

Itsemurhaa käsittelevä keskustelu verkkoauttamistyön päivystäjän kokemuksena

Kaneli Kilpikari

OPINNÄYTETYÖ
Elokuu 2022

Sosionomin tutkinto-ohjelma (AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomin tutkinto-ohjelma

KILPIKARI, KANELI:

Itsemurhaa käsittelevä keskustelu verkkoauttamistyön päivystäjän kokemuksena

Opinnäytetyö 55 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Elokuu 2022

Itsemurhaa pohtiva ihminen on epätoivoisessa tilanteessa, jossa hän ei näe tilanteensa helpottamiseksi muita vaihtoehtoja kuin elämänsä päättämisen. Keskustelu asiakkaan itsemurhaan liittyvistä ajatuksista tai suunnitelmista on auttajalle haastava ja vastuullinen tehtävä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella itsemurhaa käsittelevää keskustelua verkkoauttamistyön vapaaehtoisen päivystäjän näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda ymmärrystä päivystäjien kokemuksista, keskusteluissa auttavista asioista ja keskusteluun liittyvistä tuen tarpeista. Tutkimus oli kyselytutkimus, ja sen aineisto kerättiin nuorten verkkoauttamispalvelu Sekasin-chatin vapaaehtoisilta päivystäjiltä. Opinnäytetyön aineistoa analysoitiin laadullinen tutkimuksen menetelmin.

Opinnäytetyötutkimuksessa selvisi, että itsemurhaa käsittelevä keskustelu on päivystäjälle pääosin kuormittavia asioita sisältävä kokemus. Jokainen kyselyyn vastanneista päivystäjistä kertoi kuormittavista asioista. Keskustelu herätti päivystäjissä huolta asiakkaan tilanteesta ja tulevaisuuden ratkaisuista, loi vastuuta asiakkaan auttamisesta ja sai aikaan erilaisia muita kuormittavia tunteita. Päivystäjät pohtivat usein myös oman osaamisensa riittävyyttä ja oikeita auttamisen tapoja. Jotkut päivystäjistä kertoivat kuitenkin myös työn merkityksellisyyden kokemuksista ja muista myönteisistä tunteista. Koulutuksen ja itsemurhiin liittyvän tiedon, oman auttajan roolin tiedostamisen, aiemman kokemuksen, työntekijöiden tuen, keskusteluun keskittymisen ja merkityksellisyyden kokemuksen koettiin auttavan keskusteluissa. Sekasin-chatin tarjoama koulutus ja tuki koettiin pääosin hyvänä ja riittävänä, mutta joitakin ehdotuksia näiden kehittämiseksi tuotiin myös esiin.

Opinnäytetyön tulosten perusteella itsemurhaa käsittelevä verkkoauttamistyön keskustelu on kuormittava kokemus päivystäjälle. Tämä löydös tukee aiempaa, vähäistä tutkimustietoa. Keskustelun kuormittavasta luonteesta johtuen keskustelussa auttavien asioiden vahvistaminen on tärkeää. Tutkimuksessa esiin nousseet toiveet ja kehittämissuhteudet onkin hyvä jatkossa ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Asiasanat: päivystäjän kokemus, itsemurha, verkkoauttamistyö

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Social Services

KILPIKARI, KANELI:

Online Counselling Discussion about Suicide: A Counsellor's Experiences

Bachelor's thesis 55 pages, appendices 2 pages
August 2022

People in severe emotional distress can see suicide as an option to relieve their emotional pain. Discussing a client's suicidal thoughts or ideas is a demanding task for the counsellor. The purpose of this thesis was to examine a counsellor's experiences of suicidal discussions in online counselling service. The aim was to describe the experience itself and to determine, which factors assist in discussions. The data were collected through questionnaires to voluntary counsellors of an online counselling service for the youth. The study was qualitative in nature.

Results revealed the burdening nature of discussions. Discussions raised concerns for clients and for counsellors' helping ability and they also raised many burdening feelings. Meaningfulness of counselling work and other positive feelings were reported by some counsellors. The study revealed that education and knowledge about suicide, former experience of discussions, employees' support, presence, understanding a counsellor's role and feeling of meaningfulness assist in discussions. The support and education were mainly seen as appropriate and adequate, but some developmental suggestions were made.

Overall, the study suggests that suicidal discussion is mainly a burdening experience for the counsellor. This finding is consistent with former research. Thus, the suggested development proposals are worth considering in the future.

Key words: counsellor's experience, suicide, online counselling

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	ITSETUHOISUUS JA ITSETUHOINEN KÄYTTÄYTYMINEN.....	8
	2.1 Itsetuhoisuus, itsemurha ja sen yleisyys	8
	2.2 Itsemurha vaihtoehtona.....	9
	2.3 Itsemurhaan päättymisen prosessi.....	10
	2.4 Itsemurhalle altis tila.....	12
3	VERKKOAUTTAMISTYÖ JA TEKSTIVÄLITTEISYYS.....	13
	3.1 Internet auttamisympäristönä ja verkkoauttamistyö	13
	3.2 Verkkoauttamistyö ja nuoret.....	14
	3.3 Mahdollisuudet.....	15
	3.4 Työ auttajan näkökulmasta	17
	3.5 Itsemurha keskustelun aiheena	18
4	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA, TARKOITUS JA TOTEUTUS	21
	4.1 Sekasin-chat ja tutkimuksen kohderyhmä.....	21
	4.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	22
	4.3 Tutkimusmenetelmät.....	23
	4.3.1 Aineiston kerääminen	23
	4.3.2 Analysointimenetelmät	25
	4.3.3 Aineiston analysointi.....	27
5	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	30
	5.1 Yleistä	30
	5.2 Keskustelu kokemuksena	30
	5.2.1 Kuormittavat asiat.....	31
	5.2.2 Myönteiset asiat.....	33
	5.3 Keskustelussa auttavat asiat.....	34
	5.4 Koulutus ja tuki.....	37
6	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	40
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	43
	7.1 Tulosten yhteenveto.....	43
	7.2 Kuormittavuus	43
	7.3 Merkityksellisyys	45
	7.4 Kehitysehdotukset.....	45
	7.5 Loppupohdinta	47
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET	54
	Liite 1. Kyselyn saateteksti.....	54

Liite 2. Kyselylomake 55

1 JOHDANTO

Olen kiinnostunut ihmisten välisestä kohtaamisesta ja erityisesti kohtaamisessa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta ja sen aikaansaamista kokemuksista. Erityisen mielenkiintoista vuorovaikuttamisen ja sen aikaansaamien vaikutusten tarkastelu on mielestäni silloin, kun siinä käsitellään vaikeaa tai haastavaa asiaa tai aihetta, joka nostaa esiin voimakkaita tunteita.

Talvella 2022 tein opintojen työharjoittelua Sekasin kollektiiviin koordinoimassa ja ylläpitämässä Sekasin-chatissä. Sekasin-chat on palvelu, joka tarjoaa keskusteluapua 12–29-vuotiaille nuorille. Palvelun päivystäjät keskustelevat asiakkaiden kanssa chatissa kirjoittaen. (Sekasin n.d.) Työharjoittelu johdatti minut tutustumaan verkkoauttamistyön kiinnostavaan maailmaan. Oma kokemukseni chatin asiakaskeskusteluista ja toisten chatin päivystäjien kokemusten seuraaminen herätti mielenkiintoni itsetuhoisuudesta käytyä keskusteluita kohtaan. Itsetuhoisuutta käsittelevät keskustelut tuntuivat herättävän vapaaehtoisissa päivystäjissä vaikeita tunteita ja niihin kaivattiin usein myös chatin työntekijöiden tukea ja apua. Itsetuhoisuus saattoi tulla chat-keskusteluun yllättäen, joskus jopa uhkaavasti, päivystäjää haastaen. Nämä havainnot herättivät kiinnostukseni ymmärtää syvemmin tekstin avulla verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja itsetuhoisuutta keskustelun aiheena. Olen kiitollinen, että sain mahdollisuuden kerätä aineiston opinnäytetyöhön Sekasin-chatin vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksista.

Aiheeseen syventymisen ja tiedon jäsentämisen jälkeen päädyin rajaamaan opinnäytetyötutkimukseni koskemaan itsemurhaa käsitteleviä keskusteluita ja tarkastelemaan keskustelua nimenomaan päivystäjän näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ymmärrystä päivystäjien kokemuksista itsemurhaa käsittelevistä keskusteluista, keskusteluissa auttavista asioista ja mahdollisista tuen tarpeista.

Itsemurhaa vaihtoehtona pohtiva ihminen on tilanteessa, jossa hänen elämänsä näyttäytyy hyvin epätoivoisena (Achté, Lindfors, Lönnqvist, Salokari 1989, 14). Itsemurhaa ajatellessaan ihminen miettii elämänsä päättämistä oman tekonsa

seurauksena (Durkheim 1985, 19). Verkkoauttamistyön asiakas kutsuu mielestäni auttajan liikkumaan kanssaan eräänlaisella elämän ja kuoleman välisellä rajapinnalla itsemurhaa käsittelevissä keskusteluissa. Ajattelen, että se on päivystäjälle varsin vastuullinen ja haastava tehtävä, etenkin kun nimetön verkkoympäristö voi saada asiakkaan tuomaan keskusteluun haastavia aiheita nopeasti ja yllättäen (Bambling, King, Reid & Wegner 2008, 112; Dowling & Rickwood 2014, 187–188; Hanley 2009, 264). Onkin mielenkiintoista saada vastauksia siihen, millaisia ajatuksia ja tunteita itsemurhaa koskevat keskustelut herättävät. Millainen kokemus itsemurhasta keskustelu kaiken kaikkiaan on verkkoauttamistyön auttajalle? Ja mitkä asiat auttavat keskusteluissa?

Verkkoauttamispalvelut voivat mahdollistaa avun hakemisen silloin, kun ihminen ei halua leimautua jonkin asiansa vuoksi tai hän ei ole valmis hakemaan apua muista sosiaali- ja terveyspalveluista (Hanley 2009, 264; Rahikka 2013, 75). Verkkoauttamispalvelut ovatkin mielestäni tärkeä osa palveluverkostoa. Verkkoauttamispalvelun päivystäjän kokemusten ymmärtäminen on mielestäni olennaista sosionomin ammatillista osaamista. Sosionomin työnkuvaan kuuluu ihmisten tukeminen ja auttaminen monenlaisissa tilanteissa. Verkkoauttamistyön vapaaehtoisten päivystäjien tukena toimiva työntekijä voisikin olla koulutukseltaan sosionomi. Tukityössä tieto ja ymmärrys päivystäjän kokemuksesta on tärkeää. Ajattelen päivystäjän kokemusten ymmärtämisen olevan sosionomin ammatillista osaamista laajemminkin hyödyttävä asia yhä lisääntyvässä verkkoauttamistyön maailmassa. Lisäksi yhteiskunnallisesta näkökulmasta on mielestäni tärkeää ymmärtää haastavien asioiden äärellä vapaaehtoista auttamistyötä tekevien ihmisten kokemuksia, tarpeita ja työn merkityksellisyyttä.

Esittelen tässä opinnäytetyössä aluksi työn teoreettista viitekehystä perehtymällä itsetuhoisuuteen ja verkkoauttamistyöhön ja sen erityispiirteisiin liittyvään teoriaan. Tämän jälkeen esittelen tarkemmin tutkimukseni kohderyhmän, tarkoituksen, tavoitteet ja tutkimusmenetelmät. Lopuksi esittelen tutkimustyöni tulokset, niistä tekemäni johtopäätökset sekä oman pohdintani opinnäytetyöhön ja sen tekemisen prosessiin liittyen.

2 ITSETUHOISUUS JA ITSETUHOINEN KÄYTTÄYTYMINEN

2.1 Itsetuhoisuus, itsemurha ja sen yleisyys

Itsetuhoisuudella on erilaisia ilmenemismuotoja ja se voidaan jakaa epäsuoraan ja suoraan itsetuhoon. Epäsuora itsetuhoisuus on toimintaa, jolla ihminen selvästi vahingoittaa itseään tai asettaa itsensä kohtuuttomiin riskeihin, muttei kuitenkaan suoranaisesti halua päättää elämäänsä. Se on ihmiselle usein tiedostamatonta toimintaa, jolla hän hitaasti tuhoaa oman elämänsä edellytyksiä. Epäsuora itsetuhoisuus on usein hetken mielijohteesta tapahtuvaa, harkitsematonta käyttäytymistä, joka tuottaa hetkellistä mielihyvää, helpotusta tai tyydytystä, mutta joka pitkällä aikavälillä tuhoaa elämän edellytyksiä. Epäsuoraa itsetuhoisuutta voi olla esimerkiksi liiallinen päihteiden käyttö, sairauden hoidon laiminlyöminen tai toistuva liiallisten riskien otto esimerkiksi liikenteessä. Suora itsetuhoisuus tarkoittaa puolestaan itsemurha-ajatuksia, itsemurhan yrityksiä tai itsemurhan tekemistä. (Lönqvist 1977, 845; Aché ym. 1989, 11, 18–19.)

Itsemurhalle ei ole yhtä ja oikeaa määritelmää, mutta yleisesti käytetään Durkheimin (1985, 19) tapaa määritellä itsemurha kuolemantapauksena, joka johtuu suorasti tai epäsuorasti uhrin omasta teosta, jonka hän tietää johtavan kuolemaan. Itsemurhan voi siis nähdä tilanteena, jossa yksilö tarkoituksenmukaisesti päättää oman elämäntilanteensa kuolemaa tavoitellen (Holopainen & Partonen 2014, 205). Vuonna 2019 noin 703 000 ihmistä maailmassa kuoli tekemällä itsemurhan, sen ollessa 15–19-vuotiaiden neljänneksi yleisin kuolinsyy. Itsemurhakuolleisuus oli vuonna 2019 maailmassa 9/100 000 ihmistä ja Suomessa 13.4/100 000 ihmistä. Itsemurhayrityksiä arvioidaan olevan noin 20 jokaista itsemurhan tehnyttä kohden. Suomalaisten itsemurhaluvut ovat korkeita muihin Euroopan maihin nähden, ja kaikista Pohjoismaista korkeimmat. (WHO 2021.)

Itsemurha-ajatukset ovat varsin yleisiä, mutta usein myös melko nopeasti ohimeneviä, ja niitä kokee noin 17 prosenttia suomalaisista joskus elämänsä aikana. Vuosittain itsemurhaan liittyviä ajatuksia pohtii 2–3 prosenttia suomalaista. (THL 2022a.) Nuorten mielenterveyden häiriöt ovat yleisiä ja niistä kärsii eri tutkimusten mukaan noin 20–25 prosenttia nuorista ja ne ovatkin koululaisten ja nuorten

aikuisten tavallisimpia ongelmia terveyden suhteen. Nuoruusiässä itsetuhoisuus lisääntyy ja itsemurhaan liittyviä vakavia ajatuksia on 10–15 prosentilla 12–22-vuotiaista suomalaisista ja noin 3–5 prosenttia nuorista päätyy yrittämään itsemurhaa. Itsemurha on yleisimpiä suomalaisten 15–19-vuotiaiden kuolinsyitä. (THL 2022b.)

Itsemurhien määrä on laskenut melko tasaisesti vuodesta 1990, jolloin itsemurhia tehtiin yli 1500. Vuonna 2020 kaiken kaikkiaan 717 suomalaista kuoli itsemurhan kautta. Tämä vastaa noin 1,3 % kaikista vuoden 2020 kuolemantapauksista. 15–24-vuotiailla itsemurhien osuus kaikista kuolemantapauksista oli 26 %. Nuorten itsemurhakuolleisuus on Suomessa verrattain korkealla muihin Euroopan maihin nähden. (Suomen virallinen tilasto 2021.)

2.2 Itsemurha vaihtoehtona

Kuoleman mahdollisuuden pohtiminen on oman elämän arviointiin kuuluva luonnollinenkin osa, ja kertoo siitä, miten elämässä kohdataan usein hyvin vaikeita ja ristiriitaisiakin tilanteita (Achté ym. 1989, 12). Ajatus itsemurhasta voikin olla väline sopeutua vaikeaan ja haastavaan elämäntilanteeseen tai olla keino paeta siitä (Lönnqvist 1977, 846; Achte ym. 1989, 12; Holopainen & Partonen 2014, 206, 212). Se on usein kuitenkin vain ajatus, joka häviää, kun elämää ja sen mahdollisuuksia tarkastelee uudelleen ja löytää muita keinoja selviytyä elämässä eteenpäin (Achte ym. 1989, 12; Holopainen & Partonen 2014, 206, 212). Itsetuhoiset ajatukset voivat kuitenkin muuttua itsetuhoiseksi käyttäytymiseksi, jos ihminen ei elämänsä raskaiden haasteiden keskellä onnistu löytämään tilanteeseen näkökulmia, jotka auttaisivat häntä tilanteesta selviytymiseen (Achté ym. 1989, 12).

Nuoruusiän itsetuhoisuuden taustalla on usein pitkiäkin yksinäisyyden, masentuneisuuden ja erilaisten sopeutumisen ongelmien ajanjaksoja yhdistettynä siihen, ettei nuorella ole aikuisen tukea näiden asioiden käsittelyyn. Nuoren itsetuhoisuus voikin siis olla yritys ratkaista omaan kasvuun ja nuoruusiän kehitystehtävään, eli oman identiteetin rakentumiseen ja itsenäistymiseen liittyneitä haasteita. (Achté ym 1989, 23–25.)

Yksilön näkökulmasta itsemurhan vaihtoehtona pitämisen ja sen yrittämiseen päättämisen voi nähdä epätoivoisena yrityksenä päästä eroon siitä sietämättömyydestä, mitä elämä sillä hetkellä on. Itsemurhayritys on usein ihmisen hätäinen avunpyyntö. Sen voi nähdä myös oireena hyvin moniulotteisista häiriöistä elämässä: suhde itseen, läheisiin ja omaan yhteisöön voi olla vääristynyt tai rasakaaksi koettu. (Achté ym. 1989, 13–14.) Itsemurhayritys voi saada ihmisen näkemään elämänsä hyvin toisenlaisena. Hän voi yrityksen jälkeen myös ymmärtää, ettei itse asiassa haluakaan kuolla, muttei hänellä enää ollut muita keinoja yrittää ratkaista tilannettaan. (Holopainen & Partonen 2014, 212.)

2.3 Itsemurhaan päättämisen prosessi

Itsemurhaa yrittämään päätyvät eivät ole yhtenäinen joukko ihmisiä, vaan jokaisella itsemurhayritykseen päätyneellä on oma yksilöllinen elämäntarinansa ja omat ainutlaatuiset elämänvaiheensa (Achté 1989, 11). Yksilön ratkaisua itsemurhayritykseen päättymisestä voi usein ymmärtää vain tarkastelemalla yksilön koko elämänkaarta sen kaikkine kuormituksineen (Heiskanen 2007, 13). Itsemurha on siis hyvin moniulotteinen ilmiö ja sen tarkastelu edellyttää, että yhtäaikaaisesti tarkastellaan sitä, miten henkilö kokee itsensä ja ympäröivän maailman (Holopainen & Partonen 2014, 203).

Itsemurhayritykseen päätyvä henkilö on usein käynyt läpi monenlaisia elämään ja kuolemaan liittyviä ajatuskuvioita (Uusitalo 2006, 24–26). Itsemurhaan päättäminen voidaan nähdä yksilöllisenä, dynaamisena prosessina (Lönngqvist 1989, 181; Turecki & Brent 2016, 1229). Prosessiin vaikuttavat erilaiset itsemurhalle altistavat, suojaavat ja laukaisevat tekijät, joiden yhteisvaikutus vaihtelee yksilön elämän eri ajanjaksoina. Altistavina tekijöitä voivat toimia esim. yksilön psyykkisen kehityksen haasteet tai elämän traumaattiset tapahtumat, suojaavina tekijöinä taas esimerkiksi yksilön sosiaalinen tukiverkosto ja yhteisöihin kuuluminen. (Lönngqvist 1989, 182–183.) Jos ihmisellä on elämässään vain vähän suojaavia tekijöitä, voi hän ajautua helpommin tilanteisiin, joihin itsemurha voi tarjota äärimmäisen ratkaisun (Heiskanen 2007, 13). Itsemurhayritystä edeltää usein yksi tai

useampia laukaisevia tekijöitä, jotka ovat se viimeinen pisara epätoivoisessa elämässä kulkevalla yksilöllä. Laukaisevana tekijänä voi toimia esimerkiksi jokin äkillinen kriisitilanne tai tulevaisuuden uhkakuva (Lönqvist 1989, 182–183).

Ihminen voi kokea elämästä vieraantumista ja elämän merkityksettömyyttä esimerkiksi useiden haastavien tapahtumien seurauksena. Eläminen haastavassa tilanteessa voi käydä liian raskaaksi ja tahto elää kadota, etenkin jos ihminen joutuu kantamaan taakkaansa yksin tai kokee olevansa taakaksi läheisilleen. (Uusitalo 2006, 24–26). Itsemurhariskiä yksilötasolla lisäävät mm. varhaislapsuuden ongelmat, perheessä tapahtuneet itsemurhat, ahdistuneisuus, masentuneisuus, toivottomuus, impulsiivisuus, päihteiden käyttö ja erilaiset kriisitilanteet (Turecki & Brent 2016). Nuorten itsemurhariskiä lisäävät perheissä tapahtuvat vastoinkäymiset tai kaltoinkohtelu, kuten vanhempien kuolema tai mielenterveysongelmat, seksuaalinen hyväksikäyttö ja erityisesti lähipiirin itsemurhat (Hawton, Saunders, O’Connor. 2012, 2375). Nuoruusiällä tehtyyn itsemurhaan liittyy usein mielenterveyden häiriöitä, ongelmia sosiaalisissa suhteissa tai päihteiden väärinkäyttöä (Pelkonen, Karlsson, Marttunen 2011, 63)

Itsemurhayritykseen johtavaa yksilöllistä prosessia valaisevat hyvin seuraavat itsemurhaa yrittäneiden kertomukset:

Itsetuhoisuuteni alkoi 14-vuotiaana ja silloin yritin ensimmäistä kertaa itsemurhaa: otin yliannostuksen lääkkeitä. Ennen itsemurhayritystä olin juuri muuttanut äidin luota isän luo, koska äidin kanssa oli kovia riitoja. Tunsin olevani vastuussa äidistä ja kahdesta pikkuveljestä ja olin periaatteessa perheen pää. Tämä rasitti minua. (Vuori & Pulkkinen 2014, 13.)

Äidin isä teki itsemurhan 50-luvulla, isän sisko eli tätini teki itsemurhan 80-luvulla. Äitini oli maanisdepressiivinen, vuosien aikana hänellä oli useita itsemurhayrityksiä ja viimeinen niistä, se ”onnistunut”, vuonna 2006. Olen siis seurannut nuoresta asti läheltä sitä, kun ihminen on masentunut ja itsetuhoinen. (Vuori & Pulkkinen 2014, 23.)

Muutin asumaan yksin alle kaksikymppisenä. Läheinen ystäväni kuoli siihen samaan saumaan, koin itseni muutenkin yksinäiseksi. Jäin koukuun nettipeliin, enkä enää osannut lähteä mihinkään neljän seinän sisältä. Pelien takia kouluni jäi kesken. Minulla ei ollut vuorokausiryhmiä. En huolehtinut syömisestä, nukkumisesta, suihkussa käymisestä saati sosiaalisista suhteista. Totta kai se masentaa. Asunnossa sitten näitä ajatuksia pyörittelin. Mietin aika paljon itsemurhaa. (Vuori & Pulkkinen 2014, 29.)

Tulen hyvästä perheestä, perheolot ovat aina olleet kunnossa. Teininä diagnosoitiin vakava masennus, jota "hoidin" aluksi viinalla, lääkkeillä, kannabiksella ja myöhemmin amfetamiinilla ja satunnaisesti heroiinilla. Noin vuoden jälkeen tilanne paheni. Humalassa olin itsetuhoinen, viiltelin ja leikin hengelläni, kaahailin autolla ja olin täysin välinpitämätön. Viikon valvomisen jälkeen – paljon amfetamiinia – hyppäsin kerrostalon neljännestä kerroksesta asfaltille, ihme, ettei henki lähtenyt, olin tajuissani koko ajan. (Heiskanen 2007, 61.)

2.4 Itsemurhalle altis tila

Tunnusmerkkejä sille, että yksilö saattaa olla vaarassa tehdä itsemurhan ovat mm. itsetuhoinen ajattelu, toivottomuus, pitkäkestoinen masennus, vetäytyminen sosiaalisista suhteista, tyhjyyden tunne, vihamielisyys itseä kohtaa ja elämän kapeatuminen (Heiskanen 2007, 14).

David Rudd (2000, 26–28) on jäsentänyt itsemurhalle altista tilaa (suicidal mode) yksilön ydinuskomusten tai -ajatusten kautta, jotka kuvaavat yksilön suhdetta itseensä, toisiin ihmisiin ja tulevaisuuteen. Näitä itsemurhalle alttiin tilan ydinuskomuksia ovat: 1) avuttomuus, joka saa ihmisen ajattelemaan, ettei hän voi ongelmilleen mitään, 2) arvottomuus, joka saa ihmisen tuntemaan, ettei hän ansaitse elää ja 3) jaksamattomuus kantaa enää tuskaisia tuntemuksiaan. Näistä ydinuskomuksista rakentuu syvä toivottomuuden tila, joka käynnistää ihmisessä fysiologisen hälytystilan, jossa autonominen hermosto, aistit ja motoriikka aktivoituvat. Tästä tilasta käsin ihminen on altis tekemään itsemurhan. Tämä fysiologinen hälytystila, jonka voi laukaista esim. omat ajatukset tai tuntemukset, yksilön elämäntilanne tai olosuhteet, on kuitenkin ohimenevä tila ja keho pystyy ylläpitämään sitä vain tietyn ajan. (Rudd 2000, 26–28.)

Itsetuhoisesti käyttäytyvän ihmisen aivoissa voidaan nähdä myös tyypillisiä neurokemiallisia muutoksia. Osittain nämä muutokset selittyvät yksilön hermojärjestelmän sopeutumisella elämässä tapahtuneisiin äärimmäisen stressaaviin tilanteisiin ja osittain nämä ovat muutoksia, jotka tapahtuvat aivoissa niillä hetkillä, kun ihminen on akuutisti itsetuhoisen käyttäytymisen tilassa. (Turecki 2014.)

3 VERKKOAUTTAMISTYÖ JA TEKSTIVÄLITTEISYYS

3.1 Internet auttamisympäristönä ja verkkoauttamistyö

Internet auttamisympäristönä poikkeaa perinteisistä auttamisen tavoista, jotka tyypillisesti perustuvat kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen (Ylönen 2016, 18). Internetissä tapahtuva auttaminen eli verkkoauttaminen voidaan nähdä kasvokkaisia palveluita täydentävänä palveluiden joukkona (Rahikka 2013, 81; Dowling & Rickwood 2014, 192). Verkkoauttamistyö määrittyy usein matalan kynnyksen palveluksi, koska palvelut ovat helposti saatavilla internetin kautta laajalle joukolle ihmisiä. (Rahikka 2018, 45, 75). Vuorisen, Särkelän ja Peltosalmen (2006) mukaan vuorovaikuttaminen verkkoauttamistyössä on tavoitteellista toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea ja edistää ihmisten hyvinvointia ja arjessa selviämistä (Rahikka 2013, 47).

Verkkoauttamispalveluista haetaan apua sekä muun avun rinnalle että ainoaksi tueksi. Apua haetaan mm. haasteiden tai elämäntilanteiden arvioimiseksi, henkisen tuen saamiseksi ja muutosten tekemiseksi. Palveluilta odotetaan kuuntelua, kannustamista ja neuvoja. (Dowling & Rickwood 2014, 183,189; Rahikka 2013, 75, 77.) Verkko voi tarjota mahdollisuuden avun hakemiseen niille ihmisille, jotka eivät uskalla tai pysty puhumaan asioistaan kasvotusten (Granholm 2010, 176). Avun saaminen verkossa voi olla voimauttava kokemus ja vähentää kasvokkaiseen avun hakemiseen liittyviä ennakkoluuloja (Dunn 2012, 324). Niinpä verkosta saatu apua voikin tuoda rohkeutta hakea apua reaali maailmassa (Granholm 2010, 176).

Verkkoauttamisen keskeisenä elementtinä on vuorovaikutuksellinen kohtaaminen virtuaalisessa ympäristössä (Ylönen 2016, 15). Vuorovaikutus verkossa tapahtuu useimmiten kirjoittaen, tekstin välityksellä ja vuorovaikutuksen osapuolten valitsemat sanat ja ilmaisut vaikuttavat siihen, millaiseksi vuorovaikutus rakentuu. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus voi olla joko reaaliaikaista eli synkronista tai ei-reaaliaikaista eli asynkronista. Sähköpostien avulla tapahtuva viestiminen on esimerkki ei-reaaliaikaisesta vuorovaikutuksesta. Siinä vuorovaikuttaminen tapahtuu viiveellä ja vuorovaikuttajalla on rauhassa aikaa pohtia, mitä kirjoittaa.

Chat-keskustelut taas ovat esimerkki reaaliaikaisesta vuorovaikuttamisesta, jossa vuorovaikuttamisen osapuolet ovat yhtä aikaa verkossa paikalla ja viestiminen on nopeatempoista. (Rahikka 2014, 44–45.)

Onnistunut tekstivälitteinen vuorovaikutus vaatii vuorovaikutustavan erityispiirteiden tuntemista. Asiakkaan positiiviset kokemukset rakentuvat tekstivälitteisessä vuorovaikutuksessa kuitenkin samankaltaisten asioiden kautta kuin kasvokkain kohtauksissa. Tasaisesti etenevä, syvä keskustelu asiakkaan asioista ja tunteista ja sen luoma kohdatuksi tulemisen kokemus rakentaa positiivisen asiakaskokemuksen, kun taas pinnallinen ja töksähtelevä keskustelu, jossa asiakkaan tunteet eivät tule kohdatuksi yhdistyvät negatiivisiin asiakaskokemuksiin. (Barak & Bloch 2006, 65–66.) Empatia ja asiakkaan tunteiden validointi ovatkin myös virtuaalisessa ympäristössä tärkeitä tapoja rakentaa suhdetta asiakkaaseen (Dowling & Rickwood 2014, 193).

Verkossa, tekstin avulla tapahtuva vuorovaikutus saa ihmiset usein sanomaan asioita, joita he eivät kasvokkain sanoisi ja myös jakamaan itsestään henkilökohtaisia asioita hyvinkin avoimesti. Voidaankin puhua verkkoympäristön aikaansaamasta estojen poistumisesta (online disinhibition effect), jonka mahdollistavat verkkovuorovaikuttamisen erityispiirteet, kuten toisen kasvoton kohtaaminen, omien rajojen hämärtyminen kommunikoidessa tekstin välityksellä ja tosielämän rooleista vapaa, tasavertainen kohtaaminen verkossa. (Suler 2004, 321–324.)

3.2 Verkkoauttamistyö ja nuoret

Nuorille ja nuorille aikuisille internet on luonteva ympäristö niin yhteydenpitoon, tiedon etsimiseen kuin avun hakemiseenkin. Vuoden 2020 tilastotietojen mukaan suomalaisista 16–24-vuotiaista 89 prosenttia ja 25–34-vuotiaista 91 prosenttia käytti internetiä sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvän tiedon etsimiseen. Erilaisia internetin yhteisöpalveluita käytti päivittäin tai lähes päivittäin 84 prosenttia 16–24-vuotiaista ja 85 prosenttia 25–34-vuotiaista. (Suomen virallinen tilasto 2020, 19, 22.) On siis luontevaa ajatella, että nuorille ja nuorille aikuiselle avunkin etsiminen verkosta on arkipäiväistä. Juuri nuorisotyö onkin ollut edelläkävijänä esimerkiksi internet-välitteisessä sosiaalityössä eli ns. verkkososiaali-

työssä (Juhila 2018). Tästä esimerkkinä on verkkoympäristössä järjestettävä Pelastakaa lapset -järjestön nuorisotalotoiminta, joka mahdollistaa virtuaalista keskustelua ja kohtaamisia nuorten kesken ja nuorten ja aikuisten välillä (netari.fi n.d).

Nuorten verkossa tapahtuvaa kohtaamista ja virtuaalista vuorovaikuttamista on tarjolla monien järjestöjen kautta myös anonyymien chat-keskusteluiden muodossa. Näistä esimerkkeinä Sekasin kollektiivin koordinoima Sekasin-chat, Pelastakaa lapset -järjestön Netari-chat ja Väestöliiton Poikien puhelimen chat (Sekasin n.d.; Netari.fi n.d.; Poikien puhelin n.d). Verkossa tarjottavien chat-palveluiden tarkoituksena on mahdollistaa luotettavan aikuisen tuki nuorelle elämän haasteiden keskellä helposti lähestyttävästi ja anonyymisti (Ylönen 2016, 21).

Tutkimuksen mukaan perinteiset, kasvokkaiset palvelut eivät tavoita riittävästi sosiaalisista ja psyykkisistä ongelmista kärsiviä nuoria (Dunn 2012, 317; Bambling ym. 2008, 110). Nuoret hakevatkin yhä enemmän apua internetistä (Bambling ym. 2008, 110; Williams, Bambling, King & Abbot 2009, 93). Avun hakeminen verkosta on helppoa ja joustavaa (Dunn 2012, 324; Dowling & Rickwood 2014, 189). Verkkoauttamispalveluihin hakeutuvilla nuorilla on usein monia samanlaisia haasteita ja moni hakee apua myös keskellä kriisitilannetta. Nuoret tuovatkin keskusteluihin käsiteltäväksi monenlaisia haasteita ja ongelmia, kuten masennusta, ahdistusta, itsetuhoisuutta, itsemurha-ajatuksia ja ihmissuhdeongelmia. (Dowling & Rickwood 2014, 187–188.)

3.3 Mahdollisuudet

Tekstivälitteisen vuorovaikutuksen voisi ajatella olevan monella tavalla suppeampaa kuin kasvokkaisen vuorovaikutuksen. Anne Rahikka (2013,42–43) pohtiikin dialogia auttavissa verkkopalveluissa käsittelevässä väitöskirjassaan, että verkossa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta on sanottu puuttuvan kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ilmenevä rikkaus, joka tulee erilaisten näköaistin kautta havaittavien sanattomien viestien kautta. Sanattoman viestinnän puute voikin joskus vaikeuttaa täsmällisen ymmärryksen rakentamista asiakkaan ongelmista ja esimerkiksi asiakkaan itsetuhoisuus voi jäädä tunnistamatta (Bambling ym. 2008,

110, 112). Hanley (2009, 265) toteaa tutkimuksessaan, että verkkoauttamistyössä ei näyttäisi kuitenkaan esiintyvän sen enempää väärinymmärryksiä kuin kasvokkainkaan. Tekstin avulla vuorovaikuttaen voi syntyä myös syvä ymmärrys asiakkaan asioista ja vahva empatian kokemus asiakasta kohtaan (Bambling ym. 2008, 110, 112). Sanattoman viestinnän ja siten myös sen miettimisen puuttuminen vuorovaikutuksesta voi saada aikaa sen, että ihminen pystyy ilmaisemaan paremmin ja selvemmin omia ajatuksiaan ja tunteitaan (Rahikka 2013, 42–43; Williams ym. 2009, 98). Sosiaalisten vihjeiden ja eleiden puuttuminen voi auttaa rakentamaan asiakkaan ja auttajan välistä luottamusta (Dunn 2012, 322). Tekstivälitteinen kohtaaminen tuo myös sallivuutta asiakkaan tunteiden kokemiseen, koska asiakas voi vapaasti valita kertooko hän auttajalle tunteistaan, esimerkiksi siitä, että itkee keskustellessa (Hanley 2009, 265).

Tekstivälitteisen verkkoauttamistyön eräs ominaispiirre on vuorovaikuttaminen nimettömänä eli anonyymisti. Nimettömyys voi tuoda asiakkaalle vapautta ja turvaa ilmaista omia ajatuksiaan ja tunteitaan (Williams ym. 2009, 98; Gatti, Brivio, Calciano 2016, 34). Palvelun käyttäminen nimettömänä voi auttaa siten omista ongelmista puhumiseen ja rohkaista avun hakemiseen. Nimettömyys voi tuoda myös tasavertaisuutta asiakkaan ja palvelussa toimivan auttajan välille. (Bambling ym. 2008, 110, 112; Dowling & Rickwood 2014, 187–188; Rahikka 2013, 46, 79, 80.)

Tekstivälitteisessä auttamistyössä erityistä on myös asiakkaan kontrolli keskustelutilanteesta: asiakas voi vapaasti päättää miten paljon kertoo itsestään tai koska päättää keskustelun (Gatti ym. 2016, 34). Verkkopalvelua on helppo lähestyä, kun tarvitsee apua ja neuvoja johonkin haasteeseen tai ongelmaan. Se voi mahdollistaa avun pyytämisen myös silloin, kun ei halua leimautua jonkin asiansa tai ominaispiiteensä vuoksi, tai ei ole valmis hakemaan apua muista sosiaali- ja terveyspalveluista. (Hanley 2009, 264; Rahikka 2013, 75.) Verkkoauttamisen hyvänä puolena nuoret pitävät useiden tutkimusten mukaan myös sitä, että luottamuksen kasvattaminen ja rohkeuden löytäminen vaikeista asioista, kuten itsetuhoisuudesta puhumiseen löytyy huomattavan paljon helpommin kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa. (Bambling ym. 2008, 112; Dowling & Rickwood 2014, 188; Hanley 2009, 264.)

3.4 Työ auttajan näkökulmasta

Tekstivälitteistä verkkoauttamistyötä tarkastelevia tutkimuksia on paljon, mutta niiden näkökulma on useimmiten verkkoauttamistyön käytännöissä, auttamistyön vaikuttavuuden tarkastelussa ja palveluiden käyttäjien kokemuksissa (mm. Char-don, Bagraith & Robert 2011; Fang, Tarshis, McInroy & Mishna 2018; Gatti ym. 2016; Navarro, Bambling, Sheffield, & Edirippulige 2019). Verkkoauttamistyötä auttajan kokemusten näkökulmasta tarkastelevia tutkimuksia sen sijaan on vä-häisesti, ja osa näistäkin tutkimuksista keskittyy auttajan verkkoauttamistyöhön liittyviin asenteisiin ja kokemuksiin auttamisen eettisyydestä tai vaikuttavuudesta (esim. Finn & Barak 2010), eikä niinkään siihen, millaisena verkkoauttamistyö näyttäytyy auttajan kokemuksena. Jonkun verran tutkimustietoa verkkoauttamis-työstä on kuitenkin myös siitä näkökulmasta, mitä se auttajalta vaatii tai millai-sena auttaja sen voi kokea.

Onnistunut tekstivälitteinen vuorovaikutus vaatii auttajalta vuorovaikutustavan erityispiirteiden tuntemista: esimerkiksi kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa sa-nattomasti välittyvien asioiden ilmaisemisesta mm. kirjoittamisen tahdin ja tauot-tamisen, hymiöiden, välimerkkien, erityissanonien ja lyhenteiden avulla (Barak & Bloch, 2006, 65). Joitain sanattoman viestinnän kautta välittyviä asioita, kuten empatiaa ja läsnäoloa täytyy ilmaisesta tekstivälitteisessä vuorovaikutuksessa sanojen avulla, mikä voikin vaikeuttaa niiden ilmaisemista (Williams ym. 2009, 98). Kysymyksiä on tekstivälitteisesti hyvä esittää vain yksi kerrallaan ja jättää asiakkaalle kasvokkaista vuorovaikutusta enemmän aikaa kysymykseen vastaa-miseen. Myös tapaamisen päättäminen vaatii kasvokkaista vuorovaikutusta enemmän aikaa. (Trepal, Haberstroh, Duffey & Evans 2007, 271–274.)

Tekstivälitteinen vuorovaikuttaminen voi saada auttajan kokemaan riittämättö-myyttä: tekstivälitteinen viestiminen on hidasta ja asiakkaan asioita voi olla vaikea saada kunnolla käsiteltyä keskustelulle varatussa rajallisessa ajassa (Bambling ym. 2008, 113; Williams ym. 2009, 99). Toisaalta tekstivälitteisyys antaa autta-jalle myös aikaa pohtia reagointiaan siihen, mitä asiakas on kertonut. Asiakkaan tunteet eivät tule tekstivälitteisessä vuorovaikutuksessa yhtä intensiivisesti autta-jan kohdattavaksi kuin puhelintyössä tai kasvokkaisessa kohtaamisessa, mikä voikin olla turvallisuutta tuova elementti auttajalle, mutta toisaalta luoda myös

etäisyyttä asiakkaan ja auttajan välille. Tekstivälitteinen vuorovaikuttaminen voi myös vaikeuttaa asiakkaan asian ymmärtämistä, kun auttaja joutuu rakentamaan kuvaa asiakkaan tilanteesta joskus vähäisenkin ilmaisun avulla. Asiakas voi myös pitää pitkiäkin taukoja kirjoittamisen lomassa. (Bambling ym. 2008, 110, 112, 114.) Auttajan pitää kestää se, että asiakas itse määrittää täysin sen minkä verran kertoo itsestään ja tilanteestaan, ja koska päättää keskustelun (Gatti ym. 2016, 34).

Anonyymissä verkkoympäristössä asiakkaan on kasvokkaista vuorovaikutusta helpompi tuoda keskusteluun vaikeita ja tunnepitoisia aiheita nopeastikin ja yli-päättään määrittää sitä, miten ja mistä keskustellaan (Bambling ym. 2008, 112; Dowling & Rickwood 2014, 187–188; Hanley 2009, 264). Monilla verkkoauttamistyön piiriin hakeutuvista nuorista on lisäksi hyvin haastavia ongelmia, joten auttajat tarvitsevat ohjaamista ja tukea työhönsä (Dowling & Rickwood 2014, 183, 189, 192). Verkkoauttamistyössä auttajan kuormitusta aiheuttaa asiakkaan raskaisiin asioihin mukaan joutuminen lisäksi se, että joutuu olemaan valmiudessa kohtaamaan kaiken sen, mitä asiakas tuo keskusteluihin yllättäenkin mukaan (Barak 2007, 980).

Auttajan työtä verkkoauttamisympäristössä ohjaavat erilaiset eettiset periaatteet, joita ovat Suomessa linjanneet Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta (2016) ja Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (n.d). Työn eettisiä periaatteita ovat mm. anonyymi kohtaaminen, yhteydenottajan ja hänen asiansa kunnioittaminen, keskustelun luottamuksellisuus ja se, että auttaja on verkossa tapahtuvassa keskustelussa yhteydenottajaa varten ja kohtaa hänet kiireettömästi. Yhteydenottajalle annetaan myös tarvittaessa ohjausta muiden hänen tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Verkkoauttamistyön auttajan roolina onkin usein ohjata etsimään muuta apua tai kannustaa kasvokkaisen avun piiriin hakeutumiseen (Dowling & Rickwood 2014, 183, 189).

3.5 Itsemurha keskustelun aiheena

Itsemurhaan liittyy edelleen vahva stigma eli leima, joka yhdistyy huonommuuteen, syyllisyyteen, häpeään ja heikkouteen (Heiskanen 2007, 133). Eräässä

amerikkalaisessa tutkimuksessa havaittiin, että itsemurhaa pohtivat henkilöt haavevat mieluummin apua verkosta kuin kasvokkain (Wilks, Trevor, Krek, Lungu & Andriani 2018, 383). Avun pyytäminen voikin olla helpompaa nimettömänä, silloin kun ei halua leimautua asiansa vuoksi (Hanley 2009, 264). Tekstivälitteisen kommunikoinnin mahdollistama kontrolli keskustelutilanteesta voi tehdä arkaluontoisista asioista puhumisesta asiakkaalle turvallisempaa (Callahan & Inckle 2012, 274). Asiakas voi itse määrittää sen minkä verran kertoo itsestään ja tilanteestaan, ja koska päättää keskustelun (Gatti ym. 2016, 34).

Tekstivälitteisestä verkkoauttamistyöstä on itsemurhiin liittyen kansainvälisiä tutkimuksia auttamistyön vaikutusten ja auttamisen tapojen näkökulmasta (mm. Barak 2007; Gould ym. 2021; Mokkenstorm ym. 2017). Tutkimusten mukaan henkisen tuen tarjoaminen ja itsemurhien ehkäisy on mahdollista tekstivälitteisen verkkoauttamistyön keinoin (Barak 2007, 980–981; Mokkenstorm ym. 2017, 289). Tutkimuksia, jotka keskittyvät tai sivuavat tekstivälitteisen verkkoauttamistyön auttajan kokemuksia itsemurhakeskusteluista on sen sijaan niukasti (Barak 2007; Harrison & Wright 2020).

Barakin (2007, 980) tutkimus käsitteli reaaliaikaista, tekstivälitteistä vuorovaikutusta henkistä tukemista ja itsemurhien ehkäisyä tavoitelleessa projektissa. Tutkimuksessa auttajat raportoivat työn henkisestä kuormittavuudesta ja stressaavuudesta. Osa vapaaehtoisista vetäytyi projektista pian sen alkamisen jälkeen, koska työ koettiin liian kuormittavana. Auttajan kuormitusta todettiin asiakkaan haastavien asioiden lisäksi voivan luoda se, että auttaja joutuu jatkuvasti olemaan valmiudessa kohtaamaan sen, mitä asiakas tuo keskusteltavaksi. Koskaan ei voi tietää, mistä asiakas alkaa keskustella ja keskustelu itsetuhoisuudestakin voi alkaa täysin yllättäen. Barak myös mainitsi, että verkkoauttamispalveluihin voi tulla nimettömyyden suojaamana häiriköitä, jotka tulevat kertomaan keksittyjä tarinoita itsemurha-aikeistaan ja kuormittamaan tarkoituksellisesti auttajia. (Barak 2007, 980.)

Harrisonin ja Wrightin tutkimus (2020, 584–586) muutamien terapeuttien kokemuksista itsemurhaa pohtivien ihmisten tekstivälitteisestä auttamistyöstä nosti esiin seuraavia haasteita. Itsemurhan tuominen nopeasti ja yllättäen keskusteluun oli kokemuksena haastava. Asiakkaan tilanteen vakavuuden ymmärtäminen

ja itsetuhoisuuden riskin arvioiminen koettiin vaikeana, kun toista ei voinut nähdä. Terapeuttien oli myös vaikea tietää miten omat sanat vaikuttavat toiseen, ja asiakkaan pitämät tauot keskustelussa tuntuivatkin haastavilta. Kohtaaminen tekstin välityksellä loi myös paineita auttaa asiakasta mahdollisimman paljon, jottei hän poistu keskustelusta. Asiakkaan lopettaessa keskustelun odottamatta, jäi se mietityttämään terapeuttia. Terapeutit olivat myös huolissaan siitä, osaavatko välittää riittävästi empatiaa ja ymmärrystä tekstin avulla. (Harrison & Wright 2020, 584–586.)

Koska itsemurhasta keskustelusta tekstivälitteisessä verkkoauttamistyössä on vain vähäisesti auttajan näkökulmaan keskittyvää tutkimustietoa, on tämän näkökulman tarkastelu mielestäni tärkeää. Näin voidaan rakentaa laajempaa ymmärrystä siitä, millainen kokemus itsemurhasta keskustelu tekstin välityksellä on, ja millaista tukea auttaja tarvitsee.

4 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA, TARKOITUS JA TOTEUTUS

4.1 Sekasin-chat ja tutkimuksen kohderyhmä

Sekasin-chat on verkossa toimiva, anonyymi palvelu, joka tarjoaa tekstivälitteistä, reaaliaikaista keskusteluapua 12–29-vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille. Sekasin-chat on STEAn rahoittama hanke, jonka toimintaa ylläpitää ja koordinoi Sekasin Kollektiivi, joka on MIELI Suomen Mielenterveys ry:n, Suomen Punaisen Ristin, Setlementtiliiton ja SOS-lapsikylän koordinoima yhteenliittymä. Sekasin-chat on keskustelupalvelu, jossa asiakas voi keskustella mistä tahansa mieltään askarruttavasta aiheesta 45 minuutin ajan. Chatin tavoitteena on nuorten mielen-terveyden edistäminen ja ennaltaehkäisevä mielenterveystyö ja sen ydinajatuksena on, ettei yhdenkään nuoren tarvitsisi jäädä pahan olonsa kanssa yksin. (Sekasin n.d.)

Sekasin-chatissa käytiin vuonna 2021 27784 keskustelua. Chatissa käyneistä asiakkaista 45 % oli 20–29-vuotiaita, 14 % 18–19-vuotiaita, 24 % 15–17-vuotiaita ja 11 % 12–14-vuotiaita. Asiakkaista noin 70 prosenttia oli tyttöjä/naisia. Chatin keskustelut käsittelivät mm. masennusta, ahdistusta, viiltelyä ja muuta itsetuhoisuutta, arjen haasteita, syömishäiriöitä, yksinäisyyttä ja ihmissuhdeongelmia. Itsetuhoisuudesta keskusteltiin chatissa joka päivä noin kymmenen kertaa. Vuonna 2021 käytiin kaiken kaikkiaan noin 3100 itsetuhoisuutta käsittelevää keskustelua, mikä oli noin 11 % kaikista chatin keskusteluista. Tarkkaa tietoa siitä, miten moni itsetuhoisuuteen liittyvä keskustelu koski itsemurhaa ei ole, koska sitä ei sellaisenaan tilastoida. Akuutti itsemurhayritys oli keskustelun aiheena 49 keskustelussa ja konkreettinen itsemurhasuunnitelma oli 309 keskustelun kävijällä. (Sekasin 2022.)

Chatin perustarkoitus on kohdata nuori kertaluontoisessa keskustelussa tarjoten hänelle arvostava ja kiireetön kohtaaminen tekstin kautta, jotta hän voi kokea tul- leensa kuulluksi ja ymmärretyksi. Nuori voi saada kohtaamisesta esimerkiksi hel- potusta pahaan oloonsa, uusia näkökulmia elämäntilanteeseensa, rohkeutta ha- kea tarvittaessa kasvokkain tapahtuvaa apua, tai hänelle voidaan kertoa ammat- tiavusta ja ohjata avun hakemisessa. Sekasin-chatissa toimivat sitä koordinoivien

järjestöjen työntekijät ja koulutetut vapaaehtoiset. Päivystäjien tueksi on tarjolla koulutusta, työnohjausta, työntekijän tukea tarvittaessa chat-keskustelun aikana ja mahdollisuus purkukeskusteluun chat-keskustelun jälkeen. Sekasin-chatissa painotetaan ratkaisu- ja voimavarakeskeistä työtettä ja toivon ylläpitämistä ja luomista keskusteluissa. (Mieli ry 2018.)

Tämän tutkimuksen kohderyhmänä ovat Sekasin-chatin vapaaehtoiset päivystäjät ja heidän kokemuksensa itsemurhaa koskevista chat-keskusteluista. Osa chatin päivystystyötä tekevistä vapaaehtoisista on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä tai esimerkiksi psykologian ammattilaisia. Osalla taas ei ole ammatillista koulutusta auttamistyöhön, vaan heidän osaamisensa rakentuu vapaaehtoisille tarjotun koulutuksen pohjalle. Päivystystyöhön perehdyttävässä koulutuksessa vapaaehtoisia päivystäjiä ohjataan olemaan keskustelun aikana yhteydessä työntekijään aina, kun päivystäjä kaipaa tukea itsetuhoisen asiakkaan kohtaamiseen ja käymään purkukeskustelua työntekijän kanssa keskustelun päätteeksi. Päivystäjä käy jokaisen asiakkaan kanssa chatissa keskustelua kuunnellessa ja läsnä ollen ja ohjaa tarvittaessa keskustelun aikana asiakkaan eteenpäin muun avun piiriin.

4.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tarkastelen opinnäytetyössä päivystäjien kokemuksia Sekasin-chatin tekstivälitteisessä vuorovaikutusympäristössä käydyistä keskusteluista. Opinnäytetyön tarkoitus on tarkastella itsemurhaa käsittelevää keskustelua verkkoauttamistyön vapaaehtoisen päivystäjän näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ymmärrystä päivystäjien kokemuksista, keskusteluissa auttavista asioista ja tuen tarpeista.

Tutkimuskysymyksiäni ovat:

1. Miten päivystäjä kokee itsemurhaa käsittelevän keskustelun?
2. Mikä päivystäjää auttaa itsemurhaa käsittelevässä keskustelussa?

Itsemurha keskustelun aiheena on mielestäni yksi vaikeimmista ja vastuullisimmista keskustelun aiheista. Pohjautuen omiin kokemuksiini päivystystyöstä, havaintoihini päivystystyön arjesta ja edellä esiteltyyn tutkimustietoon, näyttäytyy itsemurhasta puhuminen haastavana keskustelun aiheena verkkoauttamistyössä ja siksi koen tärkeäksi tarkastella tarkemmin päivystäjän kokemusta itsemurhaa käsittelevistä keskusteluista ja keskusteluissa auttavista asioista. Opinnäytetyön tuomaa tietoa voidaan mahdollisesti hyödyntää yhteistyötahon toimesta päivystäjien koulutusten ja päivystystyön tuen suunnittelussa.

4.3 Tutkimusmenetelmät

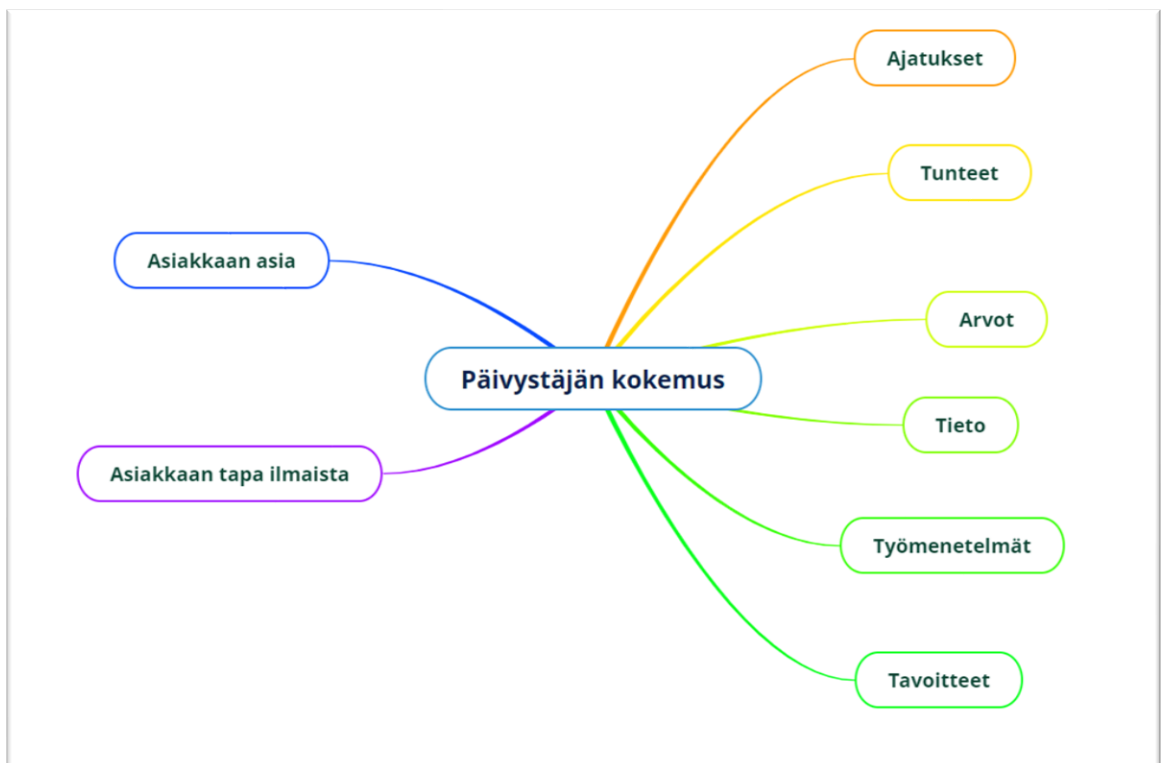
Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tutkimusotteesta voidaan käyttää myös ilmaisuja kvalitatiivinen, ihmistieteellinen, ymmärtävä ja tulkinnallinen tutkimus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 64–67). Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarkastella ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä maailmasta (Kananen 2008, 25). Laadullisessa tutkimusotteessa ei tarvitse asettaa ennako-olettamuksia tutkimuksen tuloksista, vaan tutkimuksen tarkoitus on luoda perustietoa ja oppimista jostakin ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1998; Kananen 2008, 27). Tavanomaisimpia tapoja kerätä aineistoa laadulliseen tutkimukseen ovat haastattelu, kysely ja havainnointi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Valitsin opinnäytetyöhöni laadullisen tutkimusotteen, koska halusin tarkastella päivystäjien kokemuksia syvästi, perustietoa luoden ja kokemuksista ennako-oletuksia tekemättä.

4.3.1 Aineiston kerääminen

Toteutin opinnäytetyötutkimukseni kyselytutkimuksena. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä tietoa esimerkiksi erilaisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta ja ajatuksista (Vehkalahti 2014, 11; Tuomi & Sarajärvi 2018, 84; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 185). Kysymyksiä on syytä pohtia tarkkaan, jotta ne ovat vastaajalle riittävän selviä ja ymmärrettäviä ja jotta niiden avulla saadaan tietoa tutkittavan asian eri ulottuvuuksista. Ennen kyselyn rakentamista on tärkeää pohtia kiinnostuksen kohteena olevan ilmiön eri ulottuvuuksia. (Vehkalahti 2014, 20;

Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Kyselyn suunnittelun täytyy aina perustua tutkimussuunnitelmaan: kyselylomakkeessa kysytään niitä asioita, joita tutkimussuunnitelmassa kerrotaan tarkasteltavan (Vilkkä 2021, 105). Kyselylomaketta on tärkeää testata etukäteen (Vehkalahti 2014, 48; Vilkkä 2021, 108). Kyselytutkimuksen saatekirje on myös tärkeä, koska sen avulla mahdollinen vastaaja tekee päätöksen kyselyyn vastaamisesta tai vastaamatta jättämisestä. Saatekirjeen tarkoituksena on kertoa mitä tutkitaan, kuka tutkimusta tekee, keihin tutkimus kohdistuu ja mihin tuloksia käytetään. (Vehkalahti 2014, 47–48.)

Kyselyssäni oli mukaan liitettynä saatekirje, josta kävi selvästi ilmi mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimusta tekee, ketkä ovat sopivia vastaajia ja mihin tutkimustuloksia käytetään (liite 1). Ennen kyselyn laatimista jäsentelin kuviossa 1 esitetyn ajatuskaavion avulla itselleni, mitkä asiat voisivat vaikuttaa siihen, millaisena päivystäjä kokee keskustelun asiakkaan kanssa. Jäsentelin kokemusta keskustelusta kaavion ilmentämällä tavalla: asiakas tuo keskusteluun asiansa omilla ilmaisun tavoillaan, ja päivystäjä kohtaa asiakkaan tietojensa, työmenetelmiensä, arvojensa, ajatustensa, tunteidensa ja omien kohtaamiselle asettamiensa tavoitteiden kautta.



KUVIO 1. Ajatuskaavio päivystäjän kokemukseen vaikuttavista asioista

Suunnittelin kyselyni tämän alustavan ajattelun pohjalta. Käytin kyselyssä avoimia kysymyksiä, koska en halunnut määritellä päivystäjän kokemusta ennalta, vaan antaa kokemuksille mahdollisuuden tulla avoimien kysymysten kautta monipuolisesti esiin. Kysely sisälsi kysymyksiä päivystäjän tunteista ja ajatuksista keskustelun aikana ja sen jälkeen ja päivystäjän kokemuksista keskusteluissa auttavista asioista. Kyselyssä selvitettiin myös päivystäjän kokemuksia Sekasin-chatin koulutuksesta ja tuesta, ja näihin liittyvistä toiveista. Lisäksi kysely sisälsi kaksi luokittelevaa kysymystä koskien päivystäjän taustatietoja. Kyselylomake on esitetty opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Kyselyn vastaukset muodostavat tutkimusaineistoni, jonka avulla vastaan opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin.

Suunnittelin kyselyn huolellisesti ja pyysin siitä palautetta opinnäytetyöni ohjaajalta ja Sekasin kollektiivin työntekijöiltä. Testasin kyselylomaketta ennen sen käyttöönottoa muutamalla Sekasin chatin työntekijällä, chatin päivystystyötä tehneellä opiskelijalla ja henkilöllä, jolle aihe ei ollut tuttu. Muokkasin kyselyä saamani palautteen perusteella tarkentaen ja selventäen joitakin kysymyksiä. Toteutin kyselyni verkkolomakkeella, koska sen avulla päivystäjät olivat helpoimmin tavoitettavissa. Chatin päivystäjät tekevät päivystystyötään verkkoympäristössä, joten oletin, että heillä on verkossa vastaamiseen tarvittava osaaminen ja välineet. Toteutin kyselyn Google Forms -alustalla. Linkki kyselyyn oli chatin toiminta-alustalla toukokuussa 2022 kolmen viikon ajan.

4.3.2 Analysointimenetelmät

Tarkastelin kyselyn tuottamaa sanallista aineistoa aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä ja sisällön erittelyllä. Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmä. Sen avulla voidaan analysoida erilaisia kirjallisessa muodossa olevia aineistoja: se on tekstianalyysiä, jolla pyritään kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 117, 119; Kananen 2008, 24.) Sisällönanalyysin tarkoitus on luoda selkeä ja tiivis kuvaus tutkittavaa ilmiötä kuvaavasta aineistosta, kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122).

Sisällönanalyysiä voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–110; Kananen 2008, 91). Aineistolähtöisessä analyysissä aineisto kerätään ilman, että tutkittavaa ilmiötä määritellään suhteessa jo aiemmin tutkittavasta ilmiöstä tiedettävään tietoon (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111). Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja niihin vastauksia etsivät kyselyn kysymykset laadittiin ilman mitään teoreettista olettamusta siitä, millainen kokemus itsemurhasta keskustelu on tai mikä päivystäjää auttaa keskustelussa. Tutkimuksen asettelu jätti siis aineiston kerrottavaksi sen, millaisena keskustelut näyttäytyvät. Tämän vuoksi käyttämäni analyysiä voi kutsua aineistolähtöiseksi.

Aineiston laadullisen analyysin lähtökohtana on aineiston sisältöön perehtyminen. Aineistolähtöisessä analyysissä on tämän jälkeen kolme vaihetta: pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–124; Kananen 2008, 94.) Aineiston pelkistäminen tarkoittaa tutkimuskysymysten kannalta kiinnostavien ilmaisujen etsimistä, ja näitä ilmaisuja pelkistävien ilmaisujen muodostamista. Ryhmittelyssä pelkistetyt ilmaukset listataan, erotellaan samanlaisuuksia ja erilaisuuksia ja kerätään samaa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt ilmaisut omaksi luokakseen, joka nimetään luokan sisällön mukaisesti. Näin syntyneitä luokkia voidaan vielä aineistosta riippuen mahdollisesti yhdistellä ylä- ja pääluokiksi. Luokiteltu aineisto on alkuperäistä tiiviimpi, koska yksittäiset ilmaukset on pelkistetty ja sisällytetty niitä yleistäviin luokkiin. Viimeinen vaihe eli teoreettisten käsitteiden luominen tarkoittaa käsitteiden muodostamista tutkimuksen kannalta olennaisen, valikoidun tiedon perusteella. Käsitteiden muodostamiseksi luokkien yhdistämistä jatketaan niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–126.)

Sisällön erittelyn avulla voidaan kuvata tekstin sisältöä määrällisesti eli kvantitatiivisesti (Eskola & Suoranta, 1998; Tuomi & Sarajärvi, 119, Kananen 2008, 94). Määrällisen tarkastelun pohjana voidaan käyttää laadullista aineiston luokittelua, ja yksinkertaisimmillaan voidaan laskea jonkin käsitteen tai asian ilmentymisen lukumäärää (Kananen 2008, 91). Tulosten yhteydessä esitän ryhmittelyn perusteella syntyneiden alaluokkien sisältämien ilmausten lukumääriä.

Kyselyyn sisältyneet päivystäjien taustatietoa kartoittavat kysymykset olivat luonteeltaan luokittelevia ja tuottivat määrällistä tietoa. Analyysivaiheessa luokittelutason muuttujista voidaan laskea luokkiin kuuluvien havaintojen lukumääriä ja prosenttiosuuksia (Vehkalahti 2014 27, 59). Esitän luokittelevien muuttujien tulokset luokkien prosenttiosuuksien avulla.

4.3.3 Aineiston analysointi

Sanallinen tutkimusaineistoni muodostui vapaaehtoisten päivystäjien kirjoittamista vastauksista, jotka olivat kertomuksia heidän kokemuksistaan. Vastaukset vaihtelivat muutamista yksittäisistä sanoista aina yli kymmenen lauseen mittaisiksi kuvaileviksi teksteiksi. Aloitin sanallisen aineiston tarkastelun lukemalla ensin sen muutaman kerran läpi. Tekstien lukemisen jälkeen kävin aineistoa läpi tutkimuskysymysten valossa: eli merkitsemällä aineistosta asioita, jotka kertovat siitä, miten päivystäjä kokee itsemurhaa koskevan keskustelun tai mikä päivystäjää on auttanut keskusteluissa. Tein tämän alleviivaamalla vastaajien kirjoittamista teksteistä taulukkolaskentaohjelmassa näitä asioita kuvaavia ilmaisuja. Tämän jälkeen keräsin alleviivatut ilmaisut tekstinkäsittelyohjelmaan yhteen erilleen muusta aineistosta listaten ne ja pelkistäen niitä. Taulukossa 1 on esimerkki pelkistettyjen ilmausten muodostamisesta alkuperäisten ilmausten perusteella.

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset
"Turhautuneisuutta ja myös tunne siitä, että en pysty tekemään riittävästi asiakkaan hyväksi. On myös paljon onnistumisen kokemuksia, kun asiakas sanoittaa minun auttaneen häntä ja kokee keskustelusta olevan apua"	Turhautuminen Riittämättömyys auttajana Onnistumisen kokemus auttamisesta
"Suuri vastuuntunne siitä, että sitä asiakkaan oloa pitäisi jotenkin konkreettisesti osata helpottaa. Henkilökohtaisella tasolla koen vastaavat keskustelut myös kaikista stressaavimmiksi ja kuormittavimmiksi."	Vastuu asiakkaan auttamisesta Stressi Kuormittuminen
"Minulla on surullinen olo siitä, että näinkin nuorilla ihmisillä on niin paha olla."	Suru asiakkaan tilanteesta

Ilmausten pelkistämisen jälkeen lähdin tarkastelemaan niitä ryhmitellen samaa ilmiötä kuvaavia ilmaisuja yhteen omaksi luokakseen ja nimeten luokan sen sisältöä kuvaavalla tavalla. Tämän jälkeen yhdistelin vielä luokkia yläluokiksi, jos sellaiset oli muodostettavissa. Taulukossa 2 on esimerkki aineiston ryhmittelystä pelkistettyjen ilmausten perusteella niitä sisällöllisesti kuvaaviksi alaluokiksi ja alaluokkien yhdistämisestä yläluokaksi.

TAULUKKO 2. Esimerkki päivystäjien kokemuksia kuvaavan aineiston ryhmittelystä pelkistettyjen ilmausten perusteella.

Ryhmitellyt pelkistetyt ilmaukset	Luokka	Yläluokka
<ul style="list-style-type: none"> - huolestuneisuus - huoli asiakkaasta - huoli asiakkaan tilanteesta - huoli asiakkaan tulevaisuudesta - asiakkaan miettiminen keskustelun jälkeen 	Huoli asiakkaasta	Kuormittavat asiat
<ul style="list-style-type: none"> - oman toiminnan vaikutus asiakkaan päätöksiin - vastuu asiakkaan auttamisesta - pelko keskustelussa epäonnistumisesta - keskustelussa onnistumisen tarve 	Vastuu asiakkaasta	
<ul style="list-style-type: none"> - epävarmuus - epävarmuus omasta osaamisesta - epävarmuus auttamisen tavoista - epäonnistumisen kokemus auttajana - auttamisen rajallisuus - riittämättömyys auttajana - oman toiminnan miettiminen keskustelun jälkeen 	Omaan toimintaan liittyvät haasteet	
<ul style="list-style-type: none"> - asiakkaan poistuminen keskustelusta - nimettömyys 	Tekstivälitteisyyden luomat haasteet	
<ul style="list-style-type: none"> - ahdistus - jännitys - pelko - epätoivo - toivottomuus - stressi - kuormittuminen - suru - suru asiakkaan tilanteesta - avuttomuus - hätäntyminen - harmitus - kielteinen ajatus - kielteinen tunne - turhautuminen - riittämättömyys - turtumus - paha olo - väsymys - kyynisyys - viha - pettymys - levottomuus - ylivirittyneisyys - vaikeus ymmärtää tai samaistua aiheen haastavuus 	Kuormittavat tunteet	

Päivystäjien vastauksia koulutusta ja tukea koskeviin kysymyksiin ja koulutukseen ja tukeen liittyviin toiveisiin analysoin hieman eri tavoin. Vastaukset näihin kysymyksiin olivat pääosin lyhyitä, muutaman lauseen mittaisia, mutta joukossa oli pidempiäkin tekstejä. Keräsin edellä kuvatun mukaisesti aineistosta kokemuksia ja toiveita kuvaavia ilmaisuja ja pelkistänyt niitä. Koska aineistosta oli kuitenkin tämän jälkeen huomattavissa, että koulutusta ja tukea koskevissa ilmauksissa toistuivat pääosin hyvin samankaltaiset asiat, en ryhmitellyt aineistoa luokkiin kuten tein edellä kokemuksista ja auttavia asioita kuvaavien ilmausten suhteen. Sen sijaan kirjoitin koulutusta ja tukea kuvaavista ilmauksista niitä kuvailevan tyypillisen kertomuksen. Aineistoista voidaankin laadullisessa analyysissä hakea tyypillistä kertomusta tai kirjoittaa yksi tyypillinen kertomus, joka kuvaa vastauksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107). Tyypillisen kertomuksen lisäksi nostan esiin muutamia siitä eriäviä asioita. Päivystäjien toiveista kertovat ilmaukset pelkistin, mutta ilmauksia oli sen verran vähän, etten pelkistämisen jälkeen enää tiivistänyt tietoa.

5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

5.1 Yleistä

Opinnäytetyötutkimuksen kyselyyn vastasi 24 vapaaehtoista päivystäjää. Vastanneista 17:llä eli noin 70 prosentilla oli sosiaali- ja terveysalan koulutus tai he olivat alan opiskelijoita. Itsemurhaan liittyvien keskusteluiden kokemuksen määrä jakautui seuraavasti: yli 10 keskustelua oli käynyt 37,5 prosenttia vastaajista, 6–10 keskustelua 25 prosenttia vastaajista ja 1–5 keskustelua 37,5 prosenttia vastaajaa.

Esittelen seuraavaksi päivystäjien keskustelukokemuksista ja keskusteluissa auttavista asioista kertovat tulokset. Sen jälkeen esittelen päivystäjien kokemuksia koulutuksesta ja tuesta, ja toiveita näiden kehittämiseksi.

5.2 Keskustelu kokemuksena

Kyselyssäni määrittelin itsemurhaa käsittelevän keskustelun keskusteluksi, jossa asiakas kertoo itsemurha-ajatuksistaan, -suunnitelmistaan, -aikeistaan tai -yrityksistään. Aineiston analyysin perusteella jäsensin ja käsitteellistin päivystäjän kokemuksen itsemurhaa käsittelevästä keskustelusta taulukossa 3 esitellyllä tavalla: itsemurhaa käsittelevä keskustelu on päivystäjälle erilaisista kuormittavista ja myönteisistä asioista muodostuva kokemus. Kuormittavia asioita kokemuksessa olivat päivystäjien mukaan huoli ja vastuu asiakkaasta, omaan toimintaan liittyvät haasteet, keskustelun esiin nostamat kuormittavat tunteet ja tekstivälittävän vuorovaikutuksen luomat haasteet. Kuormittaviin asioihin liittyviä ilmauksia löytyi jokaisen vastaajan kertomuksista. Kuormittavien asioiden lisäksi joidenkin vastaajien kertomuksissa oli sanoitettu myönteisiä asioita, joskin huomattavasti kuormittavia asioita harvemmin ja vähemmän. Myönteisiä asioita kokemuksessa olivat työn kokeminen merkityksellisenä ja muut koetut myönteiset tunteet.

TAULUKKO 3. Päivystäjän kokemus itsemurhaa käsittelevästä keskustelusta

Päivystäjän kokemus	
Kuormittavat asiat	Myönteiset asiat
Huoli asiakkaasta	Työn merkityksellisyys
Vastuu asiakkaasta	Myönteiset tunteet
Omaan toimintaan liittyvät haasteet	
Kuormittavat tunteet	
Tekstivälitteisyyden luomat haasteet	

Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin päivystäjän kokemusta käyden läpi kuormittavia ja myönteisiä asioita luokka kerrallaan. Esittelen luokkaan luokiteltujen ilmausten sisältöä ja kerron luokkaan luokiteltujen ilmausten lukumäärän. Lukumäärien tarkoitus on ilmentää luokkien suuruusluokkaa ja luoda ymmärrystä kuormittavien ja myönteisten asioiden esiintymisen yleisyydestä. Lukumääriin tulee suhtautua suuntaa antavina, koska ilmausten luokittelu luokkiin ei aina ollut yksikäsitteistä joidenkin ilmausten ollessa lyhyitä ja moniselitteisesti tulkittavia. Niinpä esimerkiksi jokin kuormittavaksi tunteeksi luokiteltu ilmaus olisikin voinut runsaamman tiedon valossa olla järkevämpi luokitella vaikkapa omaan toimintaan liittyviin haasteisiin.

5.2.1 Kuormittavat asiat

Huoli asiakkaasta

Monet päivystäjät ilmaisivat kokevansa huolta asiakkaasta ja asiakkaan haastavasta tilanteesta. Päivystäjät myös kertoivat jäävänsä keskustelun jälkeen pohtimaan asiakkaan tulevaisuutta ja kokevansa siitä huolta. Päivystäjät pohtivat

myös sitä, tekikö asiakas itsemurhan. Erilaisia huoleen liittyviä ilmauksia esiintyi vastauksissa kaiken kaikkiaan 24 kertaa.

Vastuu asiakkaasta

Jotkut päivystäjästä kokivat myös vastuuta itsemurhasta puhuvasta asiakkaasta. Tämä näkyi pohdintana siitä, vaikuttaako oma toiminta asiakkaan päätöksiin ja kokemuksena siitä, että on vastuussa asiakkaan auttamisesta. Keskustelut herättivät myös epäonnistumisen pelkoa. Eräs vastaajista kuvasi itsemurhaan liittyvien keskusteluiden vastuullisuutta toteamalla, että keskusteluissa panoksena on ihmiselämä. Vastuuta ilmaisevia ilmauksia esiintyi vastauksissa 6 kertaa.

Omaan toimintaan liittyvät haasteet

Moni vastaajista kertoi auttamiseen liittyvistä epävarmuuden tunteistaan pohtien esimerkiksi: osaanko auttaa riittävästi, miten pitäisi toimia tai pystynkö auttamaan? Jotkut kertoivat jääneensä keskustelun jälkeen pohtimaan sitä, auttoivatko riittävästi tai olisivatko voineet tehdä vielä jotain. Muutamit päivystäjästä kertoivat myös epäonnistumisen ja riittämättömyyden kokemuksistaan auttajana. Auttamisen rajallisuuden hyväksyminen, samoin kuin kuuntelijan roolin ottaminen tuntui myös joistakin haastavalta. Tähän luokkaan luokiteltuja ilmauksia oli vastauksissa 28 kertaa.

Kuormittavat tunteet

Kuormittaviin tunteisiin luokittelin sellaisia kuormittavia tunteita, jotka eivät selkeästi olleet edellä kuvattua huolta tai vastuuta asiakkaasta tai joiden ei ilmaistu seuraavan oman toiminnan pohtimisesta. Vastaajat kuvasivat keskusteluiden aiheuttavan mm. ahdistusta, jännitystä, pelkoa, epätoivoa, stressiä, surua, hätäntymistä, turhautumista, toivottomuutta, vihaa, kyynisyyttä, väsymystä, levottomuutta ja kuormittumista. Kuormittavien tunteiden luokkaan luokiteltuja ilmauksia esiintyi vastauksissa 44 kertaa.

Tekstivälitteisyyden luomat haasteet

Muutamissa vastauksissa kerrottiin asiakkaan yllättävän keskustelusta poistumisen olleen haastavaa ja herättäneen huolta. Nuoren poistumista kesken keskustelun kertoi pelkäävänsä yksi vastaaja.

Esimerkkejä päivystäjien kertomuksista

Seuraavat otteet päivystäjien kertomuksista antavat näkökulmia kuormittavien asioiden esiintymisestä keskustelukokemuksissa. Esimerkit valaisevat sitä, miten yksittäisen päivystäjän kokemukseen sisältyi usein useita erilaisia kuormittavia asioita ja toisaalta esimerkit tuovat ymmärrystä kuormittavien asioiden moninaisuudesta.

Ollut ahdistava olo. Olen miettinyt, miten pitäisi toimia. Epätoivoinen olo. Huoli asiakkaasta. Olen miettinyt, osaanko toimia oikein.

Ahdistusta, jännitystä ja pelkoa. Tunnetta siitä, että en osaa riittävästi auttaa ja tukea asiakasta.

Suuri vastuuntunne siitä, että sitä asiakkaan oloa pitäisi jotenkin konkreettisesti osata helpottaa. Henkilökohtaisella tasolla koen vastaavat keskustelut myös kaikista stressaavimmiksi ja kuormittavimmiksi.

Autoinko riittävästi. Olisinko voinut tehdä vielä jotain. Mitä asiakkaalle tapahtui, kun keskustelu päättyi. Tekikö asiakas itsemurhan.

Olen tuntenut kyynisyyden ja vihankin tunteita yhteiskuntaa kohtaan, mielenterveyshaasteiden hoito varsinkin pääkaupunkiseudulla on todella hirveää ja ihmiset käytännössä hylätään suuren hädän kanssa yksin.

5.2.2 Myönteiset asiat

Merkityksellisyys

Merkityksellisyyden kokemus nousi esiin kuudessa vastauksessa. Kokemusta kuvailtiin mm. kertomalla, että työ on arvokasta ja merkityksellistä, itsemurhasta puhuminen on tärkeää ja omilla sanoilla on väliä asiakkaan tilanteen kannalta. Seuraavassa otteessa päivystäjän kertomuksesta on esimerkki merkityksellisyyden kokemuksen kuvaamisesta:

Mogaamisen pelko on suuri kun panoksena on ihmiselämä. Samalla työ tuntuu sitäkin merkityksellisemmältä. Itsemurhakeskusteluissa puhutaan todella isoista ja tärkeistä asioista. Siinä saa ja on pakko olla aito.

Myönteiset tunteet

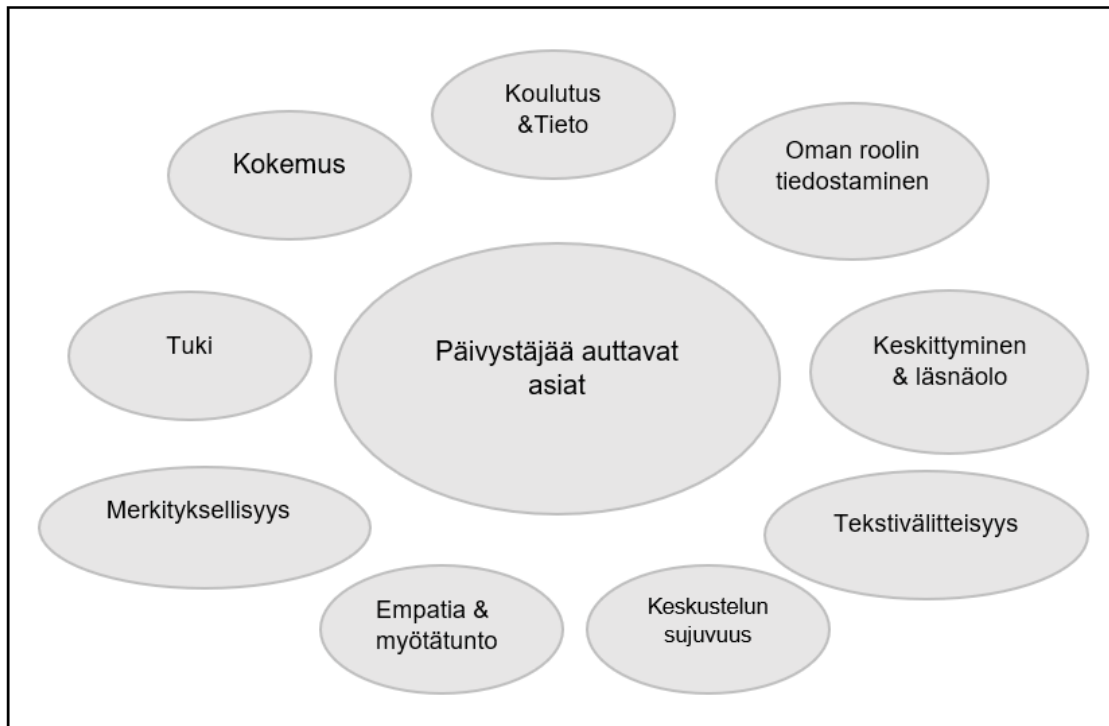
Muihin myönteisiin tunteisiin luokittelin sellaiset myönteiset tunteet, jotka eivät selkeästi liittyneet merkityksellisyyden kuvaamiseen. Myönteisiä tunteita päivystäjät sanoittivat kokevansa lähinnä keskustelun jälkeen. Vastauksista löytyi sellaisia tunteita kuin toivo, ilo, rauha, huojentuneisuus, kiitollisuus, ja onnistumisen kokemus asiakkaan auttamisessa. Keskustelun aikana koettiin myös ymmärrystä, empatiaa ja myötätuntoa. Myönteisiä tunteita sanoittaneita ilmauksia oli aineistossa 22 kappaletta. Seuraavat otteet päivystäjien kertomuksista ovat esimerkkejä myönteisten tunteiden kuvaamisesta:

Ja on itsellä ollut kiitollisuutta siitä että on saanut nuoren oloa hiukan paremmaksi ja uskoa tulevaisuuteen ja elämässä pärjäämiseen lisää.

On myös paljon onnistumisen kokemuksia, kun asiakas sanoittaa minun auttaneen häntä ja kokee keskustelusta olevan apua.

5.3 Keskustelussa auttavat asiat

Aineiston analyysin perusteella jäsensin ja käsitteellistin keskusteluissa päivystäjää auttavat asiat kuvion 2 esittämällä tavalla. Päivystäjien kertomuksissa auttavina asioina nousivat useimmin esiin koulutukseen ja tietoon, oman roolin tiedostamiseen, kokemukseen, keskittymiseen ja läsnäoloon, tukeen ja merkityksellisyyteen liittyvät asiat. Muutamat vastaajista nostivat esiin myös empatiaan ja myötätuntoon, keskustelun sujuvuuteen tai tekstivälitteisyyteen liittyviä asioita. Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin keskustelussa auttavia asioita esitellen niitä luokka kerrallaan. Esittelen luokkaan luokiteltujen ilmausten sisältöä ja kerron luokkaan luokiteltujen ilmausten lukumäärän. Lukumäärät ovat tässäkin tapauksessa vain suuntaa antavia ja niiden tarkoitus on luoda mielikuvaa siitä, miten usein erilaiset asiat esiintyivät päivystäjien kertomuksissa.



KUVIO 2. Päivystäjää keskustelussa auttavat asiat

Koulutus & Tieto

Koulutus ja siihen liittyvät materiaalit ja itsemurhiin liittyvä tieto tuotiin monissa vastauksissa esiin keskustelua auttavana asiana. Osaamista vastaajat kertoivat saaneensa pääosin Sekasin-chatin tarjoamista koulutuksista ja materiaaleista, jotkut myös omasta ammatillisesta koulutuksestaan. Useampi vastaajista mainitsi kokevansa helpottavana tiedon siitä, ettei itsemurhasta puhuminen tai sen suunnittelu vielä tarkoita sitä, että henkilö tekisi itsemurhan. Koulutukseen ja tietoon liittyviä asioita oli vastauksissa 17 kertaa.

Oman roolin tiedostaminen

Oman roolin tiedostamiseen luokittelin ilmauksia, jotka kertoivat oman vastuun rajojen ja auttajan roolin ymmärtämisestä. Luokittelin tähän esimerkiksi seuraavanlaisia ilmauksia: ymmärrys, ettei ole vastuussa toisen ihmisen päätöksistä, auttaa voi vain, jos toinen haluaa ottaa apua vastaan ja auttaminen voi olla vain kuunteluakin. Lisäksi luokittelin tähän luokkaan ilmauksia, joissa kerrottiin, että tieto asiakkaan saamasta muusta avusta ja tuesta tai tieto asiakkaan halusta saada apua on helpottanut keskustelua asiakkaan asiasta. Luokkaan luokiteltuja ilmauksia kertyi kaiken kaikkiaan 11.

Kokemus

Kokemus aiemmista itsemurhaa käsittelevistä keskusteluista ja kokemus itsemurhan kohtaamisesta elämässä muulla tavoin mainittiin keskusteluissa auttavana asiana. Jollekin vastaajalle apua oli ollut myös aiemmasta työkokemuksesta. Kokemuksen myötä oman toiminnan koettiin rutinoituvan, asiakkaan hädän vaikuttavan itseen vähemmän ja aiheen erityisyyden häviävän. Kokemukseen liittyviä asioita mainittiin 11 kertaa.

Keskittyminen & läsnäolo

Keskittymisen ja läsnäolon merkitys keskustelua auttava asiana tuotiin useissa vastauksissa esiin. Sitä kuvattiin esimerkiksi hetkeen tai kuunteluun keskittymisenä, ajan antamisena kohtaamiselle, rauhoittumisena, maadoittumisena ja läsnäolona. Tähän luokkaan luokiteltuja asioita mainittiin vastauksissa 12 kertaa

Tuki

Sekä keskusteluiden aikana että keskusteluiden jälkeen saatu tuki nousi myös kertomuksissa esiin. Tiimikanavan tuki ja läsnäolo keskusteluiden aikana ja purkukeskustelut asiakaskeskusteluiden jälkeen mainittiin merkityksellisenä asiana. Luokkaan luokiteltuja ilmauksia oli aineistossa 6 kappaletta.

Merkityksellisyys

Merkityksellisyyden kokemus oli viiden vastaajan mielestä keskustelussa auttava asia. Tieto siitä, että voi olla kuuntelemalla avuksi, ja ilmaista välittämistä hankalassa tilanteessa olevalle asiakkaalle koettiin motivoivana, samoin kuin toivo siitä, että keskustelu voi auttaa asiakasta.

Muut luokat

Muissa luokissa olevia asioista mainittiin vain muutaman kerran. Keskustelun sujuvuuteen sisältyy ilmaukset asiakkaan kyvystä sanoittaa asioitaan ja keskustella niistä ja päivystäjän aktiivinen ote keskustelun eteenpäin viemisessä. Empatian ja myötätunnon koettiin rakentavan ymmärrystä ja luovan halua auttaa ja helpottaa asiakkaan oloa. Tekstivälitteisyys mainittiin auttavana asiana, mutta vastauksissa ei tarkemmin määritelty millä tavoin se auttaa.

Esimerkkejä päivystäjien kertomuksista

Seuraavat otteet päivystäjien kertomuksista antavat näkökulmia siihen, miten keskusteluissa auttavia asioita kuvailtiin. Ne valaisevat myös sitä, miten yksittäisen päivystäjän kertomuksessa esiintyi usein useampia auttavia asioita:

Koulutus ja materiaalit, joita kollektiivi tarjoaa. Totta kai myös oma ammatillinen koulutus. Ja elämän kokemukset itsemurhan kanssa, kavereiden itsemurhat, yritykset ja ajatukset ovat opettaneet jotain siitä järjettömyydestä, joka aiheeseen liittyy.

Kokemus ja edelliset asiakaskeskustelut. Jokaisesta keskustelusta oppii aina jotain uutta, jota voi hyödyntää tulevaisuuden keskusteluissa. Myös tieto siitä, että tiimi on aina taustatukena, jos tilanne sitä vaatii.

Tietoisuus siitä, ettei ole vastuussa siitä, mitä toinen ihminen lopulta päättää. Myös tieto siitä, että suurin osa itsemurhasta puhuvista ei lopulta toteuta suunnitelmaansa.

Minua auttaa tunne siitä, että pystyn chatin kautta olemaan ihmiselle läsnä ja kuunnella. Vaikka onkin todella rankka aihe, niin minä pystyn silti omalla toiminnallani olla avuksi ja se on ihan äärimmäisen pal-kitsevaa!

Purkukeskusteluista saadut ohjeet, miten suhtautua asiaan.

Maadoitus, keskittyminen nuoren aiheeseen, kuunteleminen, empatia, hetkessä kannattelu ilman minkäänlaista ”parantamisen” pakkoa.

5.4 Koulutus ja tuki

Päivystäjien kokemukset koulutuksesta ja tuesta esitän kokemuksia kuvaavan tyypillisen kertomuksen avulla. Kertomus kuvaa sitä, miten koulutusta ja tukea pääpiirteissään kuvailtiin. Tyypillisen kertomuksen mukaan Sekasin-chatin tarjoama peruskoulutus on hyvää perustietoa tarjoava koulutus, mutta itsemurhiin liittyvää osaamista on hyvä täydentää materiaalipankista löytyvien erityisesti itsemurhaa käsittelevien koulutustallenteiden avulla. Tiimikanavan tuki keskusteluiden aikana ja purkukeskustelut keskusteluiden jälkeen ovat tarpeellisia ja tärkeitä ja ne vähentävät keskusteluiden aiheuttamaa kuormitusta. Tämän tyypillisen kertomuksen lisäksi haluan nostaa esiin muutaman vastaajan kokemuksen siitä,

ettei peruskoulutus antanut juurikaan eväitä itsemurhasta puhuvan asiakkaan kohtaamiseen, ja että tiimikanavalta saatua tukea ei ole koettu riittäväksi.

Tuen ja koulutuksen kehittämiseksi nousi vastauksissa joitakin toiveita esiin. Useimmat vastaajat toivoivat, että itsemurhakeskusteluiden tueksi ja aiheeseen etukäteen tutustumiseksi olisi päivystäjille enemmän vinkkejä ja ohjeita keskusteluun tai esimerkkikeskusteluista aiheesta. Muutamasta vastaajasta toivoivat tiimikanavalta konkreettisempaa apua vaikeisiin keskusteluihin ohjeiden ja neuvojen muodossa pelkän kannustamisen sijaan. Muutamissa vastauksissa toivottiin lisää koulutusta aiheesta, myös reaaliaikaista koulutusta, jossa olisi mahdollista esittää kysymyksiä. Myös päivystäjän vastuun rajojen selkiyttämistä toivottiin muutamissa vastauksissa. Aiheeseen liittyvän tiedon kertaamisen tärkeys esimerkiksi säännöllisten koulutusten muodossa nousi myös esiin. Yksittäiset vastaajat toivoivat lisäksi kokemusasiantuntijan kohtaamista, vertaiskeskustelua, tilastotietoja keskusteluiden vaikutuksista, tietoa, miten estää itsemurha ja tietoa terveydenhuollon palveluiden saatavuudesta eri paikkakunnilla (jotta ei anna asiakkaalle turhaa toivoa avun saatavuudesta). Eräs vastaajista nosti esiin myös sen, että uusille päivystäjille olisi hyvä suoraan kertoa, että ennemmin tai myöhemmin chatissa tulee varmasti vastaan keskustelu itsemurhasta.

Esimerkkejä päivystäjien kertomuksista

Seuraavat otteet päivystäjien koulutusta ja tukea koskevista kertomuksista antavat esimerkkien muodossa näkökulmaa siihen, miten koulutusta ja tukea ja niihin liittyviä toiveita kuvattiin. Valitsin esimerkit siten, että ne luovat mahdollisimman monipuolisen näkökulman erilaisista kertomuksista.

Koulutuksesta sai hyödyllisiä neuvoja ja pikku hiljaa kehittyi yhä paremmaksi päivystäjäksi. Tiimikanavalta saa apua silloin, jos tulee todella vaikea keskustelu eteen. Tulee turvallisempi olo, kun ei ole aivan yksin asian kanssa.

Sekasin-chatin koulutus sekä etenkin lisäkoulutukset ovat olleet hyviä. Tiimin olemassaolo on ensisijaisen tärkeää ja sieltä saatu yhteisöllisyys sekä tuki ja turva ovat aivan ehdottomia. Matalalla kynnyksellä voi kysyä ihan mitä tahansa.

Ihanaa, että saa purkaa keskustelujen jälkeen tiimin jäsenen kanssa. Se helpottaa tilanteesta eteenpäin jatkamiseen. Ja tieto, ettei tarvitse ihan yksin selvitä keskusteluista.

Erityisesti materiaalipankista löytyvä Harri Sihvolan koulutus oli todella hyödyllinen. Tiimin tuen olen kokenut riittäväksi.

Olen kokenut koulutuksen ja tiimikanavan tuen riittävänä, jotta voin käydä asiakkaiden kanssa keskusteluja itsemurhaan liittyen. Kaipaisin kuitenkin vielä lisää konkreettisia neuvoja tai esimerkkejä, miten kommentoida itsemurha-ajatuksia ja millaisia voimavaroja ja tavoitteita sellaisissa keskusteluissa on hyödyllistä ja realistista tarkastella.

Toivoisin, että voisin harjoitella ja valmistautua aiheen parissa keskusteluiden ulkopuolella, esimerkiksi koulutuksen avulla.

Olisi hyvä olla ihan vaikka fraasipankki, josta ammentaa uudenlaisia lauseita itsemurhaa hautovien nuorten kohtaamiseen. Omat alkavat olla aika samankaltaisia ja uusia näkökulmia ja lauseita otetaan mielellään vastaan, varsinkin itsemurhaa hautovien kanssa.

Ehkä tämän itsemurha asian esiin nostamista säännöllisesti. Ja jotta pientä kertausta, että miten näissä tilanteissa pitäisi toimia.

On myös tärkeää, että päivystäjille painotetaan sitä, miten jokainen on vastuussa itse oman elämänsä päättämisestä. Se helpottaa aika paljon omaa vastuun tunnetta akuuteissa tilanteissa ja tietysti se, että tiimi on tukena ja ottaa sen lopullisen vastuun joka tapauksessa.

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Noudatin opinnäytetyössäni Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeita tutkimuseettisistä käytännöistä. Tämä näkyy mm. siten, että opinnäytetyötä tehdessä toimin rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Suunnittelin tutkimukseni keskustellen siitä ohjaajani ja yhteistyötahoni kanssa, viittaan asianmukaisesti muiden tutkijoiden tuloksiin, ja esitän ja raportoin oman työni tuloksia tässä raportissa asianmukaisesti ja rehellisesti. Laadin ja allekirjoitin yhteistyötahoni kanssa opinnäytetyösopimuksen ennen kuin aloitin tutkimustyöni. Sopimuksessa määriteltiin työtä koskevat vastuut ja velvoitteet.

Suunnittelin kyselyni huolellisesti yhteistyötahon ja opinnäytetyöohjaajan kanssa. Kyselyyn vastattiin anonyymisti, eikä siten yksittäinen vastaaja ole kyselyn perusteella tunnistettavissa. Kysely toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, koska siten pystyttiin parhaiten tavoittamaan eri vapaaehtoisjärjestöjen kautta työtä tekevät päivystäjät, jotka päivystävät oman aikataulunsa mukaisesti chatissa. Samalla tiedostin, että tällä tavoin toteutetun, avoimia kysymyksiä sisältävän kyselyn haasteena voi olla, että läheskään kaikki palvelussa käyvät päivystäjät eivät vastaa siihen ja toisaalta avoimiin kysymyksiin voidaan vastata varsin suppeastikin.

Kyselyyni vastasi 24 vapaaehtoista päivystäjää. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Aineiston tehtävä on toimia apuna ymmärryksen rakentamisessa jostain ilmiöstä ja aineiston kokoa on syytä pohtia tilannekohtaisesti. Aineistoa on riittävästi, kun uudet vastaajat eivät tuota enää mitään lisäinformaatiota tutkimusongelman kannalta, eli kun aineisto on kylläntynyt. (Eskola & Suoranta 1998.) Tarkastelin aineistoa toistuvasti sen keräämisen aikana aineiston kylläntymisen näkökulmasta. Aineiston kerääntymisen loppupuolella alkoi vaikuttaa siltä, että uudet vastaukset toistavat jo aiemmin kerrottuja kokemuksia. Ajattelenkin, että saamani vastaukset mahdollistavat ymmärryksen rakentamisen päivystäjien kokemuksista. Laadullisen tutkimuksen oppikirjoissa mainitaan usein riittäväksi määräksi 15 tiedonantajaa eli vastaajaa (Kananen 2008, 38).

Koska laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan tai ymmärtämään jotain asiaa, ilmiötä tai tapahtumaa, on tärkeää, että ne, joilta tutkimuksessa kerätään tietoa, tietävät asiasta paljon tai että heillä on kokemusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Ohjasinkin kyselyn saatetekstissä vain itsemurhaa käsittelevistä keskusteluista kokemusta omaavia päivystäjiä vastaamaan kyselyyn. Määrittelin saatetekstissä tarkasti myös sen, mitä itsemurhaa käsittelevällä keskustelulla tarkoitetaan. Kyselyyn vastanneista päivystäjistä 38 prosentilla oli kokemusta yli 10:stä itsemurhaan liittyvästä keskustelusta ja 25 % 6–10 keskustelusta. Osalla vastaajista oli kokemusta useistakin kymmenistä keskusteluista. Kyselyssä käytin avoimia kysymyksiä, jotta päivystäjien kokemukset tulisivat monipuolisesti esiin.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole yksikäsitteisiä ajatuksia tai ohjeita sen tekemiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158; Eskola & Suoranta 1998). Luotettavassa laadullisessa tutkimuksessa olisi kuitenkin tarkasteltava mm. seuraavia asioita: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkimuksen tekijän intressit tutkittavan asian suhteen, aineiston keräämisen toteuttaminen, tutkimusaineiston tuottamiseen osallistuvien henkilöiden valinta ja heihin yhteydenottoaminen, tutkimuksen kesto ja sen tuottaman aineiston analysoinnin tavat, ja näiden asioiden raportoiminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163–164). Kuten Eskola ja Suoranta toteavatkin (1998) laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi koskee siis koko tutkimusprosessia. Kaikkia edellä mainittuja luotettavan tutkimuksen näkökulmia pohdin tässä opinnäytetyöraportissa.

Sisällönanalyysi perustuu tutkijan tekemään tulkintaan ja päättelyyn ja siinä edetään kerätystä aineistosta käsin kohti käsitteellistä näkemystä tarkasteltavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127). Ajattelenkin, että tutkimukseni luotettavuuden merkittävimmin vaikuttava seikka on minun kykyni tutkimuksen tekijänä ymmärtää ja jäsentää tarkasteltavaa ilmiötä. Omat näkemykseni ja käsitykseni voivat tuoda tulkintaan eroavaisuuksia verrattuna siihen, että tulkinnan tekisi joku toinen henkilö. Joku toinen olisi voinut nimetä luokat tai ryhmitellä ilmaukset muodostamiini luokkiin eri tavoin. Pelkistettyjen ilmausten luokittelu ei myöskään ollut täysin yksiselitteistä kaikkien ilmausten kohdalla, vaan se sisältää omaa tulkintaani. Tutkimustulokset esittävätkin aineiston pohjalta rakentamaani ymmärrystä ja jäsentelyä tutkimuksen kohteena olevista asioista. Myös se mitä ja miten olen

kysynyt vaikuttaa siihen mitä minulle on vastattu ja millaiseksi aineisto on sisälöltään muodostunut. Hieman toisin tavoin kysymyksiä muotoilemalla vastaajat olisivat voineet painottaa erilaisia asioita vastauksissaan tai kertoa asioista toisin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tulosten yhteenveto

Opinnäytetyötutkimuksen tulosten perusteella voidaan tiivistäen todeta, että vapaaehtoisen päivystäjän kokemus tekstivälitteisestä itsemurhaa käsittelevästä keskustelusta asiakkaan kanssa on kokemuksena pääosin kuormittava, mutta kokemukseen voi sisältyä myös myönteisiä asioita. Jokainen tutkimuskyselyyn vastannut päivystäjä kertoi kuormittavista asioista. Kuormittaviksi asioiksi keskusteluissa koettiin huoli ja vastuu asiakkaasta, omaan toimintaan liittyvät haasteet, keskustelun aikaansaamat kuormittavat tunteet ja tekstivälitteisyyden luomat haasteet. Keskustelukokemukseen sisältyvistä myönteisistä asioista kertoi vain osa päivystäjistä ja vähäisessä määrin. Myönteisiä asioita olivat työn merkityksellisyys ja päivystäjien kokemat muut myönteiset tunteet.

Tutkimuksessa nousi keskustelussa auttavina asioina vahvimmin esiin koulutus ja itsemurhiin liittyvä tieto, oman roolin tiedostaminen, itsemurhiin ja itsemurhista keskusteluun liittyvä kokemus, keskittyminen ja läsnäolo, työntekijöiden tuki ja merkityksellisyyden kokemus. Sekasin-chatin tarjoama koulutus koettiin pääosin hyvänä, lisäkoulutus itsemurhista olennaisena ja työntekijöiden tarjoama tuki tärkeänä. Joitakin toiveita tuen ja koulutuksen kehittämiseksi nousi kuitenkin esiin.

7.2 Kuormittavuus

Opinnäytetyötutkimuksen tulos itsemurhaa koskevasta keskustelusta pääosin kuormittavana kokemuksena tukee Barakin (2007, 980) tutkimuksen tulosta tekstivälitteisen itsemurhia koskevan keskustelutyön kuormittavuudesta. Itsemurhaa käsittelevän keskustelun kuormittavuus on ymmärrettävissä useammastakin näkökulmasta. Itsemurhaa pohtiva ihminen on haastavassa tilanteessa, jossa hän näkee kuoleman ainoana vaihtoehtona helpottaa tilannettaan (Achté ym. 1989, 14). Tällaiseen epätoivoiseen tilanteeseen voi nuoren ajaa erilaiset hyvinkin rasakat asiat (Hawton ym. 2012, 2375; Achté ym 1989, 23–25; Pelkonen ym. 2011,

63). Jos asiakas on akuutissa itsemurhavaarassa voi hän olla avuttomuuden, arvottomuuden ja jaksamattomuuden tunteiden sävyttämässä fysiologisessa hälytystilassa (David Rudd 2000, 26–28). Päivystäjien kokema kuormittavuus syntyykin varmasti osaltaan siitä, että keskustelun aihe ja asiakkaan tilanne oli haastava ja vaikea. Pelko, ahdistus, toivottomuus, suru ja turhautuneisuus ovat varsin ymmärrettäviä asiakkaan asian kohtaamisesta syntyviä reaktioita. Kuten ovat myös huoli asiakkaasta ja vastuu asiakkaan auttamisesta, jotka voivat puolestaan luoda avuttomuutta, epävarmuutta ja huolta omasta osaamisesta auttajana.

Osa kuormittavuudesta saattoi syntyä myös anonyymin, tekstivälitteisen vuorovaikutusympäristön kautta, jossa asiakas voi tuoda haastavia asioita keskusteluun nopeasti ja yllättäen (Bambling ym. 2008, 112; Dowling & Rickwood 2014, 187–188; Hanley 2009, 264). Tämä aiheuttaa jatkuvassa valmiudessa oloa (Barak 2007, 980). Päivystäjien kokemat ahdistuksen, jännityksen, pelon ja stressaavuuden kokemukset saattoivatkin syntyä raskaan aiheen lisäksi juuri tästä. Itsemurhan tuominen yllättäen keskusteluun voi olla haastava kokemus auttajalle (Harrison & Wright 2020, 584). Riittämättömyyden tunne voi kertoa siitä, että itse aihe on vaikea ja haastava. Toisaalta se voi kertoa tekstin avulla keskustelun tuomasta hitaudesta selvittää asiakkaan asiaa (Bambling ym. 2008, 113; Williams ym. 2009, 99). Asiakkaan mahdollisuus kontrolloida keskustelua ja lopettaa se milloin tahansa voi myös kuormittaa (Gatti ym. 2016, 34). Muutama päivystäjä kertoikin huolesta ja pelosta, joka syntyy, kun asiakas päättää keskustelun. Tekstin välityksellä kohtaaminen voi luoda myös paineita auttaa asiakasta mahdollisimman paljon, jottei hän poistu keskustelusta. Lisäksi asiakkaan tilanteen vakavuuden ymmärtäminen tai tilanteen arviointi voi olla haastavaa ilman asiakkaan näkemistä. (Harrison & Wright 2020, 584–586.) Nämäkin ovat voineet osaltaan luoda päivystäjien kuvailemia kuormittavia tunteita.

Opinnäytetyötutkimus jättää auki sen, mikä osa kuormittavuuden kokemuksesta syntyi raskaasta aiheesta ja mikä osa tekstivälitteisen vuorovaikutusympäristön kautta: osasta päivystäjien kertomuksia selvisi, mistä kuormittavuus heille syntyi, joidenkin kertomuksista se ei ollut pääteltävissä. Tämä on asia, jota opinnäytetyössä ei myöskään pyritty selvittämään, mutta mielestäni se on kiinnostava jatkotutkimuksen aihe.

7.3 Merkityksellisyys

Kuormittavien asioiden lisäksi joidenkin päivystäjien kertomuksissa nousi esiin keskusteluiden herättämät myönteiset tunteet ja työn merkityksellisyys. Ihminen päätyy itsemurhaan usein yksilöllisen, pitkänkin prosessin seurauksena (Lönnqvist 1989, 181; Turecki & Brent 2016). Haastava elämä voi käydä liian raskaaksi, etenkin jos ihminen joutuu kantamaan taakkaansa yksin (Uusitalo 2006, 24–26). Toisaalta uudenlaiset näkökulmat elämään voivat auttaa epätoivoisessa tilanteessa jaksamista (Achte ym. 1989, 12; Holopainen & Partonen 2014, 206, 212.) Verkkoauttamistyön keskustelussa voi antaa asiakkaalle tukea, jakaa hänen taakkaansa ja auttaa oivaltamaan uusia näkökulmia, jotka parhaimmillaan auttavat luopumaan itsetuhoisista ajatuksista. Päivystäjien kertomuksissa nousikin myönteisinä asioina esiin itsemurhasta puhumisen ja auttamisen tärkeys ja kiitollisuus ja ilo auttamisesta. Akuutissa itsemurhatilanteessa olevalle henkilölle jo pelkästään läsnäolona annettu aika voi olla äärimmäisen tärkeää, koska itsemurhalle altis tila on ajallisesti rajallinen tila (Rudd 2000, 27–28). Joissakin päivystäjien kertomuksissa nousi esiin kokemus läsnäolon antamisen merkityksellisyydestä.

Verkkoauttamistyön voi mielestäni nähdä erityisen tärkeänä juuri hyvin haastavia ja vaikeita asioita, kuten itsemurhaa, pohtiville ihmisille. Itsemurhaan liittyy edelleen vahva leima (Heiskanen 2007, 133). Juuri verkkoauttamistyö voikin mahdollistaa avun saamisen silloin, kun leimautumisen pelko estää kasvokkaisen avun hakemisen (Hanley 2009, 264). Mielestäni verkkoauttamistyön merkityksellisyttä ja tärkeyttä on tärkeä tuoda yhteiskunnallisesti vielä vahvemmin esiin ja luoda ymmärrystä sen erityispiirteistä ja mahdollisuuksista. Lisäksi on hyvä ymmärtää, että avun hakeminen verkosta voi joskus olla ihmiselle ainoa hänelle sopeva tapa hakea apua, ja siten verkkoavun mahdollistaminen on tärkeää.

7.4 Kehitysehdotukset

Itsemurhaa käsittelevien keskusteluiden kuormittavuuden ja haastavuuden vuoksi on mielestäni tärkeää tiedostaa keskusteluissa auttavia asioita. Päivystä-

jien kertomuksissa auttavana asiana nousi esiin oman auttajan roolin tiedostaminen: esimerkiksi sen ymmärtäminen, ettei ole vastuussa toisen päätöksistä tai ettei toista voi auttaa, jos toinen ei halua vastaanottaa apua. Muutamat päivystäjät nostivat esiin myös toiveen siitä, että päivystäjän vastuun rajat olisivat selkeämmin määriteltyjä ja ilmaistuja. Tämä toive rajojen selkiyttämistä on mielestäni tärkeää kuulla. Joissakin päivystäjien kertomuksissa kuvailtiin, että päivystäjä kokee olevansa vastuussa asiakkaan auttamisesta tai asiakkaan tilanteen helpottamisesta. Ajattelen, että tällainen vastuun kokemus asiakkaasta lisää huomattavasti keskustelun kuormittavuutta.

Aiempien itsemurhaan liittyneiden keskusteluiden tuoma kokemus nousi myös esiin auttavana asiana. Useampi päivystäjä kertoi kaipaavansa itsemurhaa käsittelevien keskusteluiden tueksi esimerkkikeskusteluita itsemurhasta tai konkreettisia sanamuotoja, neuvoja tai ohjeita aiheesta keskusteluun. Itsemurha keskustelun aiheena on raskas ja haastava. Lisäksi chat-keskustelut ovat luonteeltaan nopeaa, reaaliaikaista vuorovaikuttamista (Rahikka 2014, 45). Ja tekstivälitteinen vuorovaikuttaminen vaatii auttajalta myös vuorovaikutustavan monien erityispiirteiden ymmärtämistä (Barak & Bloch, 2006, 65; Trepal ym. 2007, 271–274). Niinpä erityisesti aloitteleva päivystäjä on monen uuden asian äärellä, ja vähemmän haastavistakin aiheista keskustelu vaatii totuttelua ja uusien toimintatapojen opettelua. Sen vuoksi on mielestäni tärkeää, että haastavista aiheista keskusteluun on käytettävissä riittävästi tukea.

Kehitysehdotuksena esitänkin päivystäjille syntyneen itsemurhakeskusteluihin liittyvän kokemuksellisen tiedon hyödyntämistä päivystäjien toivomien konkreettisten sanamuotojen tai ohjeiden laatimisessa, tai esimerkkikeskusteluiden muodossa. Tämänkaltainen tieto mahdollistaa myös itsemurhaan keskustelunaiheena tutustumisen etukäteen, minkä uskon tuovan päivystäjälle luottamusta ja varmuutta työhön. Eräs vastaajista esitti myös toiveen päivystystyön herättämien asioiden jakamisesta vertaisten kesken. Ajattelen, että kokemuksellisen tiedon jakamisesta edellä esitettyä laajemminkin on varmasti paljon hyötyä. Vertaiskeskusteluiden toteuttamisen ja kokemuksellisen tiedon hyödyntämisen suunnittelu yhdessä päivystäjien kanssa sopii mielestäni hyvin myös aiheeksi opinnäytetyön jatkotutkimukselle.

Keskusteluissa auttavina asioina nousi esiin myös koulutus ja työntekijöiden tuki keskustelussa. Tarjolla oleva tuki ja koulutus koettiin pääosin riittävänä. Esiin nousi kuitenkin muutamia toiveita itsemurhiin liittyvän tiedon säännöllisemmästä kertaamisesta ja kouluttamisesta aiheen haastavuuden takia. Myös reaaliaikaisesti tapahtuvaa koulutusta toivottiin, jotta aiheesta olisi mahdollista esittää kysymyksiä ja keskustella siitä. Tiimikanavalta toivottiin myös konkreettisempia neuvoja ja ohjeita itsemurhakeskusteluiden tueksi. Näitä toiveita on mielestäni tärkeä kuulla.

7.5 Loppupohdinta

Opinnäytetyötutkimuksen vastaajista noin 70 prosentilla oli sosiaali- tai terveysalan koulutus tai he ovat sosiaali- tai terveysalan opiskelijoita. Olisi ollut kiinnostavaa tarkastella eroavatko heidän kokemuksensa muiden päivystäjien kokemuksesta, koska heillä on koulutuksensa kautta monenlaisia auttamistyössä ja haastavien asioiden kohtaamisessa tarvittavia hyödyllisiä taitoja. Aineiston jakaminen osiin olisi johtanut kuitenkin niin pienten vastausmäärien tarkasteluun, että en nähnyt sitä mielekkäänä. Sama koskee aineiston jakamista osiin itsemurhakeskusteluiden kokemuksen määrän perustella, vaikka tämäkin tarkastelu olisi ollut mielenkiintoinen. Kokemusten eroavaisuuksien tai samankaltaisuuksien tarkastelu päivystäjän koulutuksen tai kokemuksen mukaan on myös kiinnostava jatkotutkimuksen aihe.

Vaikka opinnäytetyö maalaakin kuvaa itsemurhaa koskevasta keskustelusta päivystäjää kuormittavana asiana, on hyvä ymmärtää päivystystyön sisältöä ja luonnetta laajemminkin. Vain osa chatissa käydyistä keskusteluista on kuormittavuudeltaan itsemurhaa käsittelevien keskusteluiden kaltaisia. Keskusteluiden joukossa on myös kevyempiä aiheita, ja osa keskusteluista on varmasti päivystäjälle puhtaasti antoisia ja voimauttaviakin. Vapaaehtoinen päivystäjä voi lisäksi itse määrittää, miten paljon päivystystyötä tekee ja siten tehdä työtä omaa jaksamistaan kunnioittaen tai jopa lopettaa päivystämisen, jos se ei tunnu itselle sopivalta työltä. Ajattelenkin, että päivystäjällä on itsellään mahdollisuus säädellä työn kuormittavuutta, vaikka päivystäjä ei voikaan vaikuttaa siihen, millaisia asioita

asiakkaat tuovat keskusteluihin. Tästä johtuen en pidä kovinkaan todennäköisenä sitä, että joidenkin keskustelunaiheiden erityinen kuormittavuus saisi aikaan päivystäjien kokonaisvaltaisempaa kuormittumista, etenkin kun työntekijöiden tarjoama tuki koettiin pääosin riittävänä. Päivystystyön mielekkyyden kannalta koen kuitenkin tärkeäksi sen, että itsemurhasta keskusteluun on mahdollisuus saada riittävästi tietoa ja tukea, jotta aiheesta keskustelu voi kokemuksena olla päivystäjälle mahdollisimman vähän kuormittava.

Toin työn luotettavuuden tarkastelun yhteydessä esiin, että osaan päivystäjien ilmauksista liittyi monitulkintaisuutta ja että laadullisen sisällönanalyysin tulokset ovat aina tekijänsä tulkintoja aineistosta. Näen, että opinnäytetyötutkimus luo kuitenkin tietoa itsemurhaa käsittelevästä keskustelusta verkkoauttamistyön päivystäjän kokemuksena. Lisäksi se avaa päivystäjää keskustelussa auttavia asioita. Mielestäni opinnäytetyötutkimus onnistuukin vastamaan sille asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön muodostama tieto on hyödynnettävissä päivystäjän kokemuksen ja päivystystyössä auttavien asioiden ymmärtämisessä ja toivon siitä olevan hyötyä myös tuen ja koulutuksen kehittämisessä. Työn tulokset itsemurhasta keskustelusta kokemuksena ja osittain myös keskustelussa auttavista asioista ovat mielestäni yleistettävissä vastaavien tekstivälitteisten palveluiden auttamistyöhön ja osittain laajemmin myös muunlaisin tavoin käytävään keskusteluun itsemurhasta.

Opinnäytetyöprosessi oli minulle kokemuksena antoisa, mielenkiintoinen ja vähän raskaskin. Työn tekemisessä auttoi aiempi kokemukseni tutkimustyöstä. Toisaalta se tarjosi minulle menetelmällisesti uutta opittavaa laadullisesta tutkimuksesta ja antoi syyn perehtyä itsetuhoisuuden ja verkkoauttamistyön kiinnostaviin maailmoihin. Niiden käsitteet ja luonne jäsentyivät mielessäni asteittain työn edetessä ja herättivät aina vain syvemmän kiinnostukseni. Raskaaksi työn tekemisen teki oman elämäni realiteeteista kumpuava paine saada opinnäytetyö tehtyä nopealla aikataululla. Tarkan suunnittelun ja innokkaan työotteen avulla tämä oli kuitenkin mahdollista ja pysyin asettamassani aikataulussa. Etenkin aineiston analysointi ja opinnäytetyöraportin kirjoittaminen tuntuivat kuitenkin ajoittain melko kuormittavilta, varsinkin kun ne osuivat kesäaikaan, jolloin työn tueksi ei ollut ohjausta saatavilla.

LÄHTEET

Achté, K., Lindfors, O., Lönnqvist, J. & Salokari, M. 1989. Itsetuhoisuuden ilmenemismuodot. Teoksessa Achté, K., Lindfors, O., Lönnqvist, J. & Salokari, M. (toim.) Suomalainen itsemurha. Helsinki: Yliopistopaino, 11–21.

Bambling, M., King, R., Reid, W. & Wegner, K. 2008. Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research* 8(2), 110–116. Viitattu 13.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1080/14733140802055011>

Barak, A. 2007. Emotional support and suicide prevention through the Internet: A filed project report. *Computers in Human Behaviour* 23, 971–984. Viitattu 24.3.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.08.001>

Barak, A & Bloch, N. 2006. Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *CyberPsychology & Behavior*. 9(1): 60–68. Viitattu 19.6.2022. <https://www-liebertpub-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1089/cpb.2006.9.60>

Callahan, A. & Inckle, K. 2012. Cybertherapy or psychobabble? A mixed methods study of online emotional support. *British Journal of Guidance & Counselling*. 40(3): 261–278. Viitattu 18.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <http://dx.doi.org/10.1080/03069885.2012.681768>

Chardon, L., Bagraith, K. S. & Robert J. K. 2011. Counseling Activity in Single-Session Online Counseling with Adolescents: An Adherence Study. *Psychotherapy research* 21(5): 583–592. Viitattu 17.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/10503307.2011.592550?needAccess=true>

Dowling, M. J., & Rickwood D. J. 2014. Experiences of Counsellors Providing Online Chat Counselling to Young People. *Australian Journal of Guidance and Counselling*. 24(2), 183–196. Viitattu 13.6.2022. <https://www-cambridge-org.libproxy.tuni.fi/core/services/aop-cambridge-core/content/view/87230B8B49F55081F52423B836BA4908/S1037291113000289a.pdf/div-class-title-experiences-of-counsellors-providing-online-chat-counselling-to-young-people-div.pdf>

Dunn, K 2012. A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. *Counselling and Psychotherapy Research* 12(4), 316–326. Viitattu 13.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1080/14733145.2012.669772>

Durkheim, E. 1985. Itsemurha. Randell, S. (suom.) Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Alkuperäisteos: *Le Suicide, étude de sociologie* 1897.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Viitattu 23.3.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.elibrary.com/reader/9789517685047>

Fang, L., Tarshis, S., McInroy, L. & Mishna, F. 2018. Undergraduate Student Experiences with Text-Based Online Counselling. *British Journal of Social Work* 48: 1774–1790. Viitattu 17.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://web-p-ebSCOhost-com.libproxy.tuni.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c82bc825-32d2-4dbe-a136-5f5132a0b5e2%40redis>

Finn, J. & Barak, A. 2010. A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*. 10(4): 268–277. Viitattu 20.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1080/14733140903380847>

Gatti, F. M., Brivio, E. & Calciano, S. 2016. “Hello! I know you help people here, right?”: A qualitative study of young people’s acted motivations in text-based counseling. *Children and Youth Services Review*. 71: 27–35. Viitattu 18.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://dx.doi.org/10.1016/j.chilyouth.2016.10.029>

Gould, M. S., Chowdhury, S., Lake, A., M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Kuchuk, M. & McKeon, R. 2021. National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: Evaluation of chatters’ perceptions of effectiveness. *Suicide and Life-Threatening Behavior*. 51(6): 1126–1137. Viitattu 18.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1111/sltb.12795>

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

Hanley, T. 2009. The working alliance in online therapy with young people: preliminary findings. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 257-269. <https://www-tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/03069880902956991?needAccess=true>

Harrison, L. & Wright, J. 2020. The experiences of person-centred counsellor working with suicidal clients through the medium of text. *British Journal of Guidance & Counselling*. 48(4): 576–591. Viitattu 18.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-tandfonlinecom.lib-proxy.tuni.fi/doi/pdf/10.1080/03069885.2020.1742873?needAccess=true>

Hawton, K. & Saunders, K. EA. & O’Connor R.C. 2012. Self-harm and suicide in adolescents. *The Lancet*. 379 (9834): 2373–2382. Viitattu 7.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(12\)60322-5/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(12)60322-5/fulltext)

Heiskanen, T. 2007. Viimeinen ratkaisu. Kokemuksia ja näkemyksiä itsemurhan syistä, ehkäisystä, avunsaannista ja asenteista. Helsinki: SMS-tuotanto, 2007.

Helakorpi, S & Kivimäki, H. 2021. Lasten ja nuorten hyvinvointi – Kouluterveyskysely 2021: Iso osa lapsista ja nuorista on tyytyväisiä elämäänsä – yksinäisyyden tunne on yleistynyt. Tilastoraportti 30/2021. THL. PDF-dokumentti. Viitattu 10.5.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143063/ktk_tilastoraportti2021_2021-09-09_kuviot_kuvana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holopainen, J. & Partonen, T. 2014. Itsemurha. Teoksessa Hakola, O., Kivistö, S. & Mäkinen, V. (toim.) Kuoleman kulttuurit Suomessa. Helsinki. Gaudeamus Oy, 202–214.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Viitattu 4.3.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.elliblibrary.com/reader/9789517686709>

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lönnqvist, J. 1977. Itsetuho. Duodecim. 93: 845–851. Viitattu 7.6.2022. https://www.terveysportti.fi/d-htm/articles/1977_12_845-851.pdf

Lönnqvist, J. 1989. Itsemurhakuolleisuus ja itsemurhien ehkäisy Suomessa. Teoksessa Achté, K., Lindfors, O., Lönnqvist, J. & Salokari, M. (toim.) Suomalainen itsemurha. Helsinki: Ylipistopaino, 175–187.

Mieli ry. 2018. Vastaajan opas verkkotyötä tekeville. Koulutusmateriaali. Viitattu 1.5.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://oppi.mieli.fi/mod/folder/view.php?id=4583>

Mokkenstorm, J. K., Eikelenboom, M., Huisman, A., Wiebenga, J., Gilissen, R., Kerkhof A. J. F. M. & Smit, J. H. 2017. Evaluation of the 113Online Suicide Suicide Prevention Crisis Chat Service: Outcomes, Helper Behaviors and Comparison to Telephone Hotlines. Viitattu 18.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1111/sltb.12286>

Navarro, P., Bambling, M., Sheffield, J. & Edirippulige, S. 2019. Exploring Young People's Perceptions of the Effectiveness of Text-Based Online Counseling: Mixed Methods Pilot Study. JMIR mental health. 6(7): e13152–e13152. Viitattu 17.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://mental.jmir.org/2019/7/e13152/pdf>

Netari.fi. N.d. Tervetuloa omaan digitaaliseen nuorisotaloosi! Pelastakaa lapset. Viitattu 13.6.2022. <https://www.netari.fi/>

Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi. n.d. Eettiset ohjeet kohtaaville verkkopalveluille. PDF-dokumentti. Viitattu 22.5.2022. <https://www.koordinaatti.fi/system/files/2022-02/Eettiset%20ohjeet%20kohtaaville%20verkkopalveluille.pdf>

Pelkonen, M. Karlsson, L. & Marttunen, M. 2011. Adolescent Suicide: Epidemiology, Psychological Theories, Risk Factors and Prevention. Current Pediatric Reviews. 7: 52–67. Viitattu 7.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. https://www.researchgate.net/publication/233628557_Adolescent_Suicide_Epidemiology_Psychological_Theories_Risk_Factors_and_Prevention

Poikien puhelin. N.d. Väestöliitto. Viitattu 17.6.2022. <https://www.vaestoliitto.fi/poikien-puhelin/>

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta. 2016. Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet. PDF-dokumentti. Viitattu 1.5.2022. <https://www.puheet.net/wp-content/uploads/2017/03/PuhEet-eettiset-periaatteet.pdf>

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa - Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Sosiaalitieteiden laitos. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2013:16. Väitöskirja. Viitattu 14.3.2022. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rudd, M.D. 2000. The suicidal mode: A Cognitive-Behavioral Model of Suicidality. *Suicide & life-threatening behavior*. 30(1): 18–33. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-proquest-com.lib-proxy.tuni.fi/docview/224885081/fulltextPDF/226A44D0FB304771PQ/1?accountid=14242>

Sekasin n.d. Lisätietoa palvelusta. Verkkosivu. Viitattu 19.3.2022. <https://www.sekasin.fi/>

Sekasin 2022. Sekasin vuosiraportti 2021. PDF-dokumentti. Viitattu 19.3.2022 <https://mieli.fi/wp-content/uploads/2022/02/Sekasin-vuosiraportti-2021-FINAL-1.pdf>

Suler, J. 2004. The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*. 7(3): 321–326. Viitattu 7.6.2022. <https://www-liebertpub-com.lib-proxy.tuni.fi/doi/epdf/10.1089/1094931041291295>

Suomen virallinen tilasto. 2020. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2020. Pdf-dokumentti. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu. 10.3.2022. https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_fi.pdf

Suomen virallinen tilasto. 2021. Kuolemansyyt 2020. Pdf-dokumentti. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 1.6.2022. https://www.stat.fi/til/ksyyt/2020/ksyyt_2020_2021-12-10_fi.pdf

THL. 2022a. Itsemurhien ehkäisy. Verkkosivu. Viitattu 19.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/itsemurhien-ehkaisy?msclkid=7cd95896a83611ecba292acdba80ddea>

THL. 2022b. Nuorten mielenterveyshäiriöt. Verkkosivu. Viitattu 19.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot>

Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey T. & Evans, M. 2007. Considerations and Strategies for Teaching Online Counseling Skills: Establishing Relationships in Cyberspace. *Counselor education and supervision* 46 (4): 266–279. Viitattu 17.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1002/j.1556-6978.2007.tb00031.x>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turecki, G. 2014. The molecular bases of the suicidal brain. Nature reviews. Neuroscience 15: 802–816. Viitattu 4.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-nature-com.libproxy.tuni.fi/articles/nrn3839.pdf>

Turecki, G & Brent, D.A. 2016. Suicide and suicidal behaviour. The Lancet, 387 (10024), 1227–1239. Viitattu 4.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/1775104096/fulltextPDF/840B21CD45544A1CPQ/1?accountid=14242>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Viitattu 15.3.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Uusitalo, T. 2006. Miten päästä yli mahdottoman? Narratiivinen tutkimus itsemurhamenetyksistä. Väitöskirja. Lapin yliopisto.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, K. & Pulkkinen, J. 2014. Kourallinen tabuja. Kertomuksia itsemurhasta. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

WHO 2021. Suicide worldwide in 2019: Global Health Estimates. PDF-julkaisu. Viitattu 7.6.2022. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240026643>

Wilks, C.R, Trevor, N., Krek, M., Lungu, A. & Andriani, K. 2018. Suicide Ideation and Acceptability Toward Online Help-Seeking. Suicide and Life-Threatening Behavior. 48(4): 379–385. Viitattu 18.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1111/sltb.12356>

Williams, R., Bambling, M., King R. & Abbott Q. 2009. In-session processes in online counselling with young people. Counselling and Psychotherapy Research 9(2), 93–100. Viitattu 13.6.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.tuni.fi/doi/pdfdirect/10.1080/14733140802490606>

Ylönen, K. 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Sosiaalityön koulutusohjelma. Lapin yliopisto. Lisensiaattitutkimus. Viitattu 16.3.2022. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62435/YI%c3%b6nen.Katri.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn saateteksti

Tämä kyselytutkimus on osa opinnäytetyötäni Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomin tutkinto-ohjelmassa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tarkastella itsemurhasta puhuvan asiakkaan kohtaamista teidän Sekasin-chatin päivystäjien näkökulmasta. Työn tavoitteena on saada tietoa siitä, miten itsemurhasta puhuvan asiakkaan kohtaaminen koetaan, ja millaisia tarpeita tuelle tai koulutukselle itsemurhasta puhuvien asiakkaiden kohtaaminen nostaa esiin. Näitä tietoja voidaan käyttää jatkossa päivystäjille suunnatun koulutuksen ja tuen kehittämiseen Sekasin-chatissa. Vastaa seuraaviin kysymyksiin niiden Sekasin-chatissa käymiesi keskusteluiden perusteella, joissa asiakas on puhunut itsemurhasta (itsemurha-ajatuksistaan, suunnitelmastaan/aikeistaan tai yrityksistään). Jos et ole käynyt chatissa itsemurhaa käsitteleviä keskusteluita, kysely ei ole tarkoitettu sinulle.

Tämän tutkimuksen tekemisestä on etukäteen sovittu Sekasin-chatin kanssa. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyaineisto hävitetään opinnäytetyön kirjoittamisen jälkeen. Opinnäytetyön ohjaaja on lehtori Minna Nurminen Tampereen ammattikorkeakoulusta. Valmis opinnäytetyö julkaistaan osoitteessa www.theseus.fi

Kaneli Kilpikari

Liite 2. Kyselylomake

1. Millaisia tunteita tai ajatuksia sinulle on herännyt itsemurhaa käsittelevän keskustelun aikana?
2. Mikä on auttanut sinua keskusteluissa, joiden aiheena on ollut itsemurha?
3. Millaisia tunteita ja ajatuksia sinulla on ollut itsemurhaa käsittelevän keskustelun jälkeen?
4. Millaisena olet kokenut Sekasin-chatin koulutuksen ja tiimikanavan tuen liittyen itsemurhaa koskeviin keskusteluihin?
5. Jos toivot jotain muuta kuin mitä tällä hetkellä on tarjolla, niin millaista tukea tai koulutusta kaipaisit itsemurhasta puhuvan asiakkaan kohtaamiseen?
6. Onko sinulla sote-alan koulutus tai oletko sote-alan opiskelija? Kyllä Ei
7. Kuinka monta itsemurhaa käsittelevää keskustelua olet arviolta käynyt Sekasin-chatissa? 1–5, 5–10, yli 10.
8. Haluatko kertoa vielä jotain muuta aiheesta?