

Erika Tihula

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi(AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2019

VERTAISTUKEA VERKOSTA

Tutkimus varusmiesten läheisten tuen ja tiedon tarpeista

TIIVISTELMÄ

Erika Tihula

Vertaistukea verkosta – Tutkimus varusmiesten läheisten tuen ja tiedon tarpeista

58 sivua, 3 liitettä

Maaliskuu, 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

Sosiaalialan ammattikorkeatutkinto

Sosionomi(AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisen kehittämistyön ensimmäinen tuotos siitä, millaista tietoa ja tukea varusmiesten läheiset toivovat Puolustusvoimilta läheisen varusmiespalvelukseen liittyen. Raportti koostuu kirjallisuuskatsauksesta, kyselytutkimuksesta ja sen tuloksista. Tämä opinnäytetyö palvelee Puolustusvoimia jatkokehittämisessä varusmiesten läheisten tukemiseen liittyen.

Tutkimus tehtiin tarpeesta kartoittaa varusmiesten läheisten tarpeita ja toiveita. Kirjallisuuskatsaus sisältää keskeisten termien ja sosiaalialan kontekstin avaamisen, johon opinnäytetyö liittyy. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-kyselylomakkeen avulla kesän ja syksyn 2018 aikana kuudessa (6) eri varuskunnassa, joissa kohderyhmää tavoiteltiin Sotilaskotiliiton kautta. Vähäisten vastausten takia tehtiin täydentävää aineistonhakua lähipiiristä. Kysely tuotti kuusitoista (16) vastausta.

Aineisto analysoitiin teemoitellen, jonka avulla vastauksista eroteltiin kolme aihealuetta: kokemukset ja mielikuvat vertaistuesta verkossa, toivomukset verkkoympäristöön liittyen, sekä tiedon ja tuen tarve läheisen palvelukseen liittyen. Tärkeimpänä tuloksena saatiin, että vastaajilla oli tarve saada lisää tietoa ja keskustella enemmän läheisen palvelukseen liittyen. Vastauksista eroteltiin teemoja, joihin tarpeet keskittyivät: lisätieto läheisen arjesta palveluksessa, palveluksen eteneminen, käytännönjärjestelyt ja vertaistuki.

Kyselytutkimuksen vastausmäärä jäi vähäiseksi kohderyhmään nähden, mutta avointen kysymysten vastausten teemoittelu antaa suuntaa sille, millaisia tarpeita tiedon ja tuen suhteen kohderyhmällä on. Tarve tiedon ja tuen saamiseksi viittaa siihen, ettei niitä ole tällä hetkellä tarpeeksi tarjolla.

Asiasanat: Digitalisaatio, Kyselytutkimus, Verkkoympäristö, Vertaistuki

ABSTRACT

Erika Tihula

Preliminary research on the need of support and information online from close ones of a conscript

58 pages and 3 appendices

March, 2019

Diaconia University of Applied Sciences, Helsinki

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services, option in Diaconal Social Work

The objective of this thesis was to conduct a preliminary research on the need of support and availability of information online, that the relatives and other close ones of conscripts request from the Finnish Defence Forces. The research includes a literature review and a questionnaire with analysis. This thesis will serve the Finnish Defence Forces in the development planning of target group's support network.

The literature review goes through the relevant terms and context of the questionnaire, social field and this thesis. The questionnaire was conducted during the summer and autumn of 2018 in six (6) garrisons via the Military Canteen Association. Because of the minor replies from the garrisons, a complementary search of replies was made among the circle of acquaintances. The questionnaire produced sixteen (16) replies.

The analysis of the questionnaire forms three themes: firstly, experiences and conception of peer-to-peer support online; secondly, requests for the internet environment; and thirdly, the need of support and information about close one's military service. Though the amount of replies does not allow any broader generalizations, results are suggestive of the needs of the target group.

The results showed that there is a need to know more about the content of the military service in general, peer-to-peer support and practical arrangements. Also to ask and talk about relevant issues was important according to the replies. The analysis indicates that there is not enough information or peer-to-peer support online for the target group.

Key words: Digitalisation, Peer support, Questionnaire survey, Virtual environment

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 VARUSMIESTEN LÄHEISTEN TUNNEPROSESSI	6
3 VERTAISTUKI	9
3.1 Sosiaalisen tuen ja vertaistuen määrittelyt ja historia	9
3.2 Sosiaali- ja terveystalveluiden suhde vertaistukeen ja sen vaikuttavuus	11
3.3 Vertaistoiminnan tutkimus ja haasteet	13
4 VERKKOYMPÄRISTÖ KONTEKSTINA	16
4.1 Internetin käyttö ja sosiaalinen media	16
4.2 Verkkoympäristö vertaistuen näkökulmasta	18
4.3 Sosiaalialan työn haasteet ja mahdollisuudet verkossa	20
5 SIELUNHOITO JA VERKKOAUUTTAMINEN EVANKELIS- LUTERILAISSA KIRKOSSA	23
6 KYSELYTUTKIMUS	26
6.1 Tutkimuskysymykset ja alkuasettelu	26
6.2 Prosessin kuvaus	28
6.3 Tutkimus- ja analyysimenetelmät	31
6.4 Kysymysten asettelu	33
7 TULOKSET	36
7.1 Kerätty aineisto	36
7.2 Kokemukset ja mielikuvat vertaistuesta verkossa	37
7.3 Toivomukset verkkoympäristölle	39
7.4 Tiedon ja tuen tarve palvelukseen liittyen	41
8 POHDINTA	44
8.1 Johtopäätökset, arviointi ja eettisyys	44
8.2 Jatkokehittäminen	46
8.3 Oma ammatillinen kehittyminen	48
LÄHTEET	50
LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET	54
LIITE 2. KYSELYLOMAKE	55
LIITE 3. SAATEKIRJE	58

1 JOHDANTO

Teknologian kehittymisen myötä monet palvelut siirtyvät tai ovat siirtyneet verkkoon – digitalisaatio on osa yhteiskunnallista muutosta. Kehittämistarvetta on myös sosiaalialalla. Digitalisaatiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä laajemmassa kontekstissa tieto- ja viestintätekniiikan aiheuttamaa yhteiskunnallista muutosprosessia, sillä varsinaista yksiselitteistä merkitystä termillä ei ole (Itkonen 2015). Digitalisaation aiheuttama muutosprosessi mahdollistaa erilaisia yhteydenpito- vertaistuki- sekä tiedonsaantiverkostoja. Verkosta haetaan monesti apua, tietoa ja tukea sen nopeuden, helppouden ja vastavuoroisuuden takia. Tämän kulttuurimuutoksen myötä olisikin tärkeää nähdä teknisillä välineillä käydyt ennaltaehkäisevät tukitoimet keskeisenä osana sosiaalialaa, sillä ne mahdollistavat avun hakemisen minä hetkenä hyvänsä, sekä matalan kynnyksen avunhakemisen ja -tarjoamisen. Verkossa löytyvässä tiedossa on kyse myös resurssikysymyksestä: yksilö, joka haluaa vastauksen kysymyksiinsä, voi käyttää soittelemalla työntekijöiden työaikaresursseja verrattuna siihen, että yleisesti jaetulla keskustelulla verkossa asiasta tietävän olisi mahdollista vastata useammalle henkilölle samanaikaisesti samaan kysymykseen.

Läheisen varusmiespalvelukseen saattaa liittyä uusia tunteita ja läheinen voi tarvita ensimmäistä kertaa keskusteluapua. Varusmiespalvelukseen astuu pääosin miehiä, iältään 18–21-vuotiaita, jotka asuvat monesti kotona huoltajan tai vanhempansa luona. Palvelus vaikuttaa kotiväen sekä muiden läheiseksi lukeutuvien tunne-elämään niin positiivisesti kuin negatiivisesti. Tuen tarpeella tarkoitetaan tässä opinnäytetyökontekstissa keskusteluapua varusmiesten läheisten negatiivisen tunneprosessin käsittelyssä. Opinnäytetyössä perehdytään valikoidusti verkkoympäristössä saatavaan keskusteluapuun, koska kohderyhmällä ei ole fyysistä paikkaa, jossa kohdata samassa tilanteessa olevia tarvitessaan keskusteluapua.

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa omien kokemusten ja mielenkiinnon pohjalta. Keskeisenä tavoitteena oli varusmiespalveluksessa olevan henkilön läheisten sekä itse varusmiehen toimiva arki, ja läheisten positiivisen kokemuksen tukeminen. Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa asiakaslähtöisen kehittämistyön ensimmäinen tuotos

siitä, millaisia odotuksia, mielikuvia ja toiveita varusmiesten läheisillä on niin verkkoympäristössä saatavaa tukea kohtaan kuin minkälaisia tieto- ja tukitoiveita heillä on Puolustusvoimille läheisen varusmiespalvelukseen liittyen. Opinnäytetyö palvelee Puolustusvoimia mahdollisessa läheisentukiverkostoon liittyvässä suunnittelutyössä, koska kyselytutkimuksen aineiston analyysi tuottaa ajankohtaista tietoa.

Kirjallisuuskatsauksen termit ovat valikoituneet sillä perusteella, että ne tarjoavat teoreettista viitekehystä tutkittaville teemoille, kyselytutkimukselle, sekä siihen liittyvissä kysymystenasetteluissa. Lisäksi ne mahdollistavat evankelis-luterilaisen kirkon verkkoauttamiseen liittyvän pohdinnan. Vaihtoehtoisesti teoriaan olisin voinut lisätä kattavammin tietoa varusmiespalveluksesta, mutta koen, että selkeän aiheen rajaamisen vuoksi tieto palveluksesta ei ole oleellista. Oleellisempaa on tutkimuskohteeseen, eli varusmiesten läheisiin täsmällinen perehtyminen, eikä varusmiehiin. Läheisten hyvinvoinnin huomiointi opinnäytetyön aiheessa korostaa heidän merkitystä myös varusmiespalvelusta suorittavan hyvinvoinnin kannalta, sillä hyvinvoiva lähipiiri tukee varusmiestä niin palveluksessa, kuin lomilla. Kyselytutkimuksella kerättiin aineistoa, jota voi myös hyödyntää kehitettäessä muita vastaavanlaisia verkossa olevia vertaistukipalveluita ja keskustelusivustoja. Siirrettävyys, eli raportin hyödyntäminen, onkin siten mahdollista esimerkiksi seurakuntaympäristöön, kolmannen sektorin toimijoille sekä neljänteen sektoriin, mahdollistamaan käyttäjälähtöistä vertaistukijakamista eri toimijoiden kesken.

2 VARUSMIESTEN LÄHEISTEN TUNNEPROSESSI

Varusmiespalvelukseen astuvien läheisillä kokemus voi olla hyvin erilainen verrattuna toisiinsa. Joidenkin kokemus voi olla positiivinen, kun taas joillakin se saattaa vaikuttaa hyvinvointiin negatiivisesti. Huonosti voiva läheinen saattaa heijastaa ikäviä tunteitaan palveluksessa olevaan henkilöön ja täten vaikuttaa myös palveluksessa olevan jaksamiseen. Ikävä on monesti osa kotiväen tunneprosessia, sekä kriisin käsitteleminen voi olla myös ajankohtaista varusmiesten läheisten tunneprosessin ymmärtämisessä. Tilanne saattaa olla vieras ja vaatia uudenlaista asennoitumista omaan itseensä ja arkeen. Psykkinen pahoinvointi voi johtaa mielenterveysongelmiin, jos siihen ei reagoida mitenkään.

Mielenterveyteen kuuluu mielenterveyshäiriöihin puuttumisen lisäksi osa-alue, jossa on positiivinen näkökulma. On oleellista huomioida mielenterveyttä voimavarana ja siihen liittyviä positiivisia tunteita. Tällainen positiivinen mielenterveys antaa kykyä selviytyä elämän haasteista, toiveikkuutta, sekä kohentaa itsetuntoa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Positiivinen mielenterveys.) Erityisesti nuorilla miehillä on huomattu olevan hankalaa tunnistaa itsessään psyykkistä pahoinvointia, ja siksi palveluiden ja avun piiriin ei välttämättä hakeuduta, vaikka niille olisi tarvetta. (Stengård, Appelqvist-Schmidlechner, Upanne, Haarakangas, Parkkola, Henriksson 2008, 20.) Tämä on yksi keskeinen syy sille, miksi läheisten tarjoama tuki on tärkeää varusmiespalvelusta suorittavan mielenterveyden ja hyvinvoinnin kannalta. Positiivisen mielenterveyden ylläpitäminen toimii ennaltaehkäisevänä tukitoimena molemmille osapuolille: niin varusmiehelle kuin hänen läheisille.

Nostalgiaan liittyvät esimerkiksi koti-ikävä ja kaipuun tunne (Utriainen 2004, 229), Tämän opinnäytetyön aiheessa esillä on varusmiehen läsnäolon menettäminen, ja siitä johtuva ikävän tunne. Olipa palvelukseen lähtevä oma poika, tytär, puoliso tai joku muu läheinen, kaipuu ja ikävän tunne ovat osa kotiväen prosessia. Ikävää tulee osata käsitellä itselleen sopivalla tavalla. Läheisen poissaoloon voi liittyä tunneseuraus, että menetetty on ainoa asia, josta on mahdollista saada ”nautintoa”, ja nyky-

hetki saattaa tuoda mieleen vain kärsimyksen, koska positiivisten tunteiden lähde puuttuu. Nykyhetkestä on tällöin vaikea pitää kiinni tai suuntautua tulevaisuuteen. Aika saatetaan nähdä vain jatkuvana menetetyn poissaolona, ja tarve hallita aikaa ahdistaa – kokemukset, joiden kesto ei voi arvioida, luovat epävarmuutta. (Utriainen 2004, 229.) Varusmiespalveluksen alussa ei välttämättä tiedetä kuinka pitkään palvelus kestää, tai pääseekö läheisille tärkeänä viikonloppuna vapaalle.

Jokainen perhe, yksilö ja yhteisö kokevat jossakin vaiheessa kriisin. Ominaista kriisille on alkuvaiheessa esimerkiksi sekavuus, ristiriidat, ahdistus sekä tunteiden vaihtelevuus. Ihminen kuitenkin suhtautuu kriiseihin pyrkimyksellä ratkaista tilannetta, vaikka se saattaisikin tuntua mahdottomalta. Ratkaisuksi voi muodostua elämänhallintataidon horjuttua pyrkimys etsiä uutta polkua omaan elämään. Ratkaisujen omaloitteinen etsiminen liittyy kriisin yllättävään ja pikaiseen psyykkiseen reagointiin, sekä itsensä suojelemiseen kivulta. (Noppari, Kiiltomäki & Pesonen 2007, 156–157.)

Kriisejä voidaan luokitella karkeasti kahteen eri kategoriaan. Kehitys- eli normatiivisessa kriisissä on kyse luonnollisesta osasta ihmisen elämänkaarta, jossa muutokset tai siirtymävaiheet voivat aiheuttaa psyykkisen kriisin. Traumaattista kriisiä kuvailaan tilanteeksi, jossa ihmisen fyysistä olemassaoloa, sosiaalista identiteettiä tai turvallisuutta uhkaa jokin ulkoinen tapahtuma. Traumaattisen kriisin pääpiirteitä ovat usein äkillisyys ja odottamattomuus, jotka yleensä johtuvat epätavallisen voimakkaasta tilanteesta. Traumaattinen kriisi tulee yllättäen, jolloin ihminen voi jäädä haavoittuvaksi monenlaisille ongelmille. Riippumatta kriisin tyypistä siihen liittyy kuitenkin riski mikäli psyykkisen epätasapainon jättää huomioimatta. Tällöin se voi kehkeytyä jopa masennukseksi. (Noppari ym. 2007, 156–158.) Tämän opinnäytetyön kontekstissa traumaattisen kriisin kohtaaminen voi olla mahdollinen, jos läheisen varusmiespalvelukseen astuminen on itselle vierasta ja uusi kokemus koetaan oletettua voimakkaammin. Monesti kehityskriisit ovat väistämättömiä ja siksi niihin voi valmistautua ennalta, kuten esimerkiksi koulun aloittaminen tai eläkkeelle siirtyminen. Ne ovat käännekohtia, joihin usein liittyy elämänvaiheisiin kuuluvia muutoksia. Varusmiespalvelukseen astuvan läheinen saattaa kokea kehityskriisin liittyen läheisen aikuistumiseen ja täten oman vanhenemisen kohtaamiseen.

Kriisiin käsittelemiseen liittyy aspekti, etteivät aiemmat kokemukset riitä tilanteen tai tapahtuman ymmärtämiseen tai käsittelemiseen (Noppari ym. 2007, 157). Monesti läheisen varusmiespalvelukseen voi liittyä hankaluuksia ymmärtää prosessia täysin – lisäksi palvelukseen astuva on täysi-ikäinen, eikä huoltajilta enää vaadita päätöksentekoa hänen asioihinsa liittyen. Varusmiespalveluksessa molemmat osapuolet, palvelusta suorittava sekä läheiset, voivat myös kokea olevansa kykenemättömiä hallitsemaan tilannetta ja tilanne voi edistää kriisin muodostumista. Kriisi voi välittyä aalto-liikemäisellä tavalla lähiympäristössä oleviin ihmisiin. Tahtomattakin kriisistä johtuvat tunteet heijastuvat myös ympärillä olevaan perheeseen, sukulaisiin sekä sosiaalisia verkostoihin. Masentavan uutisen tai ikävien tunteiden eteenpäin kertominen voi estyä, sillä kärsijä voi haluta suojella ympärillä olevia ihmisiä omilta ikäviltä tunteiltaan. Muille puhumista pidetään yleisesti terapeuttisena ja siihen tulisi kannustaa, jotta yksilön huolet eivät jäisi käsittelemättä. (Hänninen & Timonen 2004, 218–220; Noppari ym. 2007, 157.)

3 VERTAISTUKI

Sosiaalinen tuki ja vertaistuki mahdollistavat uuden kokemuksen ja tunneprosessin käsittelemisen muiden kanssa. Vertaistuen laajemman teoreettisen viitekehyksen kokoaminen selventää tarjolla olevan tuen taustaa, laatua ja mahdollisuuksia. Tässä opinnäytetyön kappaleessa esitellään näitä mahdollisuuksia käsitellä mahdollisia negatiivisia tunteita, joita varusmiespalveluksessa olevan läheinen saattaa tuntea.

3.1 Sosiaalisen tuen ja vertaistuen määrittelyt ja historia

Sosiaalisen tuen määrittelemisen vaihtelee eri ammatillisista ja opillisista korostuksista riippuen. Yhteistä niille on kuitenkin se, että sosiaalisesti tueksi käsitetään ihmisten keskinäinen vuorovaikutus, johon liittyy henkisyys, emotionaalisuus, tiedollisuus, toiminnallisuus ja aineellisuus. Määrittelemisen ytimessä on tavoitteellisuus kohti hyvinvointia ja sen saavuttamiseen liittyvä vuorovaikutus ja toimintakäytänteet. Sosiaaliseen tukeen liittyy myös ihmisen tarve kokea itsensä osallisena omiin asioihinsa ja kyky vaikuttaa asioihin, jotka estävät oman elämisen ehtoja. Sosiaalinen tuki ja sosiaalinen verkosto voidaan nähdä toistensa synonyymeina, vaikka niiden käsitteisiin on tehty eroavaisuuksia: sosiaaliseen tukeen kuuluu tuki, joka kohdistuu yksilöön, kun taas sosiaalinen verkosto kattaa enemmän ihmissuhteet, jotka antavat tukea ja muodostavat kokonaisuuksia. Petri Kinnunen on jakanut sosiaalisen tuen kolmeen tuottajaryhmään: henkilökohtaiseen lähimmäisen piiriin kuuluvat perhe, sukulaiset, ystävät ja naapurit. Tällä ryhmällä on useimmiten suurin sosiaalisen tuen merkitys, vaikka ryhmään kuuluvat asuisivatkin kaukana. Toiseen, jo hieman laajempaan piiriin, kuuluvat vertaisuuteen liittyvät lähiyhteisöjen ja järjestöjen jäsenet. Viimeinen eli kolmas kategoria kattaa toimijat, joihin kuuluvat palkkatyötä tekevät julkisen ja yksityisen sektorin ammattilaiset. (Auvinen 2004, 9–10.)

Vertaistoiminnan taustatekijänä on se, että ihminen on sosiaalinen olento ja pyrkii vuorovaikutukseen toisten kanssa. Vuorovaikutus ja toisista huolehtiminen ovat olleet käytännössä vaatimus selviytymiseen ja ihminen on täten tehnyt kylä-, perhe- ja heimoyhteisöjä. (Laimio & Karnell 2010, 9.) Suomeen vertaistuki rantautui hiljalleen 1940-luvulla ideatasolla, jossa uranuurtajana toimi Amerikasta tullut AA –kerho, joka keskittyi alkoholistien vertaisuuteen, tukeen ja samaistumisen tunteeseen. Varsinaista vertaistoiminnan käsitettä kuitenkin alettiin käyttää Suomessa 1990-luvun puolivälissä – ryhmän yhteiset kokemukset alettiin nähdä erityisenä tukimuotona, sillä samanlaista apua eivät ammatilliset auttamistahot pystyneet tarjoamaan. (Laimio & Karnell 2010, 9–11.) Varsinainen, vakituinen vertaistuen paikka osana sosiaali- ja terveysalaa muodostui 1990-luvun puolivälissä (Hyväri 2005, 214). Pohjoismaissa vertaistukeen liittyvät tutkimukset alkoivat 1990-luvulla. Suomessa vertaistukiryhmien lukumäärä on kasvanut 2000-luvulla, joka viittaa siihen, että tukea ja ymmärrystä tarjoava vertaistuki samankaltaisessa elämäntilanteessa olevilta on ainutlaatuisia. (Nylund 2005, 195.)

Vertaistukitoiminnan ytimessä on auttaminen, käytännön läheisyys, sekä ihmisten välinen vuorovaikutus ilman määritteleviä statuksia tai muita rooleja, kuten asiakkuutta. Tämä yleisinhimillinen toimintamuoto on mahdollistanut samaistumisen, joka täydentää sosiaalipalveluita. Vertaistukiryhmään kerääntyy ihmisiä, jotka kohtaavat samanlaisia elämäntilanteita ja kokemuksia, kuten sairastumista tai muita vaikeuksia. (Hyväri 2005, 214.) Vertaistoiminta sisältää erilaisia toimintamuotoja, joihin liittyy joko ammatillinen tai ei-ammattillinen työpanos, sekä yksilö- tai ryhmätyön taso (Laimio & Karnell 2010, 15).

Vertaistoiminnan määrittelemisen käsitteenä herättää yhä pohdintaa sen moniulottuvaisuuden takia – tästä kertoo erilaisten termien käyttäminen; vertaisauttaminen, vertaistoiminta, vertaistuki ja vertaisryhmät ovat käsitteitä, jotka usein tuottavat sekaannusta. Vertaisauttaminen käytännössä tarkoittaa samankaltaisten kokemusten ja tilanteiden yhdistämää ryhmää tai paria, jossa jäsenten välinen tuki, apu ja kokemusten jakaminen ovat kaiken toiminnan keskellä. Tästä muodostuu käytännön toiminta, josta käytetään termiä vertaistoiminta. Toimintaan osallistuvien jäsenten välillä on vertaistukea. Vertaisauttaminen kattaa erilaisia toimintamuotoja, kuten ryhmätoimin-

taa, yhteisöllisyyttä ja yhteistä tekemistä. Vertaisauttamista ja -tukea voi kokea saavansa keskusteluavun lisäksi esimerkiksi lehdistä, internetistä, kasvotusten, elämänerkeroista tai romaaneista. Fiktiivinenkin tarina, johon on mahdollista samaistua, voi myös mahdollistaa vertaistuen kokemusta, itsensä peilaamista ja omien tuntemuksien jäsentämistä. (Laimio & Karnell 2010, 12–13.) Haaste erilaisten asioiden selittämisestä laajoilla ja suhteellisen tuoreilla termeillä on tullut esiin Pohjoismaiden parissa. Ruotsin- ja norjankielisissä käännöksissä oma voimaantuminen on painopisteenä, kun taas suomenkielisessä voima lähtee yksilölle ryhmän keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Suomessa on käytössä vertaistukitoiminnan rinnalla termi oma-apu, joka vastaa enemmän Ruotsissa ja Norjassa olevia käsitteitä oman itsensä voimaantumisesta. (Laimio & Karnell 2010, 12.)

3.2 Sosiaali- ja terveystalveluiden suhde vertaistukeen ja sen vaikuttavuus

Verrattuna muiden toimijoiden ylläpitämiin ryhmiin, yleisimpiä Suomessa ovat järjestöjen ylläpitämät vertaistukiryhmät, joihin liittyy vapaaehtoistoimintaa. Yleistymässä ovat myös sosiaalialan ammattilaisen ohjaamat vertaistukiryhmät, eli julki-taustaiset ryhmät. (Laimio & Karnell 2010, 16.) Monesti saatetaan ajatella vertaistuen ja sosiaalialan ammattilaisten olevan jonkinlaisessa kilpailusuhteessa, koska vertaistuki voidaan mieltää suhteellisen uudeksi auttamistyön menetelmäksi ja täten uhaksi sosiaalialan ammattiauttamiselle. Vertaisauttamisen ja ammattiauttamisen suhdetta voidaan tarkastella kolmen eri tulkinnan avulla. Ensimmäisenä on näkemys siitä, että ammatillisuus valtaa vertaistoiminnan ja vertaisryhmien ylläpito siirretään ammattilaisille. Toisena tulkintana vertaistuki nähdään omana itsenäisenä osana muun sosiaali- ja terveystalvan palvelujen rinnalla. Kolmantena tulkintana, jossa molemmat osapuolet hyötyvät eniten, on yhteen kietoutunut yhteistyö. Viimeisimmässä näkyy käytännöntasolla ammattilaisten ja kansalaisten toistensa asiantuntemukseen nojaaminen ja yhteistyökumppanuus. (Hyväri 2005, 214, 218–219.)

Sosiaali- ja terveystalveluita ja vertaistukea peilatessa on otettava huomioon sen laajemmat kontekstit ja seuraukset. Sosiaalipoliitikkojen huoli liittyen hyvinvointipo-

liittisiin seurauksiin liittyvä alalle asetettujen budjettien kohdentamiseen. Vertaistuen ja oma-auttamisen lisääntyessä kunnissa on helppo sosiaali- ja terveysalalle annettuja määrärahoja kiristää. Tällöin oma-auttaminen voi tehdä kentästä hyvinkin yksilökeskeistä, eikä mahdollisesti sosiaali- ja terveysalan tarjoamia tukimuotoja maallikkoauttamiseen enää ole riittävässä määrin tarjolla. Vertaistuen suosion nousuun vaikuttaa myös tietynlainen autonomisuus, joka houkuttelee: palvelujen käyttäjä saa itse valita milloin, miten ja millaista tukea haluaa ottaa vastaan. (Hyväri 2005, 216–217.)

Maallikkoauttamisen ja sosiaali- ja terveyspalveluiden suhteessa tavoitteena on tasa-vertaisuus, yhteistyö, sekä lopulta identiteettien selkeyttäminen, jotta mahdollisten epäselvyyksien aiheuttama epävarmuus ei olisi avun vastaanottamisen esteenä (Hyväri 2005, 219). Terapeutin ammatillisen ja institutionaalisen mielikuvan haasteena nähdään saavuttamattomuus liittyen rahoitukseen, fyysisesti paikalle löytämiseen, sekä masentuneen vähäiset voimavarat, joita tuen saaminen vaatii. Tässä haasteessa vertaistuen tiivis yhteistyö ammattiauttamisen kanssa mahdollistaisi vertaistukeen osallistuvan sujuvan roolin muuttumisen asiakkaaksi sosiaali- ja terveysalalle. (Hänninen & Timonen 2004, 221.)

Vertaistoiminnalla on merkittäviä vaikutuksia sen ainutlaatuisen, käytännönläheisen ja vuorovaikutusympäristöön liittyvien piirteiden vuoksi. Se täydentää sosiaalipalveluja, mahdollistaa samaistumista, sekä omien kokemusten peilaamista. Ryhmätoiminnan vaikutukset perustuvat ennen kaikkea vuorovaikutukseen, keskinäiseen luottamukseen sekä kuuntelutaitoihin. Vertaisryhmien toimintaperiaatteena ovat vastavuoroisuus, avun antaminen, ja sen saaminen. Yhteenkuuluvuutta luo vertaisryhmätoiminnassa samanlaiset kokemukset ja mahdollistaa täten aidon ymmärtämisen ja antaa rahkeita uskoa ongelmista ylipääsemiseen. On kuitenkin nähtävä vertaisryhmään kuulumiseen liittyvä sisäinen identiteetin hakeminen osana osallistumista. Tietyn nimiseen ryhmään kuulumisen voi olla esteenä ihmisen niin sanotun normaaliuden kokemisessa, ja täten myös oman subjektiivisuuden omaksumisessa. (Auvinen 2004, 26.) Ryhmien kokemuksellisuus, oman tarinan kertominen, muiden kuunteleminen ja peilaaminen ovat osa ryhmätoimintaa, kuten myös osa sitä, mikä tekee vertaistuesta ainutlaatuista. Vertaistuen osallistuvan on mahdollista jäsentää omia kokemuksiaan ja kokea yhteisöllisyyttä. (Hyväri 2005, 214.)

Identiteetti muokkaantuu ihmisellä läpi elämän, ja vaikka siinä osa on pysyvää, kokemukset joita peilaamme itseemme muuttavat sitä (Estola 2007, 25). Yhteisen kokemuksen läpikäymistä edistävänä tekijänä on jäsenten peilaaminen itseään toisiinsa, joka toisaalta voi olla haaste. Eteenpäin sysäävänä voimana se voi osoittaa jäsenen oman aktiivista toimijuutta, jossa pystyy työstämään omaa elämäntilannettaan sekä saa näin paremman käsityksen ja otteen omasta elämästään. Vertaisauttaminen toteutuu parhaiten sosiaalisesti mielekkäissä kontekstissa ja paikassa, jolloin vertaistuki, ryhmän tuki, yhdessä tekeminen ja kokemusten jakaminen ovat mahdollisia toteuttaa turvallisessa ryhmäprosessissa. Edistyminen tapahtuu kuitenkin ryhmäprosessin ohessa itsenäisenä työstönä, jolloin on oleellista ottaa huomioon yksilön tavoitteet ja tarpeet. (Hietanen & Lemberg 2012, 25–27.) Kertomalla ryhmässä itsestään ja kuuntelemalla toisten kertomuksia, ihminen käsittelee omaa tilannettaan eri näkökulmista, jolloin on mahdollista oppia tuntemaan ja ymmärtämään itseään enemmän (Estola 2007, 35).

3.3 Vertaistoiminnan tutkimus ja haasteet

Vertaistoimintaan liittyvä tutkimus on verrattavan tuoretta Suomessa – Pohjois-Amerikassa sen tutkimus aloitettiin jo 1950-luvulla Kanadassa, jossa nostettiin tutkimuskysymykseksi vertaistuen ja ammattilaisten suhde. Vertaistuki on luokiteltu ongelmakeskeiseksi, ja tähän liittyen tutkijat ovat myös kohdanneet pohdintaa vaativan asian: vertaisryhmien luokitteleva ja diagnosoiva puoli voi estää ryhmien sisältöjen näkemistä. Tämän vuoksi laadullinen tutkimus on oleellista kokemusten, vertaistuen sekä vastavuoroisuuden ymmärtämiseksi. (Nylund 2005, 196–197.)

Vertaistukitutkimusta on tehty esimerkiksi sosiologiassa, sosiaalityössä, psykologiassa ja psykiatriassa. Kahdeksi pääkoulukuntaa ovat sosiaali- ja yhteiskuntatieteet ja psykologia ja terveystieteet. Viimeiseksi mainittu koulukunta käsittelee vertaistukitutkimusta yksilöllisten kokemusten ja ryhmädynamiikan kautta, kun taas sosiaali- ja yhteiskuntatieteet korostavat ryhmien merkitystä yhteisöinä ja yhteiskunnallisen

keskustelun tekijänä. 2000-luvulla tutkimusteemoina ovat olleet esimerkiksi arvot, kohtaaminen, voimaantuminen ja vastavuoroisuus. Kansainvälisiä tutkimusteemoja ovat päihderiippuvuus, psyykkiset ja fyysiset sairaudet sekä omaishoitajat. Tuoreimmat aiheet liittyvät miesryhmiin, ikäihmisiin, vanhempien ryhmiin, sekä ajan-kohtaisiinkin pakolaisten ja etnisten ryhmien vertaisryhmiin. (Nylund 2005, 196-199.)

Suomeen tutkimuskysymys vertaistuesta rantautui 1990-luvun puolivälissä, kun se alkoi tehdä paikkaansa pysyvänä osana sosiaali- ja terveysalaa. Vertaistoiminta alkoi esiintyä osana järjestöjä ja kunnan hyvinvointipalveluita. (Hyväri 2005, 214, 217). Vertaistoiminnassa on yhä haasteita liittyen sen rooliin osana sosiaali- ja terveyspalveluita, siihen liittyvien identiteettikysymysten sekä ainutlaatuisuuden vuoksi. Omauttamiseen ja yksilökeskeiseen yhteiskuntaan siirtyessä vertaistuki saa yhä merkittävämpää jalansijaa.

Ryhmämuotoisessa tukitoiminnassa yksi haaste on yksilön jatkuva peilaaminen muihin ryhmän jäseniin, jolloin yksilön oma prosessi voi sekoittua yhteiseen edistymiseen ja olla täten jopa haittaavaa. Ammattilaisen onkin siis oltava tarkkana ja antaa jokaiselle paras mahdollinen tila keskittyä omaan edistymiseensä. Oman tarinan kertominen ryhmässä voi olla voimaannuttava ja muiden samaistumista herättelevä kokemus, mutta haittapuolena voi kuitenkin olla oman tarinan ainutlaatuisuuden menettäminen. Ryhmäläisten samantyylliset tarinat voivat herättää jäsenessä sen tunteen, että omaa kokemusta vähätellään tai mitätöidään. Tällaisessa tilanteessa ryhmän vetäjältä vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja aktiivista kuuntelemista, jollaista ei välttämättä vertaistukiryhmässä ole. Toisaalta satuttavan kokemuksen jakaminen voi herättää lohdutusta myös muissa jäsenissä kokemuksena siitä, ettei ole ainoa jolle tapahtuu näin. (Estola ym. 2007, 26-31.)

Puhumisen tarpeen ja kärsimyksen salaamisen välillä saattaa tulla ristiriita. Sen selvittämiseen liittyen voidaan puhua sosiaalisesta puskurivyöhykkeestä, jonka yksilö saattaa luoda, jotta salaisuus avun tarvitsemisesta ei leviäisi. Salaamiseen liittyy halu suojella läheisiään ja täten pelko ongelmien paljastumisesta: eteenpäin kertominen

kuormittaa myös kuulijaa, ja siksi kärsivä saattaa kokea tarpeen suojelemiseen. Vertaistoiminnassa olisikin oleellista, että osapuolien aktiivinen kuuntelutaito nousee näkyväksi jopa kärsijän minuuden ja yksityisyyden jatkeeksi: tuomitsemattomuus ja kuulevien asioiden salaaminen ja täten luottamus ovat oleellisia piirteitä. (Hänninen & Timonen 2004, 220.)

Vertaistukiryhmä vastaa sisällöltään aina nykyhetken haasteisiin, sillä se on osa inhimillistä, muuttuvaa elämää. Jäsenet kohtaavat arjessaan kriisien vaikutuksia ja siihen kuuluu aina ajankohtainen läpikäyminen - on kuitenkin huomattava se, että vaikka ryhmäläisillä on samankaltaisia kokemuksia, se ei takaa aukotonta ymmärrystä tai luottamusta. Inhimillisyys nostaa esiin myös ryhmän sisäisen dynamiikan ja hierarkian, jossa on niin mahdollisuutena kuin uhkana keskinäinen luottamus. Luottamus on ryhmätoimintaa kannatteleva voima, joka mahdollistaa aidon vertaistuen saamisen ja antamisen. Kuitenkin sen puuttuminen tai horjuminen voi olla hyvinkin haittaavaa. (Auvinen 2004, 29-30.)

4 VERKKOYMPÄRISTÖ KONTEKSTINA

Verkkoympäristö sisältää tässä opinnäytetyökontekstissa internetissä olevat erilaiset verkkosivut ja niihin liittyvät ominaisuudet ja käyttäjät. Ympäristö on suhteellisen uusi asia, johon liittyy digitalisaation luoman kulttuurimuutosaalto. Siksi aiheen tutkiminen ja kehittäminen ovat ajankohtaista myös sosiaalialalla, sekä tämän opinnäytetyön kohderyhmän, eli varusmiesten läheisten kannalta. Verkko on kohderyhmän kohtauspaikka, sillä se on ainoa mahdollisuus olla yhteydessä vertaisiin erilaisten isojen tapahtumien, kuten valapäivän lisäksi, jos lähipiirissä ei ole muita samassa tilanteessa olevia tai keskustelua ei käyda. Tässä kappaleessa käsitellään internetin ja sosiaalisen median käyttöastetta, joka perustelee tarvetta kehittämistyölle ja sosiaalialan jalkautumista sinne – sekä sen haasteita ja mahdollisuuksia.

4.1 Internetin käyttö ja sosiaalinen media

Tilastokeskus julkaisi vuonna 2018 tiedotteen, jossa kyselyllä otettiin selvää internetin käyttöasteesta eri ikäryhmien keskuudessa. Tiedotteessa tehtiin myös erittelyä, että matkapuhelimen suosio internetin käyttämisessä on suosituin suomalaisten parissa. Monesti internetiä käytetään arkielämän mukana erilaisissa tilanteissa, esimerkiksi liikkeessä tai odottaessa. Yhteisöpalveluiden suosion nousu on syrjäyttänyt blogien ja keskustelupalstojen käyttämistä. (Tilastokeskus A.)

Internetin päivittäisen käyttämisen suosio on noussut suomalaisten parissa: vuonna 2010 yhteensä 56 prosenttia käytti internetiä useasti päivässä, kun taas 2014 prosenttiosuus nousi 64 prosenttiin kokonaisväestöstä. Vuonna 2018 internetiä käytti useasti päivässä 76 prosenttia. (TAULUKKO 1.) Kokonaisosuus on siis kahdeksassa vuodessa noussut 20 prosenttiyksikköä, joka on suhteellisen merkittävä nousu ottaen huomioon, että tarkasteluun on otettu internetin käyttäjät, jotka käyttävät sitä päivittäin useampaan kertaan. Käyttöaste on korkea.

TAULUKKO 1. Käyttää internetiä yleensä useita kertoja päivässä

	2018 (1)	2014 (2)	2010 (3)
Ikä	% -osuus väestöstä		
16-24	98	89	76
25-34	97	90	78
35-44	96	84	65
45-54	87	68	53
55-64	72	56	43
65-74	47	34	19
75-89	19	10	ei tilastoa
yhteensä	76	64	56

1) Lähde: Tilastokeskus A.

2) Lähde: Tilastokeskus B.

3) Lähde: Tilastokeskus C.

Internetin päivittäinen käyttäminen on noussut jokaisessa ikäryhmässä: nuorilla käyttöaste on suurin, mutta internetin käyttö on yleistynyt yhä enemmän myös vanhempien ikäryhmien parissa. Taulukosta (1.) näkyy, että esimerkiksi 65–74 vuotiaiden parissa prosenttiosuus on noussut vuodesta 2010 (19%) vuoteen 2018 (47%) 28 prosenttiyksikköä. Nousu on merkittävä ja merkitsee myös ikäihmisten huomioonottamista verkkoympäristössä. Yhä enemmän erilaisia asioita ja palveluita viedään internetiin helposti löydettäväksi ja saavutettavaksi, mutta on otettava myös huomioon verkkoympäristön monimuotoisuus ja osittain hankala lähestyminen. Suurentunut prosenttiosuus kertoo kuitenkin myös siitä, että yhä useampi kokee olonsa verkkoympäristössä ainakin osittain luonnolliseksi, iästä huolimatta. Oheisen taulukon (1.) tulokset kertovat useamman kerran päivittäisestä käyttämisestä, harvemmin internetiä käyttävän väestön osuus ei näy tässä taulukossa.

Yhteisöpalvelulla tarkoitetaan verkossa toimivaa palvelua, joka mahdollistaa ihmisten viestimisen keskenään ja esimerkiksi yhteisten kiinnostustenkohteiden jakamisen. Monissa yhteisöpalveluissa käyttäjä luo profiilin ja voi hyväksyä muita käyttäjiä ystävikseen. Yhteisöpalvelussa voi pitää yhteyttä entuudestaan tuttuihin ihmisiin tai solmia uusia suhteita. (Sanastokeskus TSK 40, 2010.) Yksi suurimmista yhteisöpalveluista on Facebook. Yhteisöpalveluiden yleistyminen kertoo tarpeesta olla kanssakäymisessä muiden ihmisten kanssa. Vuoden 2018 aikana Tilastokeskuksen toteuttamassa Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimuksessa todetaan, että kokonaisväestöstä (iät 16–89) 51% seuraa jotain yhteisöpalvelua ainakin tai lähes päivittäin, kun taas 31% kokonaisväestöstä on jatkuvasti kirjautuneena johonkin yhteisöpalveluun tai seuraa sitä useasti päivässä. (Tilastokeskus D.) Määrä on suuri, ja siihen liittyen voidaan pohtia, mitä verkkoympäristö voisi tarjota esimerkiksi etsivälle sosiaalityölle tulevaisuudessa, tai diakoniatyölle. Sosiaalisen median jatkuva yleistyminen ja yleinen digitalisaatiokulttuurin muutosalto erityisesti nuorten parissa tarjoaa niin mahdollisuuksia kuin uhkia mielenterveydelle ja sosiaaliselle ympäristölle.

4.2 Verkkoympäristö vertaistuen näkökulmasta

Tietokoneiden yleistyminen alkoi vasta 1900-luvun loppupuolella, kun se tuli henkilökohtaisesti mahdolliseksi hankinnaksi. Kysyntä, kasvanut ostovoima, sekä hintojen laskeminen ovat joitakin yleistymiseen johtaneita tekijöitä. Tämän yleistymisen myötä tuli uusi tarve kehittää sosiologista tutkimusta, joka suuntautuu tieto- ja viestintätekniiikan käyttämiseen. Laitteiden kehittyminen on myös mahdollistanut nopean tiedonhankinnan sekä yhteydenpidon, kuten myös sitoutumattomuuden aikaan – netti kun on käytettävissä ympäri vuorokauden. (Aula, Matikainen & Villi 2006, 43, 50.)

Verkkoympäristössä toimiva vertaistuki on osa sosiaali- ja terveystieteen kenttää, ja se kuuluu puhelin- ja verkkoauttamisen piiriin. Apua voi verkosta saada vertaiselta, ammattiauttajalta tai vapaaehtoiselta. Usein tällaisia sivuja ylläpitävät yleishyödylliset yhteisöt, kuten järjestöt ja seurakunnat. (Laimio & Karnell 2010, 72.) Verkkoym-

päristössä toimivan vertaistuen suosion taustalla on sama syy kuin perinteisten vertaisryhmienkin: siinä täyttyvät aikaisemmin täyttymättömät tarpeet. Vertaistuki on toiminut tietotekniikan voimin 1980-luvun lopulta lähtien, jolloin se kohdistui lähinnä keskustelufoorumeihin ja sähköpostin mahdollisuuksiin. Myöhemmin kehittyivät chat- ominaisuudet ja muut internetkeskustelualustat, joille vertaistukikeskustelut hiljalleen pääosin siirtyivät. Verkossa toimivien vertaistukiryhmien suosio on lisääntynyt selkeästi 2000-luvulla. (Nylund 2005, 201.)

Verkkoympäristön kehittyminen ja yleistyminen luovat niin haasteita kuin mahdollisuuksia sosiaalialalle. Se mahdollistaa nopean tiedonhaun ja viestinnän, ja nuorten parissa internetin suosio kasvaa erityisesti sosiaalisen median avulla. Verkkoympäristössä jokainen, jolla on internetiin pääsy, voi osallistua sen sisällön tuottamiseen. Tämä vapaus on tehnyt tarpeen luoda reunaehdoja ja vaatimuksia myös lainsäädännölle: esimerkiksi Suomen perustuslaki, rikoslaki, henkilötietolaki määrittävät hyvän vuorovaikutuskäytänteiden perusteita myös verkossa ja siellä tapahtuvassa vertaistuksessa. Yhteisöllinen media, johon luetaan myös vertaistukiryhmät, mahdollistavat käyttäjien osallistumisen sisällön tuottamiseen. Näitä hyödyntävät myös verkkooppimisympäristöt. (Laimio & Karnell 2010, 71–75.)

Cambridgen yliopiston tutkimuksessa ”The future of mental health care: peer-to-peer support and social media” (Naslund, Aschbrenner, Marsch & Bartels 2016) tutkittiin vertaistukijakamista verkossa ihmisten kesken, joilla on vakavia mielenterveysongelmia. Lisääntyvissä määrin ihmiset, joilla on mielenterveysongelmia, hakeutuvat verkkoon jakamaan omia kokemuksiaan ja etsimään vertaistukea esimerkiksi Facebookista, YouTubeista ja Twitteristä. Tutkimuksessa otettiin selvää sosiaalisen median mahdollisuuksista vertaistukeen, jossa tavoitteena on vaikuttaa henkilön kuntoutumiseen ja elämänhallinnan paranemiseen. Tuloksista raportoitiin, että vertaistukijakamisesta verkossa oli positiivisia vaikutuksia terveydentilaan, ja siellä jaettiin hyviä käytänteitä ja neuvoja. Jatkotutkimusta tulisi tehdä, että siirtyvätkö vertaisilta saadut tiedot ja taidot aidosti ihmisten arkeen, kohti tasapainon saavuttamista. Työskentelyssä objektiiviseen aineistoon liittyvä tiedonkeruumenetelmän valinta ja subjektiivisen kokemuksen kerääminen verkossa ovat haasteita.

4.3 Sosiaalialan työn haasteet ja mahdollisuudet verkossa

Verkkoympäristön kehittyminen ja sosiaalialan osittainen siirtyminen sinne herättävät uusia haasteita eettisyyteen liittyen. Anonymiteetti, epävarmuus ja epäluotettavuus ovat esimerkiksi asioita, jotka nousevat esiin eettisyydestä puhuttaessa. Kohdattaessa toisen henkilön verkossa ainoa asia, joka voidaan toisesta tietää, on se että käyttäjällä on pääsy internetiin. Yhä useammalla on pääsymahdollisuus internetiin, joka tuo mukanaan uusia haasteita ja mahdollisuuksia.

Hänninen ja Timonen (2004, 221–222) mainitsevat kirjoituksessaan, että nimettömyys voi luoda edun luottamuksellisuuteen liittyen. Se, että nimettömänä keskusteluun osallistujat kokevat mahdollisemmaksi kertoa omaa tarinaansa todenmukaisesti, mahdollistaa palveluja tarjoavien osapuolten kehittää omaa toimintaansa vertaiskerptomusten perusteella. Nimettömyys voi olla myös toki verkon heikkous, sillä se voi olla luottamuksen esteenä ja täten hankaloittaa avun vastaanottamista. Muita mahdollisuuksia ja vahvuuksia verkkoympäristöön liittyä esimerkiksi nettisukupolven, eli pääsääntöisesti nuorten tavoittaminen, tasa-arvoisuus, käyttäjälähtöisyys, maailmanlaajuisuus, laajan joukon tavoitettavuus sekä matalan kynnyksen toiminta (Laimio & Karnell 2010, 75). Edellä mainittuja etuja voi saavuttaa, kun käyttäjä itse on tietoinen omasta viestintävalmiudestaan, johon kuuluu kolme osatekijää. Ensiksi toimiva laite ja liittymä, jolla verkkoon meneminen on mahdollista. Toinen liittyy tekniseen osaamiseen, eli viestin lähettämiseen, vastaanottamiseen, luotettavuuden arvioimiseen ja lopulta käyttämiseen. Viimeinen eli kolmas osatekijä on motivaatio, johon liittyy aiheen ymmärtäminen, perusturvallisuus, ilo, hyöty ja jäsentäminen. (Aula ym. 2006, 48.)

Heikkouksia ja uhkia verkkoympäristössä ovat esimerkiksi verkkoyhteyden vaatiminen, tekninen osaaminen, taito kirjoittaa ja sanoittaa omia ajatuksiaan, sosiaalisen kontrollin sattumanvaraisuus, tietoturvaongelmat, identiteettivarkaudet sekä lähdekriittikki. Riskitekijöitä voi omalla viestintävalmiudellaan ehkäistä. Jo suuremmalla

osalla on kuitenkin mahdollisuus saada tarvitsemaansa apua verkossa, ja internetin saavutettavuuteen voi liittyä myös kiireinen elämäntilanne kuten matkustelu, perhe-elämä tai sairaus, joka rajaa avun vastaanottamiseen aikaa tai resursseja. Vahvasti korostuva verkkoympäristön merkitys voi kuitenkin tehdä elämästä yksiulotteista, ja vuorovaikutuksen siirtyminen verkkoon voi jättää konkreettisen yhdessä tekemisen taka-alalle. (Laimio & Karnell 2010, 75-77; Nylund 2005, 201.)

Sosiaalialan etsivän työn jalkautuminen internetiin vastaa siihen, että netti tavoittaa erilaisia ihmisiä ja siellä on mahdollista tuoda ihmisiä avun piiriin. Verke, Verkko-nuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, julkaisi 2012 Etsivä nuorisotyö verkossa -hankkeesta raportin, joka avaa verkossa toimivan etsivän nuorisotyön haasteita ja monimuotoisia piirteitä. Etsivä nuorisotyö on pääasiassa yhteydenpitoa aikaisemmin kasvatusten kohdattuihin nuoriin. Itse verkkosivuilta avuntarvitsijoiden etsimiseen tulee jatkossa keskittää enemmän huomiota ja tehdä toimintamalleja. Työ vaatii vielä yhteneväisiä linjauksia, sillä työmuoto on suhteellisen uusi. Riittävä välineistö etsivään nuorisotyöhön verkossa koettiin kehittämiskohteeksi, sillä monesti esimerkiksi kohdatessa voi olla oleellista näyttää tai ohjata tiettyihin palveluihin verkossa. Erityisesti älypuhelin olisi sosiaalialan tulevaisuudessa oleellinen työväline. Verkkoon jalkautuvan, etsivän työn tiimoilta on herännyt toiveita ja tarvetta järjestää koulutuksia työntekijöille – ilmiö on uusi ja jatkuvasti muuttuva, joten ajankohtainen koulutusten järjestäminen on käytännön toteutuksen kannalta tärkeää. (Etsivä nuorisotyö verkossa -raportti 2012, 1–6.) Verkkoympäristössä tehdään aktiivisesti jalkautuvaa, etsivää työtä. Esimerkiksi Exit -hankkeen tavoitteena oli keskustelupalstoilta ja seuranhakupalstoilta tavoittaa ja ohjata avun piiriin erityisesti alle 18-vuotiaita nuoria ja ehkäistä näin seksuaalista kaltoinkohtelua sekä ennaltaehkäistä vastikkeellisen seksin piiriin joutumista. (Some Camp.)

Verkkoympäristössä keskusteluun osallistuva itse päättää, mitä haluaa itsestään ilmaista. Suurin osa rajaamisesta tapahtuu internetin välityksellä tietoisesti, joka saattaa tehdä tilanteesta vääristyneen tai keskittymisen pääkohta siirtyy muualle oleellisesta ja asioiden ytimeistä. Internet rajaa pois ilmeet ja eleet, jotka ovat vuorovaikutuksessa yhtä merkittäviä kuin itse puhe tai kirjoitus. Internetin välityksellä tieto kulkee pääasiassa kirjoituksen välityksellä – kirjoittaminen itse menetelmänä edesauttaa

käyttäjän itsepohdintaa ja -tuntemusta. Kerronnallisen vuorovaikutuksen siirtyminen tietokoneiden ääreen mahdollistaa kertojien jopa tuhansien kilometrien välimatkan, vaikkakin kasvotusten tapahtuvaa kertomista ei voitaisi koskaan voittaa. (Estola ym. 2007, 24, 34.)

Terapeuttien ja muiden ammattiauttajien rooli saatetaan kokea institutionaalisenä ja täten etäisenä, eikä se mahdollista joustavuutta – juttua ei aina tule sulavasti tai olenkaan siihen varattuna aikana. Kasvotusten tapahtuva terapia ei ole lisäksi kaikkien ulottuvilla, sillä kaupunkien ja kuntien keskittyneet palvelut voivat jättää joitain asuinseutuja palvelujen ulkopuolelle tai ne ovat hankalasti hyödynnettävissä. (Hänninen & Timonen 2004, 221.) Internetissä toimiva vertaistuki on saavutettavissa kaikilla, joilla on tietokone, ja se täydentää palveluja eikä korvaa niitä. Lisäksi vertaisen tarjoama maallikkoapu voi tuntua helpommin lähestyttävältä.

5 SIELUNHOITO JA VERKKOAUUTTAMINEN EVANKELIS-LUTERILAISESSA KIRKOSSA

Aiheen käsittely evankelis-luterilaisen kirkon näkökulmasta avaa sen siirrettävyyttä seurakuntakontekstiin, sekä herättelee pohtimaan ja arvioimaan verkkoympäristön mahdollisuuksia seurakuntapiirissä. Tässä kappaleessa avataan aihetta erilaisten tunneprosessien käsittelemisen tarpeen näkökulmasta, eli keskitytään siihen, miten kirkko auttaa ihmistä käsittelemään tunteitaan. Siksi sielunhoito ja verkkoauttaminen ovat keskeisiä termejä, joihin tämä opinnäytetyökonteksti luo raameja. Kartoittaakseni kristillistä näkökulmaa sielunhoidollisista keskusteluista ja vertaistuesta verkkoympäristössä haastattelin kenttärovasti Janne Aaltoa 16.3.2018. Tapaamisesta sovittiin etukäteen. Haastattelun tavoitteena oli selvittää sielunhoidollisesta keskustelumahdollisuudesta verkossa, sekä saada ajankohtaista ja työelämälähtöistä aineistoa kirkon kontekstiin liittyvään pohdintaan. Aalto tiesi haastatteluun liittyvän aihepiirin, mutta kysymyksistä ei tiedotettu etukäteen. Kenttärovasti Aalto kertoi keskustelunomaisesti esimerkkejä ja omia kokemuksiaan, ja pääteemat, joihin liittyviä tuloksia tässä raportissa avaan, ovat kristilliset arvot vertaistuen taustalla ja verkossa sekä sielunhoito verkkoympäristössä.

Sielunhoito on lähimmäisenrakkauteen perustuvaa auttamistyötä, jota pääasiassa tehdään keskustelemalla ja kuuntelemalla. Sielunhoitajana monesti toimii pappi, diakonaattiin kuuluvat työntekijät ja vapaaehtoistyöntekijät. Sielunhoitoon ei ole vain yhtä oikeaa tapaa menetellä, vaan jokainen tekee työtä omalla tavallaan ja persoonallaan. Oleellista on suhtautua asiakkaaseen kunnioittavasti ja olemalla aidosti läsnä. Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa on tapahtunut 1960-luvulta lähtien selkeää kehitystä sielunhoitoon liittyen – ongelmien monimuotoisuus on ohjannut sielunhoitoa painottumaan psykoterapeuttisesti ja sen erilaiset työmuodot ovat tuoneet sielunhoidon pariin ihmisiä eri elämäntilanteista ja elämän kysymyksistä. (Kiiski 2009, 12, 28–29.) Kenttärovasti Aalto tiivistetysti kuvasi sielunhoitoa asiaksi, joka lähentelee terapiaa. Sitä voitaisiin kuvailla myös terapian alalajiksi – muistaen kuitenkin, että sielunhoito pohjimmiltaan on tilanne, jossa toinen ihminen aidosti kuuntelee toista ihmistä. Juurikin aito kuunteleminen, eikä pelkästään kuuleminen olivat oleellista

erottaa toisistaan. Sielunhoidollisessa tilanteessa ei pyritä ratkaisuun, vaan keskustelun avulla edistetään toisen ihmisen kykyä lähtemään muodostamaan omaa suuntaa kohti ratkaisua. Sielunhoidollisen keskustelun ehdottomasti tärkeimpänä vaatimuksena nousi luottamus.

Aallon mukaan kohtaamista niin työssä kuin verkossa ohjaavat vahvasti kultainen sääntö ja ihmisen arvo. Vertaistuen kristilliseen taustaan liittyen Aalto vertasi juutalaista perinnettä ja uutta testamenttia erityisasiantuntijuuden näkökulmasta – Vanhassa Testamentissa Israelin kuningas Salomo oli se taho, kenelle vietiin huolet ja pyynnöt, kun taas Uudessa Testamentissa korostettiin sitä, että me olemme jokainen toistemme tukena tasavertaisesti. Vertainen voi olla helpompi lähestyä – vaikka ulkopuolisen avuntarjoajan apu on pätevää, kliinistä ja ammattitaitoista, vertainen voi tuntua lämpimämmältä ja olla näin pätevämpi. Kristilliset arvot eivät kuitenkaan Aallon mukaan näy varsinaisesti verkossa – näkyvämpää on enemmän ihmisen arvo, joka voidaan ideologisesti liittää kristillisyyteen.

Haastattelussa alateemoina ovat arvostava, tasavertainen kohtaaminen, käytännön mahdollisuudet, sekä tulevaisuuden näkymät. Alateemoista voidaan erottaa niin tavoitteita kuin raameja, jotka mahdollistavat positiivista mielenterveyttä tukevaa kohtaamista verkossa ja kasvotusten. Voidaan jäädä pohtimaan sitä, kuinka paljon näitä periaatteita näkyy verkossa ja sen käyttäjien kokemuksissa, vai jäävätkö ne enemmän tavoitteiksi kuin todelliseksi osaksi vuorovaikutusta verkkoympäristössä. Haastattelun vastauksista voidaan myös nähdä suunta, jossa dialogin ja sielunhoidollisen keskustelun kehittämistä sekä muokkaantumista nykyajan vaatimukseen tapahtuu.

Kirkkohallituksen diakonian ja sielunhoidon yksikön koordinoimat puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut Palveleva chat ja Palveleva netti ovat osa modernia yhteiskuntaa. Palveleva puhelin vakiintui vuonna 1946 Helsingissä, josta se lähti laajenemaan ympäri Suomea. Monesti Palvelevan puhelimen sielunhoitokeskustelujen aiheet liittyvät yksinäisyyteen, kriiseihin tai ahdistukseen. (Kiiski 2009, 31–32.) Toiminnan lähtökohtana on nimettömyys ja luottamuksellisuus. Päivystäjä, joka vastaa yhteydenottopyyntöön, voi olla joko työntekijä tai tehtävään koulutettu vapaaehtoinen –

päivystäjä kuitenkin sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen, anonymiteettiin sekä edustamaan Suomen evankelis-luterilaista kirkkoa. Yhteydenottajalla on oikeus saada yhteys päivystäjään kohtuullisessa ajassa. (Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirja 2015, 3, 5.)

Palvelevan chatin ja Palvelevan netin tarjoamat mahdollisuudet jutella luottamuksellisesti verkossa koulutetun auttajan kanssa ilmaiseksi on sielunhoidon kannalta suhteellisen uusi menetelmä. Jos päivystäjänä on koulutettu vapaaehtoinen, apu asettuu ammattiavun ja maallikkoavun välille. Siitä ei ole kuitenkaan takeita, että apua olisi mahdollista saada sillä hetkellä, kun sille on erityinen tarve. Kun avunhakemisessa maallikkoapu ja ammattiapu kohtaavat tai menevät sekaisin, saatetaan päätyä esimerkiksi vaitiolovelvollisuuteen liittyvissä asioissa harmaalle alueelle verrattuna selkeästi ammattilaisen, vertaisen tai koulutetun vapaaehtoisen kanssa keskusteltaessa.

Haastattelusta keskeisimpinä ja merkittävimpanä tuloksena opinnäytetyöni aiheeseen liittyen oli Aallon omakohtainen kokemus siitä, että verkon kautta käyty sielunhoidollinen keskustelu oli vastikään tuntunut mahdolliselta. Aihe nousi siis esiin ajankohtaisena teemana. Aito sielunhoidollinen keskustelu olisi Aallon mukaan mahdollista verkkoviestintävälineiden avulla, jos tilanteessa näkee ja kuulee toisen samalla tavalla kuin istuttaisiin samassa huoneessa. Kirjoitettu viestintä voi toimia myös tietyn reunaehdoin, sillä monesti ihminen harkitsee liikaa kirjoittamaansa ja vastauksesta tulee ”sosiaalisesti suotavaa” – välittömyys on kirjoitetun sielunhoitokeskustelun oleellinen toteutumisen ehto. Ajankohtaisuus sekä uuden löytäminen verkkoympäristöstä viittaa nykyajan haasteisiin, mutta voi myös kertoa tulevaisuuden suunnista. Täten näihin aiheisiin tiivistyvät teemat tavoitteista ja inhimillisyydestä verkossa – millaisia asioita ihminen tarvitsee kaiken kehityksen ja muutoksen keskellä.

6 KYSELYTUTKIMUS

Tämä kyselytutkimus on lähtenyt liikkeelle työelämäyhteistyökumppanin, eli Puolustusvoimien kiinnostuksesta saada ajankohtaista tietoa varusmiesten lähipiirin tarpeista ja toiveista. Raportointi kyselytutkimuksen tuloksista tarjoaa aineistoa varusmiesten lähimmäisten kokemasta tukiverkostosta ja heidän tukemisen tarpeesta, sekä asioista, joista kohderyhmä haluaisi lisää tietoa. Työn laajempänä tarkoituksena on parantaa varusmiesten läheisten vertaistukikokemusta, vähentää mahdollista epätietoisuutta liittyen varusmiespalvelukseen ja edistää positiivista mielenterveyttä.

6.1 Tutkimuskysymykset ja alkuasettelu

Kyselytutkimuksen tavoitteena on vastata tutkimuskysymyksiin:

1. Mistä asioista varusmiesten läheiset haluaisivat tietoa ja tukea läheisen varusmiespalvelukseen liittyen?
2. Millaiset verkkoympäristön ominaisuudet mahdollistavat varusmiesten läheisten mielestä tiedon ja tuen tehokkaan ja asiakaslähtöisen saamisen?
3. Millaisia mielikuvia ja aikaisempia kokemuksia varusmiesten läheisillä on verkosta saatavasta vertaistuesta?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli kartoittaa varusmiesten läheisten tiedon ja tuen tarvetta, jonka taustalla oli Puolustusvoimien ilmaisema kiinnostus. Toisen tutkimuskysymyksen taustalla oli verkkoympäristön luonne varusmiesten läheisiin liittyen – rajatut vertaistukimahdollisuudet tekevät verkosta kohderyhmälle keskeisen ympäristön kohdata ja vastaanottaa tietoa. Mieluisten ominaisuuksien kartoittaminen liittyy työn mahdolliseen jatkoon, sillä aineistoa voidaan hyödyntää verkkoympäristön asiakaslähtöisessä suunnittelutyössä. Kolmannella tutkimuskysymyksellä kartoitettiin aikaisempia kokemuksia ja mielikuvia, joita kohderyhmällä on

vertaistuesta verkkoympäristössä. Kysymyksellä kartoitettiin hyviä käytänteitä, toiveita, sekä mahdollisen verkkosivun käyttöastetta.

Varusmiespalvelukseen astuu noin 21 000 miestä vuosittain, jotka ovat iältään 18–21-vuotiaita. Monesti palvelukseen astuva asuu kotona huoltajan tai vanhemman luona. (Maijanen, henkilökohtainen tiedonanto 22.1.2019.) Varusmiespalveluksen pituus riippuu tehtävästä, jota varusmiespalveluksessa oleva tekee palveluksessaoloaikanaan. Palvelus voi kestää joko 165, 255 tai 347 päivää, siviilipalvelus kestää 347 päivää. (Puolustusvoimat, Asevelvollisuus.) Suurin osa varusmiespalveluksen suorittavista on miehiä, koska naisten palvelukseen hakeutuminen on vapaaehtoista. Vuonna 2018 naisia haki palvelukseen 1516, joka oli noin 400 enemmän kuin edellisenä vuonna. (Puolustusvoimat, Varusmies.)

Kohderyhmä on heterogeeninen ja suuri lukumäärältään. Lisäksi varusmiespalveluksessa olevan läheiseksi lukeutuminen on subjektiivinen kokemus. Varusmiespalveluksen määräaikaisuus tekee myös monesta jossain elämänvaiheessa kohderyhmää edustavan. Kohderyhmällä ei ole fyysistä paikkaa, jossa kokoontua tai saada tukea, joten siksi vertaistukea on melkein ainoa mahdollisuus saada verkosta; poikkeuksena esimerkiksi valapäivä, kotiväenpäivä sekä muut vierailupäivät, joissa on mahdollisuus tavata muita, jotka ovat samassa tilanteessa. Kokemuksesta keskusteleminen on kuitenkin lähes mahdotonta näissä isommissa tilaisuuksissa varuskunnan sisällä, sillä huomio pääosin kohdistuu omaan varusmiespalveluksessa olevaan läheiseen. Siksi kohderyhmän negatiiviset tunneprosessit kuormittavat muita mielenterveyspalveluita, koska ennaltaehkäisevää vertaistukea on rajoitetusti tarjolla. Varusmiespalveluksen aloittavalla ei myöskään ole välttämättä lähellään ihmistä, jolla olisi omaa kokemusta palvelusajasta jaettavana, joten palvelukseen astuminen epätietoisuuden takia voi aiheuttaa ahdistusta niin palvelukseen menevälle kuin läheisille.

Kohderyhmällä ei ole tällä hetkellä yhtä tiettyä verkkosivua, jossa vertaiskeskustelua voitaisiin käydä tai mieltä painaviin kysymyksiin vastattaisiin. Riippuen varusmiespalvelua suorittavan läheisen roolista ja iästä, erilaisille sivuille kuitenkin ajaututaan keskustelemaan, jos sille on tarve. Esimerkiksi sivut Demi.fi, Suomi24.fi, sekä vau-

va.fi ja aamukampa.net ovat sivustoja, joissa käydään keskusteluja. Näillä sivuilla, lukuun ottamatta aamukampa.fi -sivustoa, käydään keskustelua myös muista vertais-tukiaiheista, eikä sivuilla käytyä keskustelua valvota. Myös blogeja ylläpidetään aiheesta, joita löytyy esimerkiksi sivulta blogit.fi (Suomen blogilista).

6.2 Prosessin kuvaus

Aihe kiinnosti minua omien kokemusten ja mielenkiinnon takia, ja ennen prosessin alkamista perehdyin aiheeseen liittyvään menetelmäkirjallisuuteen. Varusmiesten läheisten hyvinvointiin ja sen vaikuttavuudesta varusmiehiin ei löytynyt ajankohtaista tietoa. Prosessi alkoi talvella 2017, jolloin olin yhteydessä sähköpostilla kenttärovasti Janne Aaltoon, jossa ilmaisin kiinnostukseni tehdä opinnäytetyötä varusmiesten läheisten vertaistukeen liittyen. Aalto kertoi kiinnostuksestani ja ideoinnistani Puolustusvoimien sosiaalipäällikölle Hannu Maijaselle, jonka kanssa sähköpostiviestittelyn jälkeen tapasimme Tampereella tammikuussa 2018.

Tiedonhakuprosessi alkoi ennen yhteydenottoa, mutta viestittelyn myötä se rajautui ja alettiin tehdä aktiivisemmin ja tavoitteellisemmin. Prosessin aikana käytin keskeisinä hakusanoina sanoja ”vertaistuki”, ”sosiaalinen tuki”, ”verkkoympäristö”, ”kriisi”, ”varusmiespalvelus”, sekä ”kyselytutkimus”. Myös muita, tarkentavia hakusanoja käytettiin. Tiedonhakua tehtiin nettilähteiden avulla verkossa, Tampereen ammattikorkeakoulun kirjastossa, sekä kerran informaatikon kanssa Helsingin Diakoniammattikorkeakoulun kirjastossa.

Suunnitelmapalaverissa Tampereella 2018 kävimme erilaisia mahdollisuuksia työn toteutuksesta. Vaihtoehtona esillä oli mahdollisen keskustelusivun pilottiversion luominen ja täten tarpeen havainnoiminen. Kuitenkin asiakaslähtöisen kehittämistyön kannalta oleellista oli saada kerättyä tietoa mahdollisen verkkosivun miellyttävistä piirteistä, sekä kohderyhmän toiveista ja tarpeista. Kerättyä aineistoa voisi hyödyntää mahdollisen pilottiversion luomisessa ja verkkosivusta tulisi alusta alkaen

käyttäjälähtöisempi. Opinnäytetyön suunnitelma sai pysyvän muotonsa helmikuussa 2018, kun pidimme Skypen välityksellä palaverin sosiaalipäällikkö Maijasen ja verkkoviestintäpäällikön Anna Lindin kanssa, jossa päädyttiin esitutkimuksen tapaiseen toteutukseen, kehittämistyön ensimmäiseen tuotokseen kyselytutkimuksen avulla. Lindiä erityisesti kiinnosti opinnäytetyössä kohderyhmän toiveet Puolustusvoimien verkkosivuja kohtaan. Tästä tutkimustyöstä olisi mahdollista jatkaa kehittämistyönä mahdolliseen pilottiversioon tai aineiston tuloksia voi soveltaa nykyisiin vertaistukikanaviin.

Suunnitelman varmistuttua teimme selväksi seuraavat vaiheet, jotta prosessi saatiin alkuun: lähdin pohtimaan kysymyksiä, työstämään itse sähköistä Webropol-kyselyä, sekä suunnittelemaan kohderyhmän tavoittamistapoja Maijasen kanssa. Kohderyhmän motivoiminen kyselyyn vastaamiseen liittyen pohdinnassa kävi idea vastaajien kesken suoritetusta arvonnasta, jonka palkintona olisi voinut olla esimerkiksi lahjakortti johonkin ruokakauppaketjuun. Ideaa ei toteutettu, jotta aihe näyttäytyisi vastaajalle selkeämmältä, eikä logojen ja lomakkeen takana olevien tekijöiden määrä tekisi kyselyn tavoitteesta epäselvää. Kyselytutkimuksen toteutusta varten Puolustusvoimilta ei tarvittu tutkimuslupaa, sillä se ei kohdistunut varusmiehiin.

Kyselylomakkeesta (LIITE 2) vaihdoimme mielipiteitä Maijasen kanssa, ja lopullisen muotonsa se sai kesäkuussa 2018. Myös itse kyselylomakkeen rooli osana sosiaalialaa tuntui oleelliselta diakonisuuden kannalta: siksi siihen lisättiin viimeiseksi auttavia verkkosivuja tiedonantamisen näkökulmasta, joista kohderyhmä voi halutesaan löytää tukea. Webropol-kyselystä tehtiin ensin kokeiluversio, joka lähetettiin monille ei-kohderyhmään kuuluville tekniikan kokeilemista varten. Kysely avattiin siis mahdollisimman monella eri laitteella ja vastaukset, jotka siihen saatiin kokeiluvaiheessa, poistettiin ennen varsinaisen kyselyn julkaisemista.

Heterogeenisen kohderyhmän tavoittaminen sähköisen kyselylomakkeen avulla muodostui haasteelliseksi - suunnitelmaksi tarkentui, että tekisin erillisen, tulostettavan tiedotteen (LIITE 3), jossa kyselylomakkeen linkki on helposti kirjoitettavissa, ja muodostui selkeistä sanoista. Tässä opinnäytetyön raportissa viitataan tähän tulostet-

tuun tiedotteeseen termillä ”saatekirje”, sillä käytimme kyseistä termiä sähköpostiviestittelyssä Maijasen kanssa. Saatekirjeeseen lisättiin vielä ennen levittämistä QR -koodi Maijasen ehdotuksesta, ja Maijanen piti yhteyttä varuskuntiin.

Aluksi kyselytutkimus oli tarkoitus lähettää kaikkiin varuskuntiin, mutta kyselytutkimukseen valikoituneiden varuskuntien kokonaismäärää rajattiin työaikaresurssien puitteissa, jotta aineistoa ei ollut mahdollisuutta tulla liikaa kuin millaisiin resursseihin oltiin varauduttu. Tällöin asianmukainen analysointi olisi saattanut koitua haasteeksi. Kun saatekirje oli valmiissa muodossaan, kohderyhmää lähdettiin tavoittelemaan kotiväen vierailupäivänä Sotilaskotiliiton kautta. Saatekirje oli esillä sotilaskotien kautta Säskylän, Niinisalon, Sodankylän, Vekaranjärven, Upinniemen ja Tikkaosken varuskunnissa. Sotilaskotiliitosta lähetettiin sähköposti Maijaselle saatekirjeen käytännön toteutuksesta, joka välitettiin sähköisesti minulle. Saatekirjettä pidettiin esillä myyntiautojen kyljessä, kassoilla, infotv:ssä sekä infopöydässä vaihtelevasti eri varuskunnissa. Kyselystä oltiin myös tiedotettu myös pöydästä-pöytään-tekniikalla kohtaamalla läheisiä kasvotusten – tapa kuitenkin koettiin huonoksi, sillä moni halusi keskittyä enemmän varusmiespalveluksessa olevaan läheiseensä kuin kyselyyn. Valapäivässä saatekirjettä ei pidetty esillä kenttäolosuhteiden ja nopean aikataulun vuoksi.

Vähäisten vastausten takia käytiin keskustelua ohjaavien opettajien kanssa sekä työyhteisön edustajien kanssa elokuun 2018 lopulla mahdollista täydentävää tutkimusta ja uuden suunnitelman tiimoilta. Kyselyyn saatiin haastattelunomaisia vastauksia vielä lähipiiristä, jotka ovat kohderyhmää tai joiden kokemus läheisen varusmiespalveluksesta oli juuri takana. Kysely suljettiin 17.12.2018 ja aineiston analysoiminen alkoi heti. Vastauksia saatiin yhteensä 16.

Opinnäytetyöprosessin aikana raporttikokonaisuudesta käytettiin työnimeä ”esitutkimus”, joka kuvasi sen luonnetta jatkotutkimusta varten. Nimitys kuitenkin jätettiin pois, koska raportti ja tehty kyselytutkimus toimivat sellaisenaan tiedonlähteenä, eikä jatkotyöskentely täydennä tehtyä kokonaisuutta, vaan hyödyntää sitä. Lähetin valmiin raportin Maijaselle sähköpostilla, joka välittää sen Pääesikuntaan, jossa sitä

hyödynnetään tavalla, joka palvelee lähimmäisentukiverkoston kehittämistavoitteita. Raportti laitetaan lisäksi esille Theseukseen, jotta työhön kerättyä aineistoa voitaisiin hyödyntää myös muiden tahojen kehittämistyössä. Prosessin aikana oli oleellista avoimuus, jotta raportti edustaisi niin koulun tavoitteita ja raameja, sekä työyhteisöä. Raporttia työstettiin pitkällä aikavälillä, ja sitä tehdessä otettiin huomioon palautteet opponoijilta, opettajilta, sekä työyhteisön edustajilta. Opinnäytetyö julkaistiin Helsingissä Diakonia-ammattikorkeakoulussa maaliskuussa 2019.

6.3 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksella, joka luotiin Webropol -kyselyalustalle sen helppokäyttöisyyden ja selkeän visuaalisen ilmeen vuoksi. Kyselytutkimusmenetelmä mahdollistaa laajan kohderyhmän saavutettavuuden, verrattuna esimerkiksi haastatteluun, jossa on mahdollista kerätä aineistoa pienemmältä kohderyhmältä. Anonymiteetti otettiin myös huomioon, koska se on lisäksi osa vertaistukikokemusta verkkoympäristössä. Vastaajan anonymiteetti herättää myös luottamusta, joka saattaa mahdollistaa rehellisempiä vastauksia. Tässä raportissa käytetään aineiston analyysin tukena menetelmäopetuksen tietovarantoja KvantiMOTV ja KvaliMOTV. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa Puolustusvoimille ajankohtaista tietoa varusmiespalvelusta suorittavien läheisten nykytilanteesta, joten siksi tutkimuksessa käytetään myös eksploratiivista, eli kartoittavaa tutkimusta. Kyselyssä käytetään luokituksia sekä vastausvaihtoehtoja, jotka selittäisivät tutkittavaa toimintaa. (Heikkilä 2014.)

KvantiMOTV -tietovarannossa viitataan aineiston kylläntymiseen liittyvään asiaan ja kohderyhmän heterogeenisyyteen – se edellyttää suuremman aineiston, jotta aihetta voidaan tutkia. Aineiston saturaatio, eli kylläntyminen, saadaan tähän opinnäytetyökontekstiin toteuttamalla kyselytutkimuksen rinnalle opinnäytetyötä mukana työstävän asiantuntijan haastattelu tuottamaan yhteyttä työelämään. Tällöin teemaa voidaan tutkia myös monipuolisemmin. Haastattelu toteutettiin keväällä 2018, ja sitä avataan kappaleessa ”Sielunhoito ja verkkoauttaminen evankelis-luterilaisessa kir-

kossa”. Tutkimuksen saturaatio saavutetaan raportin kokonaisuudessa, johon kuuluu kyselytutkimus, haastattelu, sekä kirjallisuuskatsaus.

Aallon haastattelu analysoitiin teemoitellen, joka auttoi erottamaan niitä yhtenäisyyksiä, joita vastauksissa on ilman kysymyksissä olevia tietoisia teemoja. Dokumentointitapana käytettiin muistiinpanoja. Haastattelua varten tein seitsemän kysymystä (LIITE 1), ja keskustelun kulkiessa siihen liitettiin tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu oli puolistrukturoitu. Itse haastattelutilanteessa pidimme haastattelua enemmän rentona jutusteluna ja se sai teemahaastattelumaisia piirteitä.

Kyselytutkimuksesta saadun aineiston käsittelyssä käytettiin aluksi ryhmittelyä, jotta voidaan erottaa vastauksista kolme pääteemaa, sekä kerätyn aineiston pääpiirteiden erottelu. Teemat olivat siis aineisto, kokemukset ja mielikuvat vertaistuesta verkossa, toivomukset verkkoympäristölle, sekä tiedon ja tuen tarve palvelukseen liittyen. Kerätty aineisto lajiteltiin teemojen alle kirjallisessa muodossa, jotta niiden sisältö tulisi selkeämmin esille analysoidessa. Avointen kysymysten kohdalla tuloksia avattiin laadullisella analyysillä, ja käytettäessä sisällönerittelyä tutkimuksen tuloksista voidaan eritellä teemoja, yhtäläisyyksiä ja eroja, jotka palvelevat tutkimustavoitetta. Tutkittava asia on tekstimuodossa, ja vaikka ne ovat kyselylomakkeessa, niiden laatu vastaa osittain haastattelunomaista sisältöä laajuutensa puolesta. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista myös tehdä johtopäätöksiin tiivistetty esitys ilmiöstä, joka voidaan nähdä osana suurempaa kokonaisuutta – verkkovertaistukea ja positiivisen mielenterveyden toimintatapoja. (KvaliMOTV 2006.)

Tulosten analysoinnissa tulee ottaa huomioon mahdolliset muuttujat, jotka saattavat vääristää tuloksia: esimerkiksi sanavalinnat ja kysymysten tuottamat mielikuvat voivat vaihdella riippuen vastaajasta, joten väärinymmärtämisen riski on olemassa ja täten mahdollinen. Vastauksiin vaikuttaa myös se, missä vaiheessa vastaajan läheinen on varusmiespalveluksessa - palveluksen alkuvaiheessa voi olla erilaiset asiat ajatuksissa verrattuna siihen, että palvelusta on jo takana ja lähimmäiset ovat tottuneet tilanteeseen. Tämä kysely toteutettiin varusmiespalveluksen alkuvaiheessa, jol-

loin voitaisiin olettaa käytännön kysymysten olevan enemmän ajankohtaisia, sekä pohdinta edessä olevasta palvelusajasta.

6.4 Kysymysten asettelu

Kysymykset kohdennettiin hahmottamaan kohderyhmää, verkkoympäristön ominaisuuksia ja mieluisia piirteitä, kokemusta verkosta saatavasta tuesta, sekä tiedon ja tuen tarvetta läheisen palvelukseen liittyen. Kysymyksien muodostamisessa huomioitiin selkeäkielisyys ja täten väärinymmärrysten minimointi. Helpot ja monivalintakysymykset asetettiin alkuun, sekä avoimet kyselyn loppuun. Myös kysymysten sanavalinnoissa ja kysymyssanoissa käytettiin neutraalia kieltä sekä avoimissa kuvailevia kysymyssanoja. (Hiltunen 2008.) Kysymysten alla olevia selittäviä tekstejä käytettiin joko tiedottamaan kysymyksen luonteesta, tavoitteista, tai esimerkeistä.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä (1.) kysymyksessä otettiin selvää vastaajan roolista ja suhteesta varusmiespalveluksessa olevaan läheiseen, ja toisessa (2.) kartoitettiin vastaajan ikää. Molemmissa kysymyksissä käytettiin monivalintaa, sekä suhdetta kuvatessa annettiin mahdollisuus puolistrukturoidusti vastata avoimesti omilla sanoilla. Ikäjakaumavaihtoehtoissa hyödynnettiin varusmiesten pääasiallista ikää, johon voitaisiin olettaa kuuluvan niin ystäviä kuin kumppaneita. Siksi pienemmät ikäerot vaihtoehtoissa alkupäässä ovat perusteltuja.

Teeman ”kokemukset ja mielikuvat vertaistuesta verkossa” kartoittamiseen käytettiin kahta kysymystä. Aihetta perusteltiin teoriolla, joka viittaa verkon riskitekijöihin ja mahdollisuuksiin. Kartoittamalla aikaisempia kokemuksia ja mielikuvia on mahdollista hahmottaa positiivisten ja negatiivisten kokemusten jakautumista ja painottumista kohderyhmällä, ja tällöin saada perusteluja mahdollisen verkkosivun keskusteluun osallistumiseen tai syytä siihen, ettei siihen osallistuta. Positiiviseen kokemukseen ohjaavia tekijöitä käsitellään tarkemmin teemassa ”toivomukset verkkoympäristölle”. Kokemuksen kartoittamiseen käytettiin avointa kysymystä kyselylomakkeen

loppupuolella yhdeksännellä (9.) kysymyksellä ”Kerro: Millainen mielikuva sinulla on aiheesta?”. Kysymyksen tavoitteena oli viimeisenä avoimena kysymyksenä toimia tietynlaisena vapaana sanana. Toinen kokemusta kartoittava kysymys oli lomakkeen neljäs (4.) kysymys. Se oli skaaloihin perustuva Osgoodin asteikko, jossa oli 5-portainen vastausvaihtoehtoasteikko. Kysymys kuului ”Jos olet joskus jutellut vertaisen kanssa verkossa mistä tahansa kokemuksesta (myös muut aiheet kuin varusmiespalvelus), millainen kokemus se oli?”. Osgoodin asteikkoa käytettiin, jotta kohdassa olisi mahdollisimman suuri vastausprosentti – valmiiksi sanoitetut adjektiivit kokemuksen kuvailemiseksi teki kysymyksestä helpommin lähestyttävän ja valmiiksi strukturoidun. Osgoodin asteikko mahdollisti myös neutraalin vastausvaihtoehdon adjektiivien puolesta välistä. (Heikkilä 2014)

Verkkoympäristön mieluisten piirteiden kartoittamiseksi käytettiin lomakkeessa kolmea kysymystä – kaksi niistä oli monivalintakysymyksiä ja yksi avoin kysymys. Lomakkeen viides (5.) kysymys ”Haluaisin mieluiten tukea/apua verkossa...” sisälsi useamman valmiiksi sanoitetun vaihtoehdon, joista vastaaja sai valita useamman. Kysymyksellä kartoitettiin mieluisia tapoja kohdata toisia verkossa. Kyselyn kuudes (6.) kysymys ”Osallistuisitko ryhmäkeskusteluun verkossa mieluummin...” sisälsi kolme vaihtoehtoa, joissa otettiin selvää anonymiteetin mieluisuudesta kohderyhmälle. Teeman viimeinen, eli kyselyn seitsemäs (7.) kysymys oli avoin ”Mitkä nettisivun/ somen ominaisuudet ovat sinulle tärkeitä, kun osallistut verkkokeskusteluun?”. Näiden kolmen kysymyksen kokonaisuus tarjoaa täsmällistä ja ajankohtaista tietoa siitä, millaisessa ympäristössä verkossa kohderyhmä haluaisi kohdata toisiaan. Mieluisten piirteiden kartoittaminen on oleellista mahdollisen verkkosivun käyttöasteen takia.

Viimeinen teema, jossa kartoitettiin tiedon ja tuen tarvetta palvelukseen liittyen, sisälsi kolme kysymystä, joista kaksi oli monivalintakysymyksiä ja yksi avoin kysymys. Kyselyn kolmas (3.), yleisten kysymysten jälkeen kysyttiin aiheeseen selkeästi yhteydessä olevaa asiaa, ”Oletko etsinyt vertaistukea läheisen varusmiespalveluun liittyen?”. Kysymyksessä oli useampi vastausvaihtoehto, jonka tavoitteena oli saada tietoa siitä, mikä on ollut kohderyhmän tapa keskustella ja saada tietoa palveluksesta. Toinen monivalintakysymys, jossa oli viisi vastausvaihtoehtoa neutraalin vastauksen

mahdollistamaksi, oli kymmenes (10.) ”Tämän kyselyn päätteeksi: Voisitko kuvitella meneväsi keskustelemaan kokemuksestasi verkko-sivulle, jota ylläpitäisi Puolustusvoimat (jos tällainen siis olisi)?”. Kysymyksellä kartoitetaan mahdollisen verkkosivun käyttäjämäärää ja tarvetta. Viimeinen kysymys teemassa oli lomakkeen kahdeksas (8.), avoin kysymys ”Millaista tietoa haluaisit saada varusmiespalveluksen suorittamisesta/ Millaisista aiheista haluaisit keskustella, kenen kanssa?”. Kysymyksen taustalla oli työyhteisön mielenkiinto.

7 TULOKSET

Tässä kappaleessa käsitellään aluksi kerättyä aineistoa, jonka avulla saadaan kartoitettua vastaajien perustietoja. Pienen vastausmäärän vuoksi vertailua perustietojen, kuten iän ja roolin perusteella ei voida tehdä. Tuloksissa paneudutaan kolmeen pääteemaan, joiden perusteella kysymykset aseteltiin. Eri aiheisiin saatiin teemoitellen analysoidessa lisää aineistoa muista avoimista kysymyksistä, sillä vastaajat halusivat nostaa joitain kokemuksia esiin muissa kohdissa. Raportissa käytän lukumääriä, jotka kuvaavat vaihtoehdon suoraa vastausmäärää.

7.1 Kerätty aineisto

Kyselytutkimuksessa kokonaisvastaajamäärä oli 16. Vastaajien ikäjakauma ja suhde varusmieheen vaihtelevat, mutta korreloivat keskenään. Ensimmäinen kysymys oli strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuoto, jonka tarkoitus oli kartoittaa vastaajan suhdetta varusmiespalvelusta suosittavaan läheiseen. Kysymys oli ”Olen varusmiespalvelusta suorittavan...”, johon vastaaja sai vastata joko kuudesta (6) valmiiksi sanoitetusta vaihtoehdosta tai lisätä seitsemänteen kohtaan ”muu” omaa tilannetta kuvaavan sanan. Koska kokemus on myös subjektiivinen, avoin kohta mahdollisti vastaajan itse ilmaista mikä yhteys palveluksessa olevaan läheiseen on. Kokonaisuudesta vanhempien tai huoltajien lukumäärä on suurin, N:5, ja toiseksi suurimmiksi ryhmiksi ovat tyttö-/poikaystävä sekä sisarukset, molemmat N:4. Avo/aviopuolisoja oli N:1. Suurimpien ryhmien merkitys vastaajina kertoo siitä, että varusmiespalvelusta käyvän lähipiiri, kuten vanhemmat, sisarukset sekä kumppanit olivat kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn, sekä kokivat itsensä eniten määrällisesti kuulumaan kohderyhmään. Muut vastausvaihtoehdot, joiden N:1, olivat ystävä sekä avoimessa kohdassa tarkentanut serkku.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajien ikää monivalintakysymyksellä. Vastaajien ikäjakauma korreloi vastaajien läheisen suhteen mukaan. Nuoria, 18–24-vuotiaita, oli eniten N:7. Yleisesti varusmiespalvelusta suorittava kuuluu myös kyseiseen ikähaarukkaan. Toiseksi eniten oli 45–54-vuotiaita, N:3, jotka olivat vanhimpia kyselyyn vastanneita. Kysely siis tavoitti eri ikäisiä. Aineistossa avointen kysymysten vastaukset olivat laajoja, ja niihin vastasi kokonaismäärästä N:9 ja N:7, eli 56% ja 44%. Avointen kysymysten aineisto on asiallista ja ne vastaavat kysytyyn kysymykseen – monet vastaukset ovat myös laadultaan laajoja ja vastausten teksti on selkokielistä. Kyselylomakkeessa mainitaan yhteystieto, johon voi ottaa ongelmatilanteessa tai lisätietoa kaivatessa yhteyttä, mutta yhtäkään yhteydenottoa ei tullut.

7.2 Kokemukset ja mielikuvat vertaistuesta verkossa

Kohderyhmän kokemuksia ja mielikuvia verkossa saatavasta vertaistuesta kartoitettiin yhdellä 5 -portaisella asteikolla ”Jos olet joskus jutellut vertaisen kanssa verkossa mistä tahansa kokemuksesta (myös muut aiheet kuin varusmiespalvelus), millainen kokemus se oli?” sekä avoimella kysymyksellä ”Kerro: Millainen mielikuva sinulla on aiheesta?”. Kokemukset, jotka selkeästi liittyvät läheisen varusmiespalvelukseen, eritellään otsikon ”Tiedon ja tuen tarve palvelukseen liittyen” -alla.

Kokonaismäärästä aikaisempia verkkovertaistukikokemuksia oli kokenut 5 vastaajaa (31%), joka oli kokonaisvastaajamäärä neljänteen kysymykseen ”Jos olet joskus jutellut vertaisen kanssa verkossa mistä tahansa kokemuksesta (myös muut aiheet kuin varusmiespalvelus), millainen kokemus se oli?” (TAULUKKO 2.). Vastaukset vaihtelevat molemmista ääripään kokemuksista, erityisesti kuulemisen ja syrjimisen kokemukset olivat ääripäitä herätteleviä kohtia. Ääripäiden vastaaminen viittaa siihen, ettei kokemuksia oltu vähätelty. Todenmukaisempaan kvantitatiiviseen tutkimukseen ja johtopäätöksiin ei voida päästä, sillä aineistoa ei tullut siihen tarpeeksi. Kokemusten tarkempi analysoiminen vaatisi enemmän aineistoa ja vastaajia. Kysymyksen keskiarvoksi tuli 3,17, joka kertoo siitä, että vastausten keskimääräinen sijoittuminen

on lähempänä hyvää kokemusta kuin huonoa. N:2 vastaajista oli hakenut verkosta tukea liittyen läheisen varusmiespalvelukseen.

TAULUKKO 2. Webropol -kyselyn 4. kysymyksen tulokset

4. Jos olet joskus jutellut vertaisen kanssaverkossa mistä tahansa kokemuksesta (myös muut aiheet kuin varusmiespalvelus), millainen kokemus se oli?

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
En saanut tietoa	0	2	1	2	0	Sain tietoa	5	3
En saanut tukea	0	1	2	1	1	Sain tukea	5	3,4
Kukaan ei kuunnellut minua	1	0	2	1	1	Joku kuunteli minua	5	3,2
Kukaan ei ymmärtänyt minua	0	2	1	2	0	Minua ymmärrettiin	5	3
Minua syrjittiin	1	0	2	1	1	Minut otettiin hyvin vastaan	5	3,2
Minua ei huomioitu	0	1	2	2	0	Koen olevani ryhmän jäsen	5	3,2
Yhteensä	2	6	10	9	3		30	3,17

Avointen kysymysten teemoittelulla saatiin tulokseksi, että vertaistukeen verkossa suhtaudutaan hieman epäilevästi ja se koetaan vieraaksi omalle kohdalle, mutta moni myöntää kuitenkin, että sillä olisi käytännössä hyötyarvoa mahdollisesti jollekin toiselle.

Koen vertaistuen hakemisen jokseenkin kaukaiseksi, eikä tuen hakeminen ole minulle niin tärkeää. Koen kuitenkin, että muille vertaistuesta varmasti olisi apua

Osa vastaajista mainitsee vastauksessaan, että keskusteluun osallistuminen tuntuisi epäluontevalta, kun taas esimerkiksi muiden käymän keskustelun seuraaminen voisi olla mieluisampaa.

Todennäköisesti lukisin lähinnä muiden kommentteja, jotka ovat samassa tilanteessa ja vastaisin kommentteihin jotka herättävät ajatuksia. En varmasti kovin herkästi avautuisi pitkällä tekstillä.

Verkossa olevan vertaisryhmän muodostuminen vieraista ihmisistä ei luo mielikuvaa, että keskusteluun haluttaisi osallistua – vaikka hyviäkin kokemuksia avoimiin kysymyksiin vastattiin. Tukea verkosta oltiin haettu, ja siitä oli hyödytty.

Kyllä voisin, ja olenkin. Olen saanut hyvin tukea, kun jokin asia on huolettanut. (Vastaus liittyen läheisen varusmiespalvelukseen.)

En koe omalle kohdalle kovin tarpeelliselta ja ehkä vieroksuaisin ajatusta puhua vertaisryhmän kanssa. Mielummin puhun tuntemieni ihmisten kanssa joilta saa tukea.

7.3 Toivomukset verkkoympäristölle

Verkkoympäristön asiakaslähtöinen käytettävyys mahdollistaa osittain sen, että vertaistukea voidaan kokea. Varsinkin ryhmässä, joka ei ole koskaan kohdannut toisiaan nettisivun visuaalinen ilme toimii tietynlaisena luokkahuoneena keskustelulle. Monien kyselytutkimukseen vastanneiden mielestä esimerkiksi älylaitteen kanssa yhteensopivuus, nopeat vastaukset, käyttäjäystävällisyys sekä vuorovaikutteisuus ovat tärkeitä piirteitä, jotta vertaistukikokemus olisi mahdollinen. Vastauksissa mainittiin myös hyvän keskusteluilmapiirin tärkeys hyvän vertaistukikokemuksen mahdollistajana, sekä sen toteutumisen vaatimuksena.

Tunteista keskusteleminen verkossa voi olla haastavaa, mutta myönteisessä ympäristössä se varmaan sujuisi.

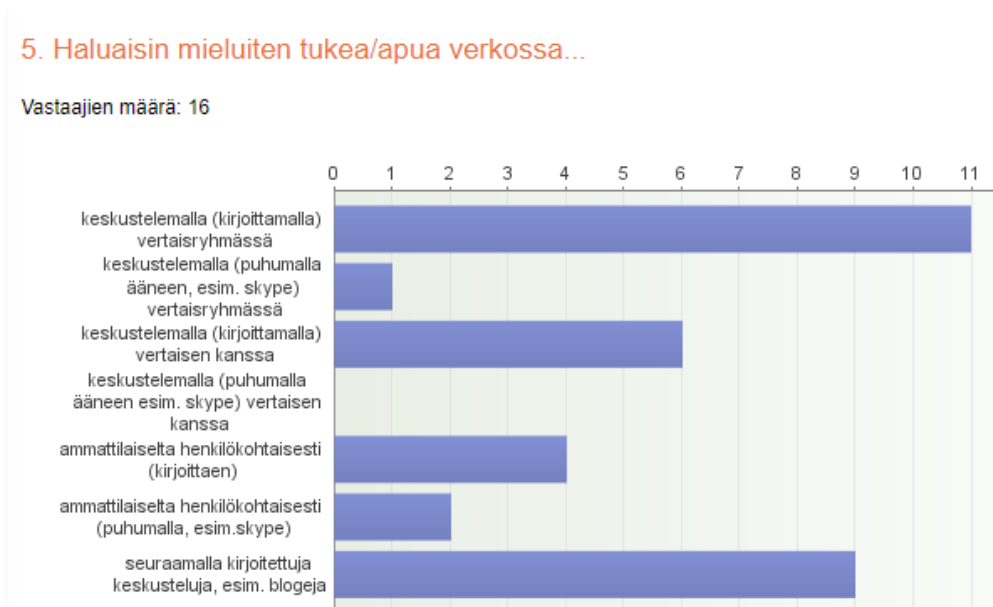
Nettisivulle tärkeissä ominaisuuksissa korostettiin visualisuutta sekä selkeyttä: selkeät keskustelufoorumit ja anonymius kiinnostivat vastaajia. Myös sitä, että sivulta olisi mahdollista löytää itseään kiinnostava keskustelunaihe nopeasti, pidettiin oleellisena, jotta verkkoympäristö tarjoisi mahdollisimman paljon sivun käyttäjälle.

...Myös keskustelufoorumien selkeys ja helppokäyttöisyys on mielestäni keskeistä: haluan löytää nopeasti ja helposti itseäni koskettavan keskustelun

Se, että voi helposti selata toisten kommentteja mieluiten aikajärjestyksessä. Että voi vastata tiettyyn kommenttiin ja ilme on selkeä ja looginen. Helppous.

Tapa, jolla apua mieluiten haettaisiin verkosta, kartoitettiin monivalintakysymyksellä, jossa vastaaja pystyi valitsemaan myös useamman kohdan (TAULUKKO 3.), kysymys ”Haluaisin mieluiten tukea/apua verkossa...”. Vertaisryhmässä osallistuminen keskusteluun kirjoittamalla oli vastaajien mukana mieluisin tapa saada apua verkossa (N:11). Toiseksi eniten valittu vaihtoehto oli kirjoitettujen keskustelujen seuraaminen, eli passiivinen osallistuminen, N:9. Kirjoitetun kokemuksen jakaminen näkyi myös kolmanneksi eniten valitussa, vertaisen kanssa keskustelun käyminen kirjoitetun puheen avulla, N:6. Ammatilaisen tarjoaman avun keinoina pidettiin mieluisimpana käyttää myös ääni- ja videopalvelimia: N:4 vastasi, että ammatilaiselta henkilökohtainen kirjoitettu apu olisi mieleen, kun taas N:2 näki mahdolliseksi käyttää muita verkon viestimiskeinoja ammatilaisen kanssa. Vertaisryhmässä keskusteleminen ääni- ja videopalvelimen kautta sai yhden vastauksen, eikä vertaisen kanssa henkilökohtaisesti keskusteleminen näiden palvelimien kautta saanut yhtäkään vastausta.

TAULUKKO 3. Webropol -kyselyn 5. kysymyksen tulokset



Eniten valituissa vaihtoehtoissa ei käytetä ääni- tai videopalvelimia hyödyksi, vaan verkon tarjoaman suojan suosio näkyy myös seuraavassa kysymyksessä liittyen anonymiteettiin ”Osallistuisitko ryhmäkeskusteluun verkossa mieluummin...”, jossa oli kolme vastausvaihtoehtoa. N:9 haluaisi osallistua keskusteluun nimettömänä, eikä vastaajista kukaan kokenut mieluisammaksi omalla nimellään osallistumista. N:7 vastasi, ettei sillä ole väliä, osallistuuko keskusteluun omalla nimellään vai anonyymina.

Avoimissa kysymyksissä, joita analysoitiin teemoitellen, monivalintakysymyksen ”Haluaisin mieluiten tukea/apua verkossa...”, sekä anonymiteetikysymyksessä ”Osallistuisitko ryhmäkeskusteluun verkossa mieluummin...” analyysissa nousee esiin passiivisuuden teema – pitkät avautumiset koetaan vieraaksi sekä itseään halutaan pitää suojassa niin anonymiteetin kuin muiden keskustelun seuraamisen avulla. Oma aktiivinen osallistuminen erityisesti ryhmässä koetaan myös mieluisaksi paremmin kuin henkilökohtainen kohtaaminen verkon välityksellä, ja erityisesti kirjoitettua keskustelua suosittiin. Kirjoitetussa keskustelussa on oleellista huomioida kirjoittajan ohjautuminen sosiaalisesti suotaviin päätöksiin, joka tietyllä tavalla tuo myös turvaa ja pitää etäisyyttä omaan itseensä.

7.4 Tiedon ja tuen tarve palvelukseen liittyen

Kysymyksellä ”Oletko etsinyt vertaistukea läheisen varusmiespalveluun liittyen?” kartoitettiin kohderyhmän nykytilannetta. Kokemus palveluksen aikaisesta tiedon ja tuen tarpeesta vaihtelee kohderyhmässä: N:12 ei ole etsinyt tukea läheisen varusmiespalvelukseen liittyen, kun taas N:9 on eri tavoilla. Kysymykseen on voinut vastata useampaan kohtaan, joten siksi lopullinen lukema on kokonaisvastaajamäärää suurempi. Vastaajien oma painotus näkyy siis vastauksissa. Suosituin tapa hakea tukea oli vastaajien perusteella jutella palveluksessa olevan läheisen kanssa asioista, kun taas N:3 suosi kasvotusten ja N:2 verkosta saatua tukea. Kysymyksessä ei tarkennettu sitä, millaista tukea kasvotusten ja verkossa vastaaja haki, vaan vastaukses-

sa korostettiin enemmän yleistä tukitapojen suosimista ja kartoittamista. N:2 oli etsinyt verkosta tukea, joka viittaa siihen, että verkko tavoittaa myös osan kohderyhmästä. Vastauksien jakautumisessa on huomioitava se, kuinka pitkällä läheisen palvelus on ja millaisiin tiedon tai tuen tarpeisiin läheiset ovat ehtineet kohdata.

Avoimessa kysymyksessä ”Millaista tietoa haluaisit saada varusmiespalveluksen suorittamisesta/ Millaisista aiheista haluaisit keskustella, kenen kanssa?” vastaajia kiinnosti saada tietää lisää tarkemmin varusmiespalveluksen eri vaiheista, arkielämästä, palveluksen etenemisestä sekä ongelmatilanteista. Esimerkiksi sairastilanteet ja varusmiespalvelusta suorittavan fyysinen ja sosiaalinen jaksaminen huolestuttavat vastaajia. Lisäksi avoimiin kysymyksiin kerätyt vastaukset, joissa todetaan haluavan keskustella lisää kaikesta, viittaa siihen, että epäselviä asioita ja tarvetta keskusteluun läheisen varusmiespalvelukseen liittyen on.

Kaikkea palvelukseen liittyvää.

Hyödyllisintä on ollut keskustelu varusmiespalvelun vastikään suorittaneen kanssa, jolla on kokemus siitä, millaista se on todellisuudessaan kypäivänä...

Vastauksissa nousee varusmiespalvelusta suorittavan arjen teema esiin:

Haluaisin enemmän tietää, mitä armeijan arkeen ja tehtäviin kuuluu. Väsyneeltä varusmieheltä kun on vaikea saada mitään irti

Olen itse käynyt varusmiespalveluksen joten en koe tarvetta vertaistuelle. Siitä huolimatta koen että läheisille siitä voisi olla isokin apu, varsinkin tilanteissa missä varusmies on sairastunut, joutuu olemaan pitkään varuskunnassa tai syntyy taloudellisia ongelmia (esimerkiksi työtöystävän kanssa yhteinen asunto ja tukien kanssa ongelmia).

Myös vertaisten kanssa keskusteleminen koetaan tärkeäksi niin käytännönjärjestelyiden, siviiliarjen, tiedon ja tuen kannalta:

Kaipaisin keskustelua muiden vanhempien (plus 25 vuotiaiden) tai yhdessä asuvien "inttileskien" kanssa esimerkiksi siitä miten muut jakavat asumiseen liittyviä menoja ja kotitöitä puolison varusmiespalveluksen aikana.

Mielikuvissani verkossa ajatuksia vaihtavat lähinnä nuoremmat/alaikäiset inttilesket, joiden elämäntilanne poikkeaa suuresti omastani emmekä jaa samoja huolenaiheita kumppanin varusmiespalvelukseen liittyen

Viimeinen, kyselyä tiivistävä kysymys ”Tämän kyselyn päätteeksi: Voisitko kuvitella meneväsi keskustelemaan kokemuksestasi verkkosivulle, jota ylläpitäisi Puolustusvoimat (jos tällainen siis olisi)?” kartoittaa mahdollisen verkkosivun käyttäjämäärää ja tarvetta. Kysymyksessä käytettiin viisiportaista, sanoitettua monivalintakysymystä, jossa annettiin mahdollisuus vastata myös neutraalisti. Jakautuma vastaajien kesken osoitti selkeän kaksijaon, sillä N:6 oli sitä mieltä, että osallistuisi kyseisen potentiaalisen verkkosivun keskusteluun, sekä N:2 totesi osallistumisensa olevan mahdollista. N:6 vastasi osallistumisensa olevan epätodennäköistä, eikä N:1 osallistuisi. Yhtäkään vastausta ei laitettu neutraaliin puoleen väliin. Avointen kysymysten perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, millaista sisältöä mahdolliselta verkkosivulta toivottaisiin.

8 POHDINTA

Pohdinnassa käsitellään tuloksista saatuja johtopäätöksiä, prosessissa ja tuloksissa huomioitua eettisyyttä, prosessin arviointia, jatkokehittämistä sekä oman ammatillisuuden kehittymistä. Pohdinnan tarkoituksena on myös haastaa erityisesti sosiaali- ja terveydenalan, sekä kirkon alan ammattilaisia miettimään omaa suhtautumistaan verkkoympäristöön sen mahdollisuuksien ja haasteiden parissa.

8.1 Johtopäätökset, arviointi ja eettisyys

Vastauksia kyselytutkimukseen tuli vähän verrattuna kohderyhmään kokonaisuutena. Kotiväenpäivänä kohderyhmän tavoittamisen haasteet liittyivät kiireeseen ja käytännönjärjestelyihin. Vaikeudet tulee ottaa huomioon, ettei vastaamattomuus välttämättä kerro siitä, etteikö aihe olisi kohderyhmää kiinnostanut, vaan kyse oli enemmän saatekirjeen jakotilanteen eri priorisoinnista. Kyselytutkimukseen tulleet vastaukset ovat laadultaan haastatteluntyyppisiä, joka kertoo siitä, että he jotka kysely tavoitti, olivat halukkaita ilmaisemaan omia kokemuksiaan ja mielipiteitään hyvinkin avoimesti, sekä käyttämään vastaamiseen aikaa. Vastausten laatu viittaa myös siihen, että verkkoympäristön anonymiteetti oli mahdollistanut kyselylle turvallisen ilmapiirin ilmaista tunteita. Yleistäviä johtopäätöksiä ei voida tehdä pienen vastausmäärän vuoksi, mutta suuntaviivoja vastaukset antavat.

Sotilaskotiliitosta oltiin toteutuksen jälkeen sähköpostilla yhteydessä sosiaalipäällikkö Majaseen. Tämä sähköposti lähetettiin edelleen minulle. Raportissa käsiteltiin saatekirjeen tavoittamattomuuden haasteita, sekä ideoita kohderyhmän jatkotavoittamiseen. Sähköpostivastauksessa kohderyhmän tavoittamiseen liittyen mainitaan jatkolle oleellinen asia, eli massatilaisuuksien kiireinen luonne. Kun ihmisiä on tilaisuudessa paljon, monesti esimerkiksi kotiväenpäivässä vierailijoiden tavoite tiivistyy enemmän sotilaskodista kahvin ja pullan saamiseen, sekä läheisen näkemiseen – in-

fot ja kyselyt monesti unohtuvat tai niitä ei huomata. Sähköpostiviestissä ilmaistiin myös pohdintaa siitä, että onko kaikilla varusmiehen läheisillä puhelimessa nettiliittymää tavoitettavuuden kannalta. Yleisesti verkossa tehtävä kyselytutkimus rajaa vastaajia, mutta koen että kyselyn luonteen vuoksi verkkoon pääseminen on oleellista – henkilö, joka pääsee verkkoon voi myös hakea sieltä tietoa, tukea sekä osallistua keskusteluihin. Jatkoa varten voitaisiin siis pohtia kohderyhmän tavoittamista verkon kautta, esimerkiksi esittelemällä Puolustusvoimien verkkosivulla linkkiä kyselyyn, tai varusmiesten avulla.

Opinnäytetyöprosessi toteutettiin tavoitelähtöisesti, ja prosessin eri vaiheet olivat perusteltuja. Haasteista raportoitiin, ja niiden vaikutusta tuloksiin huomioitiin, jotta analyysi olisi tuotettu eettisesti. Jatkoa varten avoin haasteiden ja potentiaalisten ratkaisujen esitleminen mahdollistaa jatkotyöskentelyn niin, että tätä tuotosta voi hyödyntää. Työelämälähtöisyys ohjasi opinnäytetyön parissa työskentelyä, ja lopullinen tuotos palvelee aiheen jatkokehittämisessä.

Hyvinvoivat läheiset tukevat palvelusta suorittavan vapaa-aikaa, elämää siviilissä sekä viikonloppulomilla, joten opinnäytetyön aiheeseen koen tarvetta myös siitä näkökulmasta, että läheisten hyvinvointia pidettäisiin esillä enemmän ja tukea olisi enemmän tarjolla. Kyselytutkimuksen tuloksista ei voida tehdä yleistyksiä pienen vastaajamäärän vuoksi, mutta huomattavaa on se, että erilaiset tarpeet tiedon ja tuen suhteen tulivat kuitenkin vastauksissa ilmi. Tästä huomiosta voidaan tehdä johtopäätös, ettei tietoa ja tukea ole tällä hetkellä tarpeeksi tarjolla, vaan asioita jää epäselväksi ja teeman jatkokehittämiselle on tarvetta.

Eettisyyttä on pidetty mukana prosessin rinnalla. Esimerkiksi kyselylomakkeen alussa vastaajalle kerrotaan mihin vastauksia käytetään, eikä vastauksista voida erottaa yksittäistä vastaajaa. Prosessin aikana avoin viestittely työyhteisön sekä koulun kanssa ovat olleet mukana, ja vastauksia analysoitiin objektiivisesti ja anonymisti. Kysymysten asetteluun liittyen on mahdollista, että niissä käytetyt selittävät esimerkit ovat voineet ohjata vastaajaa. Myös kysymyksissä käytetyissä sanoissa pyrittiin neut-

raaliin sävyyn, mutta silti alitajuntainen ohjaaminen tai kysymysten väärinymmärtäminen ovat mahdollisia.

Teoreettiseen viitekehykseen verrattuna tuloksista ilmeni varusmiespalvelukseen liittyvä jaksamisen tukeminen. Avoimissa vastauksissa mainittiin varusmiesten läheisten tiedonsaannin tärkeys siltä kannalta, että ”väsyneeltä varusmieheltä kun on vaikea saada mitään irti”. Jaksaminen ja varusmiespalvelusta suorittavan ymmärtäminen saattavat herättää myös kotiväessä huolta ja täten kuormittaa. Myös vertaistuen hyöty esiintyy toiveena vastauksissa, joka viittaa siihen, että vertaisten erityislaituinen suhde samaistumiseen ja kokemuksen jakamiseen liittyen olisi oleellista tässä kontekstissa. Teoria todistaa myös anonymiteetin suojaa, joka oli myös kyselyyn vastaajien suosiossa.

8.2 Jatkokehittäminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisen kehittämisprosessin ensimmäinen tuotos, joka tarjoaa tietoa kohderyhmän tarpeista ja toiveista liittyen läheisen varusmiespalvelukseen kohdistuvaan tietoon ja läheisten keskinäiseen tukeen. Kyse-lytutkimus tuotti avoimiin kysymyksiin vastauksia, joiden analysoiminen antoi suun- taviivoja jatkokehittämiselle – esimerkiksi vertaistuki koettiin toiminnaksi, johon haluttiin osallistua, sekä vastaajat halusivat tietää palveluksesta erilaisia asioita. Tu- lokset palvelevat Puolustusvoimien jatkotarpeita – raportti viedään eteenpäin hyö- dynnettäväksi niin Pääesikunnan koulutusosastolle sekä viestintään.

Jatkossa mahdollista tutkimusta tai selvitystä tehdessä tulisi kysely laittaa Puolustus- voimien verkkosivuille, jotta mahdollisimman moni siihen vastaisi – tutkimukseen toki silloin tarvittaisiin suurempia työaikaressursseja mahdollisesti suuremman vas- tausmäärän takia. Verkossa toteutettavaan kyselyyn tulee ottaa huomioon myös arvi- ointi siitä, keitä vastaajat todellisuudessa ovat ja kuuluvatko he kohderyhmään vai ovatko he vain löytäneet kyselyn ja vastanneet. Kohderyhmää voisi lähteä tavoitte-

lemaan myös varusmiestiedotteissa. Suuremman vastausmäärän saaminen olisi ollut tuloksien reliaabeliuuden ja yleistettävyyden kannalta parempi.

Osana asiakaslähtöistä kehittämistä seuraavana vaiheena työtä voisinkin kuvitella suuremman otannan tavoittamista, jolloin ei pelkästään saataisi vahvistusta tämän tutkimuksen tuloksille, vaan myös kvantitatiivista aineistoa siitä, olisiko Puolustusvoimien ylläpitämälle nettisivulle aitoa tarvetta. Tavoittaminen kyselylomakkeella, joka sisältää vain oleellimmat ja tarkoin asetetut monivalintakysymykset tarjoaisivat aineistoa. Jatkossa kohderyhmää voitaisiin tavoittaa paremmin varusmiesten sekä kohderyhmälle menevien tiedotteiden avulla. Suurempaan vastaajamäärään tulee toki työaikaresurssien puitteissa huomioida.

Toiveelle, että palveluksesta voisi saada lisätietoa niin arkeen kuin läheisen palveluksen käytännönasioihin liittyen, jatkomahdollisuuksissa voisinkin nähdä esimerkiksi vertaisohjaajan jalkautumisen nykyisin toimiville verkkosivuille, joissa keskustelua käydään kohderyhmän kesken. Mahdollinen vertaisohjaajakoulutus voisi tuottaa Puolustusvoimille henkilöstöä, joka toimisi vapaaehtoisvoimin ja se edustaisi myös vertaistukea, jolloin apu saattaisi olla osa helposti lähestyttävää maallikkoapua. Verkkoympäristössä olisi siten myös mahdollisuus palata aikaisempiin keskusteluihin ja rakennetta koskeviin kysymyksiin, jotka nousivat myös kyselytutkimuksessa esiin. Vapaaehtoiset voisivat koostua joko varusmiespalveluksen käyneistä henkilöistä tai heidän läheisistään.

Tutkimuksen siirrettävyys muille toimijoille on mahdollista – kyselytutkimus antaa suuntaa, millaiset asiat ovat varusmiesten läheisillä ajatuksissa liittyen toiveisiin ja haasteisiin. Myös tulokset liittyen hyvään vertaistukikeskusteluun verkossa antavat suuntaa muihin kokemuksiin kuin vain läheisen varusmiespalvelukseen. Tutkimuksen tuloksia voisi täten hyödyntää muut verkkosivuja ylläpitävät tahot, jotka kohtaavat tarvetta kehittää asiakaslähtöisesti omia verkkokeskustelualustoja tai ovat vasta suunnittelemassa sitä.

8.3 Oma ammatillinen kehittyminen

Oma ammatillinen kehittyminen projektin edetessä on kasvanut tutkimuksen suunnittelussa, tekemisessä, raportoinnissa sekä kokonaisuuden hahmottamisessa, menetelmäosaamisessa ja loppuun viemisessä. Käytän tämän osion tukena sosionomi(AMK)-diakoniatyön osaamisvaatimuksia eli kompetensseja (Diak, Osaamisvaatimukset: sosionomi(AMK), diakoniatyö).

Oma osaamiseni kehittämis- ja innovaatio -osa-alueessa korostuu niin innovatiivisena ongelmanratkaisukykyinä kuin asiakaslähtöisen kehittämistyön suunnittelussa ja toteuttamisessa. Esitutkimuksen tyypiseen tuotokseen päädyttiin yhdessä työyhteisökumppanin kanssa ja menetelmien käyttö tehtiin perustellusti. Oma roolini nousi suunnittelussa, menetelmissä sekä itse tutkimuksen analysoinnissa ja toteuttamisessa. Opin myös hyödyntämään erilaisia menetelmiä, jotta tavoitteeseen päästiin ja esitutkimuksesta tuli ehyt kokonaisuus. Opin toimimaan myös tutkimus- ja kehittämistyön eettisten ohjeiden ja periaatteiden mukaisesti. Sosiaalialan osaamiseni kehittyi erityisesti menetelmäosaamisessa sekä niiden perustelemisessa, joka joissain tilanteissa tarkoitti hitaammin etenemistä. Vaikka vastauksien vähäinen määrä tuntui aluksi turhauttavalta, pystyin suorittamaan täydentävää kohderyhmän tavoittamista ja täten pääsemään omista työaikaresursseissa sellaiseen tulokseen, joka palvelee kokonaisuutta. Innovatiivinen menetelmien käyttö näkyy lisäksi haastattelun hyödyntämisessä. Tekemäni tuotoksen tavoitteena oli parantaa kohderyhmän hyvinvointia – opin tuottamaan ja arvioimaan saamaani tietoa, joka vei lähemmäs tavoitteen toteutumista ja tuotosta, josta työyhteisö hyötyy. Prosessin pitkä aikaväli toi aihetta entistä lähemmäs omaa itseään, mutta pystyin silti eri vaiheissa ottamaan kritiikkiä vastaan sekä hyödyntää sitä.

Diakoniatyöhön liittyvä oman osaamisen kehittyminen perustuu evankelisluterilaisen kirkon kykyyn olla siellä, jossa ihminen tarvitsee apua. Nykyaikana kirkon toiminta on laajentunut myös verkkoon. Prosessin aikana opin tuntemaan kristillisen uskon ja teologian perusteita sekä niiden soveltamista ja tulkittamista muuttu-

vissa tilanteissa. Opin aiheen tiimoilta syventämään osaamistani diakoniatyön eettisistä normeista ja ammattikäytänteiden tuntemisesta. Kompetensseissa selitetään diakoniatyöstä, että sen tavoitteena on ”diakoniatyön arvojen yhteisöllisyyden, osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon puolustaminen yhteiskunnan eri foorumeilla”, joka mielestäni voisi merkitä tulevaisuudessa verkkoympäristöön painotumista (Diak, Osaamisvaatimukset: sosionomi(AMK), diakoniatyö). Voisinkin lopuksi haastaa seurakuntaympäristöä ja hengellistä työtä tekeviä tutustumaan verkkoympäristössä oleviin haasteisiin syvemmin käytännön tasolla ja uskaltautumaan siellä keskusteluun. Syvemmän, sielunhoidollisen yhteyden luominen on mahdollista myös verkon välityksellä, ja voisin kuvitella, että se etsivän työn yhteydessä tuntuu aluksi pelottavalta ja vieraalta. Kokemalla voi ainoastaan päästä peloista eroon, ja verkon tarjoamat mahdollisuudet voisivat helpottaa esimerkiksi yksinäisyyttä, jos ammattilaiset itse uskaltavat toimia roolimalleina hyvälle, positiivista mielenterveyttä tukevalle vuorovaikutukselle verkossa.

LÄHTEET

- Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. (toim.) (2006). *Verkkoviestintäkirja*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Auvinen, A. (2004). *Vertaistuki vailla vertaa*. A-Kiltojen Liitto ry, Tampere.
- Diak, Osaamisvaatimukset: sosionomi(AMK), diakoniatyö (29.4.2016). *Sosionomi (AMK), diakoniatyö -koulutuksesta valmistuneen osaamisvaatimukset eli kompetenssit*. Saatavilla 22.2.2019
<https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-diakoniatyo/>
- Estola, E., Kaunisto, S-L., Keski-Filppula, U., Syrjälä, L. & Uitto, M. (2007). *Lupa puhua. Kertomisen voima arjessa ja työssä*. Jyväskylä: Ps-Kustannus.
- Etsivä nuorisotyö verkossa -raportti (2012). Verke, Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus. Saatavilla 17.12.2018
<https://www.verke.org/wp-content/uploads/2016/01/Marcus-Lundqvist-Etsiva%CC%88-nuorisoty%C3%B6-Verkossa.pdf>
- Heikkilä, T. (2014). Kvantitatiivinen tutkimus. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Saatavilla 19.12.2018
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Hietanen, U. & Lemberg, K. (2012). Portaati-projekti -jatkuuutta pirstaleiseen palvelujärjestelmään. Teoksessa Lämsä, A-L. (toim.), *Miltä musta tuntuu? Masennus ja siitä toipuminen* (s. 23-43). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hiltunen, L. (2008). Graduryhmä – kevät 2008, Kyselytutkimus. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla 17.12.2018
www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/kyselytutkimus.ppt

- Hyväri, S. (2005). Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) *Vapaaehtoistoiminta: Anti, arvot ja osallisuus*. (214 – 235). Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, V. & Timonen, S. (2004). "Huoli" ja "masennus": kärsimyksiä ennen ja nyt. Teoksessa Honkasalo, M.-L., Utriainen, T. & Leppo, A. (toim.), *Arki satuttaa: kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä* (s. 193-225). Tampere: Vastapaino.
- Itkonen J. (26.10.2015). *Kiihdyttääkö digitalisaatio talouskasvua?* Euro ja talous 2-2015. Saatavilla 30.1.2019 <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2015-2/kiihdyttaako-digitalisaatio-talouskasvua/>
- Kiiski, J. (2009). *Sielunhoito*. Helsinki: Edita.
- KvaliMOTV, Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). 7.3.2 Sisällönanalyysi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 17.12.2018 https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html
- KvantiMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 17.12.2018 <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/raportointi/raportointi.html>
- Laimio, A. & Karnell, S. (2010). Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.), *Vertaistoiminta kannattaa*. (s. 9-19). Asumispalvelusäätiö ASPA. SOLVER Palvelut. Saatavilla 27.12.2017 http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf
- Naslund, J. A., Aschbrenner, K. A., Marsch, L. A. & Bartels, S. J. (2016). *The future of mental health care: peer-to-peer support and social media*. Cambridge University Press, Epidemiology and Psychiatric Sciences. Saatavilla <https://www.cambridge.org/core/journals/epidemiology-and-psychiatric-sciences/article/future-of-mental-health-care-peertopeer-support-and-social-media/DC0FB362B67DF2A48D42D487ED07C783>
- Noppiari, E., Kiiltomäki, A. & Pesonen, A. (2007). *Mielenterveystyö perusterveydenhuollossa*. Helsinki: Tammi.

- Nylund, M. (2005). Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund M. & Yeung, A. (toim.), *Vapaaehtoistoiminta: Anti, arvot ja osallisuus* (s. 195-213). Tampere: Vastapaino.
- Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirja (2015). Kirkon keskusteluapua. Saatavilla
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D277EB28107243CAC22577CA002A8387/\\$FILE/Kirkon%20keskusteluavun%20laatuasiakirja.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D277EB28107243CAC22577CA002A8387/$FILE/Kirkon%20keskusteluavun%20laatuasiakirja.pdf)
- Puolustusvoimat. Asevelvollisuus. *Asevelvollisuus – suomalainen valinta*. Saatavilla
<https://puolustusvoimat.fi/asevelvollisuus>
- Puolustusvoimat. Varusmies (5.3.2018). *Yli 1 500 naista haki vapaaehtoiseen asepalvelukseen*. Saatavilla https://varusmies.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1950813/yli-1500-naista-haki-vapaaehtoiseen-asepalvelukseen
- Sanastokeskus TSK 40 (14.5.2010). Sosiaalisen median sanasto. Helsinki. Saatavilla
http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto
- Some Camp. Aktiivinen etsivä työ verkossa. Exit -hanke. Saatavilla
<https://www.somecamp.fi/material/aktiivinen-etsiva-tyo-verkossa/>
- Stengård, E., Appelqvist-Schmidlechner, K., Upanne, M., Haarakangas, T., Parkkola, K. & Henriksson, M. (2008). Time Out! Aikalisä! Elämä raiteilleen, Nuorten miesten prykososiaalisen tukiohjelman vaikuttavuus ja hyöty. STAKES, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Jyväskylä. Saatavilla
https://thl.fi/documents/10531/120098/aikalisa_tukiohjelman_vaikuttavuus.pdf
- Suomen blogilista. blogit.fi, inttilesket. Saatavilla 23.2.2019
<https://www.blogit.fi/tag/inttileski>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Positiivinen mielenterveys. Saatavilla
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/positiivinen-mielenterveys>
- Tilastokeskus A. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. *Internetin käytön ja eräiden käyttötarkoitusten yleisyys*

2018. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla

http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html

Tilastokeskus B. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. *Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2014*. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla
http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html

Tilastokeskus C. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. *Internetin käytön ja eräiden käyttötapojen yleisyys 2010, %-osuus väestöstä*. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla
http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_fi.html

Tilastokeskus D. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö, Liitetaulukko 20. *Yhteisöpalvelujen seuraamisen yleisyys ja useus 2018, %-osuus väestöstä*. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla
http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tau_020_fi.html

Utriainen, T. (2004). Suojaavat kehykset ja alaston kärsimys. Teoksessa Honkasalo, M.-L., Utriainen, T. & Leppo, A. (toim.), *Arki satuttaa: kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä* (s. 226-252). Tampere: Vastapaino.

LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET

HAASTATTELU

16.3.2018, Pääesikunta. Kenttärovasti Janne Aalto.

1. Kuinka näet kristillisiä arvoja omassa työssäsi? Millaisissa tilanteissa?

2. Entä kuinka näet niitä netissä?

3. Minkälaisia perusteita näet kristinuskon antavan vertaistuelle?

Lisätty kysymys: Entä mitä eroa sitten Salomonin ja Matti Meikäläisen avulla on?

4. Omin sanoin, mitä on sielunhoito

5. Mitkä ovat mielestäsi sielunhoidollisen keskustelun vaatimukset?

6. Voiko sielunhoidollinen keskustelu toteutua aidosti internetissä? Miksi/ Miksi ei?

LIITE 2. KYSELYLOMAKE

(Webropol, www.webpolsurveys.com/varusmiestenlaheiset2018.net, näyttökuvat kyselystä.)

Varusmiesten läheiset

Tervetuloa kyselyyn!

Lähimmäisen varusmiespalvelus voi tuoda erilaisia kysymyksiä ja tunteita esiin. Kuitenkaan sinun ei tarvitse olla asioiden kanssa yksin, sillä esimerkiksi netissä voit keskustella muiden samassa tilanteessa olevien kanssa.

Tässä kyselyssä selvitetään minkälaisia asioita tulisi ottaa huomioon, jotta verkossa oleva vertaistuki auttaisi mahdollisimman hyvin käsittelemään lähimmäisen varusmiespalveluksesta nousevaa kokemusta. Oli sinulla mitä tahansa ajatuksiasi asiasta, vastauksesi on tärkeä!

Tämän kyselyn vastauksia käytetään Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä, eikä vastauksista voida tunnistaa ketään yksittäistä vastaajaa.

Iso kiitos ja kumarrus jo etukäteen.

* -merkittyihin kysymyksiin on vastattava, jotta täytetyn lomakkeen voi lähettää

1. Olen varusmiespalvelusta suorittavan... *

Vaikka useampi tuttusi olisi palvelussa, valitse rooli joka on lähimpänä sinua

- Tyttö-/poikaystävä
- Avo-/aviopuoliso
- Vanhempi/Huoltaja
- Isovanhempi
- Sisarus
- Ystävä
- Muu

2. Ikäsi *

- 17
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75 -

3. Oletko etsinyt vertaistukea läheisen varusmiespalveluun liittyen? *

Vertaistuella tarkoitetaan samassa tilanteessa olevien keskusteluapua verkossa tai kasvotusten. Voit valita useamman kohdan

- Olen, netistä (Huom, vastaa myös kysymykseen 4)
- Olen, kasvotusten
- Olen jutellut asioista palveluksessa olevan läheiseni kanssa netissä tai kasvotusten
- En ole etsinyt tukea

4. Jos olet joskus jutellut vertaisen kanssa **verkossa** mistä tahansa kokemuksesta (myös muut aiheet kuin varusmiespalvelus), millainen kokemus se oli?

	1	2	3	4	5	
En saanut tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sain tietoa
En saanut tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sain tukea
Kukaan ei kuunnellut minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Joku kuunteli minua
Kukaan ei ymmärtänyt minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Minua ymmärrettiin
Minua syrjittiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Minut otettiin hyvin vastaan
Minua ei huomioitu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Koen olevani ryhmän jäsen

5. Haluaisin mieluiten tukea/apua verkossa... *

Voit valita useamman

- keskustelemalla (kirjoittamalla) vertaisryhmässä
- keskustelemalla (puhumalla ääneen, esim. skype) vertaisryhmässä
- keskustelemalla (kirjoittamalla) vertaisen kanssa
- keskustelemalla (puhumalla ääneen esim. skype) vertaisen kanssa
- ammattilaiselta henkilökohtaisesti (kirjoittaen)
- ammattilaiselta henkilökohtaisesti (puhumalla, esim. skype)
- seuraamalla kirjoitettuja keskusteluja, esim. blogeja

6. Osallistuisitko ryhmäkeskusteluun verkossa mieluummin...

- nimettömänä
- omalla nimelläni
- ei ole väliä

7. Mitkä nettisivun/somen ominaisuudet ovat sinulle tärkeitä, kun osallistut verkkokeskusteluun?

Näitä voit pohtia esim. Nopea vastaaminen, älylaitteen kanssa yhteensopivuus, emoji, kuvat, selkeät keskustelufoorumit?

**8. Millaista tietoa haluaisit saada varusmiespalveluksen suorittamisesta/
Millaisista aiheista haluaisit keskustella, kenen kanssa?**

700 merkkiä jäljellä

9. Kerro: Millainen mielikuva sinulla on aiheesta?

Mitä mieltä olet siitä, että verkossa voit kohdata samassa tilanteessa olevia ihmisiä?

Voisitko kuvitella koskaan päätyväsi keskustelemaan verkossa omista tunteistasi vertaisten/ vertaisen kanssa?
Entä miksi et?

600 merkkiä jäljellä

**10. Tämän kyselyn päätteeksi: Voisitko kuvitella meneväsi keskustelemaan
kokemuksestasi verkkosivulle, jota ylläpitäisi Puolustusvoimat (jos tällainen siis olisi)?**

- Kyllä
- Mahdollista
- En tiedä
- Epätodennäköistä
- En

Lähetä

Ethän jää yksin!

Läheisen varusmiespalvelu saattaa tuoda uusia tunteita, joiden käsitteleminen on tärkeää. Monesti se, että pääsee kertomaan omista tunteistaan jollekin, auttaa.

www.tukinet.fi

www.mtki.fi

www.nuortenlinkki.fi

Jos sinulle tulee kysymyksiä kyselyyn liittyen, voit ottaa yhteyttä [REDACTED]

Diak

LIITE 3. SAATEKIRJE

Varusmiehen läheinen

Läheisen henkilön varusmiespalvelus voi herättää monenlaisia tunteita ja ajatuksia. Haluaisitko keskustella tähän liittyvistä asioista jonkun toisen samassa tilanteessa olevan ihmisen kanssa?

Vastaamalla tähän sosiaalialan opinnäytetyön kyselyyn, autat selvittämään voisiko verkossa toimivasta vertaistuesta olla apua varusmiehen läheisille.

Kyselyyn vastaamiseen menee alle 5 min.

Kyselyyn pääset tästä linkistä:



<http://www.webpolsurveys.com/varusmiestenlaheiset2018.net>

Lisätietoja kyselystä antaa



Diak