



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Sonja Sievers

Seksuaalineuvontaa verkossa:

Asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutuksen diskurssit

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Digitaalisen median pro gradu -tutkielma
Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Vaasa 2021

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

| | | | |
|--------------------------|--|-------------------|-----|
| Tekijä: | Sonja Sievers | | |
| Tutkielman nimi: | Seksuaalineuvontaa verkossa: Asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutuksen diskurssit | | |
| Tutkinto: | Filosofian maisteri | | |
| Oppiaine: | Viestinnän monialainen maisteriohjelma Digitaalinen media | | |
| Työn ohjaaja: | Merja Koskela | | |
| Valmistumisvuosi: | 2021 | Sivumäärä: | 113 |

TIIVISTELMÄ:

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaista on asiantuntijoiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus seksuaaliasioiden neuvontaa antavassa verkkopalvelussa. Tutkimuksen aineistona on Sexpo-säätiön nettineuvonnasta 7.2.2018–19.3.2020 välisenä aikana keräämäni 58 kysymys-vastaus-paria. Käytän diskurssianalyysin traditioihin kuuluvaa kontrapunktista analyysiä ja -keskusteluanalyysiä tutkimusmenetelminä. Tutkimukseni etenee siten, että selvitän ensin, mitä teemoja seksuaaliasioiden liittyvässä nettineuvonnassa nousee esiin. Sitten perehdyn siihen, millaisia diskursseja teemojen käsittelyssä rakentuu. Lopuksi tarkastelen, millaisia jännitteitä nettineuvonnan diskurssien välille on tunnistettavissa. Asiakkaiden esittämät kysymykset nettineuvonnassa käsittelevät sukupuolen- ja seksuaalisen suuntautumisen moninaisuuden, parisuhteen, seurustelun ja seksiin liittyviä teemoja.

Diskurssien rakentuminen aineistossa tapahtuu eksplisiittisesti ja implisiittisesti. Eksplisiittisesti ilmaistu diskurssi on julkisesti esillä. Implisiittisesti esillä oleva diskurssi on piilossa ja ilmenee tekstissä kilpailevaan diskurssiin liittyvinä sanavalintoina. Asiakkaiden esittämässä kysymyksissä oli vallalla yksi heteronormatiivinen diskurssi, joka vaientaa kaikki muut diskurssit. Asiantuntijan vastauksissa oli yhtä aikaa läsnä useita diskursseja, joissa punnitaan tasapuolisesti erilaisia vaihtoehtoja.

Nettineuvonnan diskurssien väliset jännitteet syntyvät asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutuksen tuloksena. Kun vastakkaiset diskurssit ovat läsnä vuorovaikutuksessa, syntyvät jännitepareja, jotka tutkimuksessani ovat pysyvyys ja muutos, yksityisyys ja julkisuus sekä neutraalius ja tunnepitoisuus. Pysyvyyteen liittyvät tekijät ovat yhdistettävissä nettineuvonnan kontekstin ominaisuuksiin, kuten tekstimuotoisuuteen, asynkronisuuteen ja julkisuuteen, kun taas muutosta edustaa viestin sisältö. Yksityisyyden diskurssi on läsnä asiantuntijan henkilökohtaisen tiedon antamisen välttelemisenä, ja siinä että asiakkaat eivät jaa omia henkilötietojaan. Julkisuuden diskurssia edustaa asiakkaan omien huolien kertominen. Neutraaliuden diskurssi näkyy asiantuntijan vastauksen asiallisuutena, kun taas tunnepitoisuuden diskurssia edustaa asiantuntijan osoittama kielellinen myötätunto asiakasta kohtaan.

Tutkimuksesta voi tehdä johtopäätöksen, että aroista asioita puhuminen helpottuu nettineuvonnan kautta. Asiakkaat saavat vastauksen kysymäänsä aiheeseen, ja asiantuntijat antavat informaatiota ja myötätuntoa. Nettineuvonnan asynkronisuus, julkisuus ja tekstimuotoisuus vaikuttavat asiantuntijan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen.

AVAINSANAT: diskurssi, keskusteluanalyysi, verkkopalvelut, seksuaaliterveys, sosiaalinen konstruktionismi, vuorovaikutus

Sisällys

| | |
|--|----|
| 1 Johdanto | 6 |
| 1.1 Tavoite | 7 |
| 1.2 Aineisto | 9 |
| 1.3 Menetelmä | 12 |
| 2 Verkko sosiaali- ja terveysalan viestinnässä | 15 |
| 2.1 Teknologian hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä | 15 |
| 2.2 Verkkovälitteisen terveysviestinnän tutkimuksen hyödyntäminen | 17 |
| 2.3 Vuorovaikutus verkko-ohjauksessa | 19 |
| 2.3.1 Verkko-ohjauksen ominaisuuksia | 20 |
| 2.3.2 Seksuaalineuvonta | 22 |
| 2.3.3 Seksuaalineuvonnan eettiset periaatteet | 24 |
| 2.4 Sukupuoli ja seksuaalisuus sosiaalisina konstruktioina | 26 |
| 2.4.1 Sosiaalinen konstruktioismi ja heteronormatiivisuus | 26 |
| 2.4.2 Sukupuolen ja seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus | 28 |
| 2.4.3 Kaapin käsite, syrjintä ja vihapuhe | 31 |
| 2.4.4 Parisuhde, seurustelu ja seksi | 32 |
| 3 Institutionaalinen vuorovaikutus | 35 |
| 3.1 Kilpailevat diskurssit ja jännitteet | 35 |
| 3.1.1 Teemoihin liittyvät kilpailevat diskurssit | 37 |
| 3.1.2 Institutionaalisen vuorovaikutuksen jännitteet | 40 |
| 3.2 Kontrapunktinen analyysi ja keskustelunanalyysi | 43 |
| 3.2.1 Kontrapunktisen analyysin käsitteet | 43 |
| 3.2.2 Keskustelunanalyysin käsitteet | 47 |
| 4 Institutionaalinen vuorovaikutus nettineuvonnassa | 53 |
| 4.1 Nettineuvonnan teemat | 54 |
| 4.2 Nettineuvonnan kilpailevat diskurssit | 56 |
| 4.2.1 Heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus | 57 |
| 4.2.2 Lokero ja lokeroimaton | 63 |

| | |
|--|-----|
| 4.2.3 Kaapissa oleminen ja kaapista ulostulo | 69 |
| 4.2.4 Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja | 74 |
| 4.3 Nettineuvonnan jännitteet | 77 |
| 4.3.1 Pysyvyys ja muutos | 79 |
| 4.3.2 Yksityisyys ja julkisuus | 84 |
| 4.3.3 Neutraalius ja tunnepitoisuus | 86 |
| 4.4 Yhteenveto | 88 |
| 5 Päättäntö | 94 |
| Lähteet | 103 |
| Liitteet | 113 |
| Liite 1. Aineisto | 113 |

Kuvat

| | |
|--|----|
| Kuva 1. Kuvakaappaus nettineuvonnan kysymyksistä ja vastauksista | 10 |
| Kuva 2. Kuvakaappaus nettineuvonnan kootusti tietoaosiosta | 11 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Tutkimusmenetelmän vaiheet | 14 |
| Kuvio 2. Seksuaalineuvonnan PLISSIT-malli | 25 |
| Kuvio 3. Merkitysten ja maailman välinen suhde | 45 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1. Institutionaalisen vuorovaikutuksen jänniteparit | 41 |
| Taulukko 2. Selonteossa olevat diskurssin merkitsijä ja sanat | 46 |
| Taulukko 3. Nettineuvonnan kysymysten teemat | 55 |
| Taulukko 4. Teemoista muodostetut diskurssiparit | 57 |
| Taulukko 5. Institutionaaliset jänniteparit nettineuvonnassa | 78 |
| Taulukko 6. Asiakkaiden esittämien kysymysten aloitukset | 81 |

1 Johdanto

Verkosta voi etsiä apua monenlaiseen huoleen ja ongelmaan. Internet mahdollistaa myös anonyymien kysymisten, jolloin voi kysyä hyvin arkojakin ja henkilökohtaisia asioita ilman, että oma henkilöllisyys ja muut tunnistettavat tiedot itsestä paljastuvat (Rahikka, 2013, s. 34). Verkon välityksellä on mahdollista saada tiettyyn huolenaiheeseen vastaus (Aaltonen, 2006, s. 280). Verkko madaltaakin kynnystä ottaa esille herkkiä ja arkoja asioita, kuten seksuaalisuuteen liittyviä aiheita. Hyvin monien ikäluokkien on ollut vaikeaa puhua ja nostaa esille seksuaalisuuteen liittyviä aiheita, joten verkko madaltaa kynnystä käsitellä seksuaalisuuteen liittyviä teemoja (Bildjuschkin & Ruuhilahti, 2010, s. 20). Seksuaalivoukossa olennaista on antaa asiakkaalle lupa käsitellä seksuaalisuuteen liittyviä aiheita, antaa rajattua tietoa ja ohjeita, joten verkko sopii seksuaaliteemojen käsittelyyn hyvin (Apter ja muut, 2006, s. 45–46).

Lääkäreitä, sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia on mahdollista tavata kasvokkaisten tapaamisten lisäksi nettineuvonnan, chattien ja skype-tapaamisten merkeissä. Esimerkiksi vuoden 2020 koronaepidemia rajoitti merkittävästi kasvokkaista tapaamista, sen takia verkkopohjaisista palveluista on yhä merkittävämpiä kanavia olla vuorovaikutuksessa. Näissä verkkopohjaisissa palveluissa viestitään teksteillä, videoilla ja äänillä. Ne siis poikkeavat kasvokkaisen vuorovaikutuksen tavoista (Kilpeläinen & Salolaaka 2010, s. 278–281). Asiantuntija ja asiakas tapaavat toisensa institutionaalisten rooliensa takaa, ja heidän roolinsa ovat toisilleen vastakkaisia. Asiantuntijoiden työssä keskeiset tavoitteet ja työn tuloksellisuus toteutetaan vuorovaikutuksessa. Asiantuntija on suuntautunut asiakkaan oireisiin tai ongelmiin (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 10). Lisäksi asiantuntijalla on enemmän itse tietoon, lakiin, säädöksiin ja ammattietiikkaan liittyviä vastuita kuin asiakkaalla (Linell, 1998, s. 38). Asiantuntijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa on jännitteitä, eli toisistaan riippuvaisia vastakkaisia voimia (Griffin 2000, s. 163–164).

Nettineuvonnan ilmenevät seksuaalisuuden teemat muokkautuvat vallitsevan kulttuurin, sosiaalisen ympäristön ja aikakauden mukana (Burr, 2015. s. 1–3; Stewart, 2012, s. 214). Nettineuvonnan tehtävänä on herättää asiakas kriittisesti pohtimaan omaa

seksuaalisuuttaan. Useimmiten seksuaalineuvonnassa asiantuntija sanoittaa ja ohjaa asiakkasta kriittiseen ajatteluun (Hinkkanen ja muut, 2017, s. 69).

Olen aikaisemmalta koulutukseltani sosiaalipsykologian maisteri ja seksuaalineuvoja. Minua on pitkään kiinnostanut internetin suomat mahdollisuudet terveyttä koskevassa tiedonhaussa, sosiaalinen tuki ja ne mahdollisuudet, joita verkko tarjoaa terveyden edistämiseen. Näitä verkon tarjoamia mahdollisuuksia hyödynnetään jo tänäpäivänä ja tulevaisuudessa yhä enemmän, joten niistä tarvitaan jatkuvasti tutkittua tietoa.

1.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaista on asiantuntijoiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus seksuaaliasioiden ohjausta ja neuvontaa antavassa verkkopalvelussa. Teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan kaikkea sitä yhteyttä kahden ihmisen välillä, joka tapahtuu teknologian, kuten tietokoneen, älykännyköiden tai tablettien avulla (Kääntä, 2016, s. 2–3). Viestintäteknologia on muuttanut suuresti sosiaalista elämäämme, vietämme paljon vapaa-ajastamme verkossa, joten verkon välityksellä tapahtuvaa verkkovuorovaikutusta voi pitää tärkeänä osana nykyajan sosiaalista elämää (Kozinets, 2010, s. 10–13). Useista verkon tukipalveluista on tullut tärkeitä tapoja etsiä tukea ja apua ongelmiin (Coulson ja muut, 2007, s. 174). Myös asiantuntijan ja asiakkaan väliset tavat olla vuorovaikutuksessa ovat moninaistuneet.

Sukupuoleen, seksuaalisuuteen ja parisuhteeseen liittyvät käsitteet ovat sosiaalisesti rakentuneita merkityssysteemejä, jotka rakentuvat diskursseissa. Näin voi ajatella, että on yhteiskunnallisesti sopivaa ja sopimatonta käytöstä, joista jälkimmäiseen yhteisö suhtautuu tuomitsevasti (Giles, 2006, s. 325–326). Asiantuntijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta värittävät institutionaaliset tehtävät ja asiantuntijuuteen liittyvät tavoitteet (Gerlander & Isotalus, 2013, s. 4). Näin heidän vuorovaikutuksensa on asymmetrisstä: asiantuntijalla on enemmän tietoa, sekä lakiin ja ammattietiikkaan

liittyviä vastuita, joita asiakkaalla ei ole (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 14). Nämä seikat vaikuttavat heidän keskinäisen vuorovaikutuksensa luonteeseen.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä teemoja seksuaaliasioihin liittyvässä nettineuvonnassa nousee esiin?
2. Millaisia diskursseja teemojen käsittelyssä rakentuu?
3. Millaisia jännitteitä nettineuvonnan diskurssien välille on tunnistettavissa?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä selvitän, mitä sisältöjä seksuaaliasioihin liittyvässä nettineuvonnassa nousee esille. Asiakkaat kirjoittavat viestejä Sexpo-säätiön nettineuvontaan etsiessään vastauksia ihmissuhteisiin ja seksuaalisuuteen liittyviin kysymyksiin (Sexpo, 2019a). Selvittäessäni vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, tarkastelen tarkemmin kysymyksiä yhdistäviä ja erottavia sisällöllisiä kokonaisuuksia, eli teemoja (ks. Salo, 2015, s. 169). Tämä vaihe on tärkeä, sillä se auttaa aineiston hahmottamista ja seuraavat vaiheet selkiytyvät.

Toisella tutkimuskysymyksellä asetan tietoa etsivän asiakkaan ja vastaajana toimivan asiantuntijan viestit vastakkain. Selvitän diskurssien välistä kilpailua. Tutkimuksessani diskurssit ovat merkityssysteemejä, jotka pitävät sisällään kaikki tiettyyn ilmiöön tai asiantilaan liitetyt merkitykset. Diskurssien kautta peilataan ideologioita ja suhtautumista tiettyä aihetta kohtaan (ks. Höglund, 2016 s. 45; Jokinen, 2000, s. 112). Tutkimuksessani diskurssien välinen kilpailu on kyseessä, silloin kun seksuaaliasioihin liittyvät teemoissa ilmenee vastakohtaisuutta (ks. Baxterin, 2011, s. 377).

Kolmas tutkimuskysymykseni osaltaan täydentää ensimmäistä ja toista tutkimuskysymystä, sillä otan tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa tunnistetun suurimman teemaluokan tarkemman tarkastelun kohteeksi. Selvitän seksologian alan asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksessa diskurssien välisiä jännitteitä. Tutkimuksessani asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen jännitteet ovat toisistaan riippuvaisien diskurssien välisiä vastakkaisia voimia (ks. Griffin 2000, s. 163–

164.) Jännitteet liittyvät asiantuntijan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, koska vuorovaikutukseen liittyy asymmetriaa (ks. Gerlander & Isotalus, 2010, s. 5).

Asiantuntijat ovat yhteydessä asiakkaisiin yhä useammin verkon välityksellä. Sen vuoksi verkko-ohjauksen tutkiminen on yhä ajankohtainen tutkimusaihe. Verkko-ohjaukseen liittyvää tutkimusta on tehty kansainvälisesti paljon. Usein tämä tutkimus onkin painottunut kasvokkaisen ja verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen eroihin (Hine, 2000, s. 1–5). Aikaisemmin on tutkittu myös kasvokkain tapaavien asiantuntijoiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta (Vilén ja muut, 2002, s. 27–29). Kuitenkaan verkon kautta tapahtuvaa asiantuntijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ei ole paljoa tutkittu. Tässä tutkimuksessa keskitytään nimenomaan laadulliseen asiantuntijoiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen tutkimiseen verkossa.

Nettineuvontaa on aiemmin tutkittu eri tieteenalojen, kuten terveystieteilijöiden ja yhteiskuntatieteilijöiden näkökulmasta (ks. Pulkkinen, 2010, s. 30–33; Lautaniemi & Mottisenkangas, 2001, s. 24–25). Kuitenkin nettineuvontaan liittyvä tutkimus ei ole liittynyt seksuaalisuusteemaisten diskurssien tutkimukseen, jossa tutkittaisiin seksuaalisuutta historiallisena ilmiönä ja sen merkityksiä (Lottes, 2000, s. 26).

1.2 Aineisto

Tutkimuksen aineisto on poimittu suomalaisen Sexpo-säätiön nettineuvonnan avoimelta verkkosivulta. Sexpo-säätiö on vuonna 1969 perustettu huolehtimaan tasa-arvoisesta kansalaisten seksuaalisesta hyvinvoinnista (Sexpo, 2019a). Valitsin aineistoksi Sexpo-säätiön nettineuvonnan seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus –kategorian kysymys-vastaus-parit. Valitsin seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus –kategorian, koska siinä käsiteltiin seksuaalisuuteen ja parisuhteeseen liittyviä teemoja laajemmin kuin muissa kategorioissa, kuten esimerkiksi sukupuolen moninaisuus-, halu ja haluttomuus-, seksi-, raskaus- ja porno -kategorioissa. Valitsin aineistoksi nettineuvonnassa julkaistut 58 kysymys-vastaus-paria. Keräsin aineiston 29.3.2020, ja

aineisto on julkaistu aikavälillä 7.2.2018–19.3.2020. Aineistonvalintakriteereitani ovat aineiston uutuus ja riittävyys. Aineiston uutuudella tarkoitan, että valitsen aineistoksi kaikista uusimpia kysymys-vastaus-pareja. Aineiston riittävydellä tarkoitan saturoitumiseksi kutsuttua tilannetta. Eli aineistoa on riittävästi silloin, kun tietyt aiheet alkavat toistamaan itseään, eikä uusia teemoja enää aineistosta löydy (Eskola & Suoranta, 1998, s. 62–63). Kysymyksistä, joita nettineuvontaan lähetetään on esitetty kuvassa 1.

Kysymykset ja vastaukset

Hei! Olen 58v poikamies! Pidän sukkahousuista ja käytän niitä koska ne kiihottavat! Nyt on myös oksentaminen ruvennut kiihottaa! Juoda alkoholia mikä sitten oksentamiseen! Olen ollu absoluusti joten onhan se erikoista! Jotta ei kaikki tässä niin oma sukupuoli alkanut kiinostaa eli miehet! Eli tuntuu että olen todella erikoinen? Tälläistä erikoista! Et kun uskalsi kirjoittaa ja kysyä vaati rohkeutta!

Näytä vastaus

Olen 35v mies olen homoseksuaali ja etsin itselleni kudia joka tykkää shoppailu ja sit käydä lenkillä ja hyväksyy mut semmosena kun oon fetissin kanssa
 Miulla on vaippa fetissi en tee niihin tarpeita vaikka touhuun nit vaippa
 Mistä saisi turvallisen seurustelu suhteen kun olen homoseksuaali
 Työ on hyvä voimavara

Kysymyksestä on poistettu tunnistetietoja anonymiteetin suojaamiseksi.

Näytä vastaus

Kuva 1. Kuvakaappaus nettineuvonnan kysymyksistä ja vastauksista

Nettineuvonnan kysymykset ja vastaukset näkyvät kaikille, ja ne ovat myös anonyymejä, kuten kuva 1 osoittaa. Vuorovaikutus on tekstimuotoista ja asynkronista, eli foorumille osallistuvat asiakkaat voivat olla foorumilla eri aikoina. Näin vuorovaikutuksen molemmilla osapuolilla on mahdollista harkita ja muotoilla viestejä (Hine, 2000, s. 1–5). Anonyymiys taas mahdollistaa arkaluontoisista asioista keskustelun turvallisesti ja

luottamuksellisesti. Koska Sexpo-säätiön nettineuvontaa hallinnoivat asiantuntijat, sinne lähetetyt kysymykset ovat tarkasti kohdennettuja jo julkaistaessa. Asiantuntijat ovat myös poistaneet kysymyksestä mahdollisia tunnistetietoja anonymiteetin suojaamiseksi. Sexpo-säätiön nettineuvontaan kirjoittajat saavat apua seksuaalisuuden, seksin, sukupuolisuuden ja ihmissuhteiden kysymyksiin kirjoittaessaan Sexpo-säätiön nettineuvontaan (Sexpo, 2019b).



Kuva 2. Kuvakaappaus nettineuvonnan kootusti tietoaosiosta

Sexpo-säätiön nettineuvontaan kuuluu kysymyspalsta ja kootusti tietoa-osio, joka pitää sisällään artikkeleita, jotka käsittelevät yleisiä seksuaalisuuteen liittyviä aiheita, kuten kuva 2 osoittaa. Kysymykset on jaettu 22 eri kategorian alle. Käytössä ovat myös

asiasanat ja vapaasanahaku, jotka mahdollistavat tiedon hakemisen. Kootusti tietoa-osio koostuu 48 eri kategoriasta, kuten orgasmi-, suuseksi-, murrosikä-, seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus-, suhteen säännöt-, ja sukupuolen moninaisuus-kategoriasta. Seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus –kategoriaan oli artikkelissa määritelty kuuluviksi asiasanat: seksuaalinen suuntautuminen, seksuaalikäyttäytyminen, heteronormatiivisuus ja kaapista ulostulo. Nettineuvonnan toimintaperiaatteisiin kuuluu myös, että asiantuntijat eivät vastaa viestiin, jos nettineuvonnassa on jo samantapainen viesti valmiina (Sexpo, 2019a). Tarkastelen tutkimuksessani juuri seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus –kategoriaan vastatakseni tutkimuskysymyksiin.

1.3 Menetelmä

Selvittääkseni, minkälaista on asiantuntijoiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus seksuaaliasioiden ohjauksessa ja neuvontaa antavassa verkko-ohjauksessa, olen hyödyntänyt tutkimuksessani laadullisia ja määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Tutkimukseni laadullisia tutkimusmenetelmiä ovat verkkoon soveltuvat tutkimusmenetelmät: diskurssianalyysin traditioihin kuuluva kontrapunktinen- ja keskustelunanalyysi. Laadullista tutkimusta täydennän määrällisellä analyysillä. Analyysini etenee tutkimuskysymyksiini mukaisessa järjestyksessä. Saan vastauksen ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseeni kontrapunktisella-analyysillä. Kolmannessa tutkimuskysymyksessä olen käyttänyt keskustelunanalyysiä.

Tutkimukseni on aineistolähtöinen. Etenen analyysissäni abduktiivisesti, jolloin teoria ja empiria ovat koko ajan vuorovaikutuksessa keskenään (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 99). Tutustuin aluksi aineistoon tutkimuskysymykset huomioiden, ilman ennakkokäsityksiä ja säilytin alkuperäisen kirjoitusasuun (ks. Salo, 2015, s. 172). Aineiston tutustumisen jälkeen loin teoreettisen viitekehyksen aiemmista tutkimuksista.

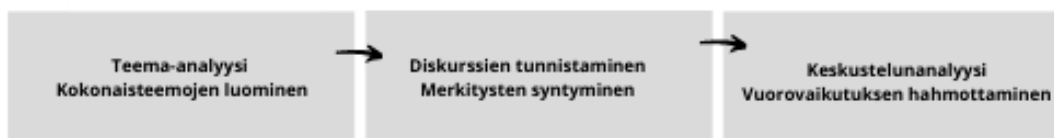
Sekä diskurssianalyysin traditioihin kuuluva kontrapunktinen analyysi että keskustelunanalyysi ovat molemmat laadullisia tutkimusmenetelmiä. Molempien

tutkimusmenetelmien taustateoriana on sosiaalinen konstruktionismi, jonka mukaan todellisuus rakentuu vuorovaikutuksessa, jolloin kieli on olennaisena osana todellisuuden rakentumisessa. Kiellen avulla kohteista on mahdollista luoda erilaisia variaatioita (Gergen 1994, s. 13–17).

Diskurssianalyysin avulla tutkitaan merkitysvälitteistä toimintaa, kuten puhetta tai tekstiä ja korostetaan viestintäkontekstin merkitystä viestien tulkinnessa (Jokinen, Juhila & Suoninen, 1999, s. 16–19). Sovellan verkkoon soveltuvaa kontrapunktista analyysiä tutkimuksessani kilpailevien diskurssien merkitysten tarkasteluun kirjoitetussa tekstissä (ks. Baxter & Braithwaite, 2010, s. 54).

Vastatakseni ensimmäiseen tutkimuskysymykseen erittelen aineistoa, ja etsin aineistosta yhteneväisyyksiä ja eroja, kuten kaavio 1 osoittaa (ks. Baxter, 2011, s. 162–164). Teemoittaminen tukee kirjoitetun tekstin analysointia ja ymmärtämistä. Näin tekstiä on helpompi suhteuttaa diskursseihin. Teemojen on tarkoitus olla selkeitä toisistaan erottuvia ja koherentteja (ks. Baxter, 2011, s. 162–164). Teemoittaminen tukee tekstin analysointia, ymmärtämistä, ja näin argumentteja on helpompi suhteuttaa diskursseihin. Lisäksi näin tutkijana on helpompi valita vallitsevat diskurssit myöhemmin tarkastelun kohteeksi.

Seuraavassa vaiheessa löydetyistä teemoista muodostetaan diskursseja, kuten kuvio 1 osoittaa. Samalla myös tarkastelen kirjoitettuja tekstejä, joissa diskurssit muodostuvat (ks. Baxter, 2011, s. 162–164). Tarkastelen selonteossa olevien diskurssien implisiittisyyttä ja eksplisiittisyyttä. Kun diskurssit on selonteossa ekplisiittisiä, ne on helppo löytää. Kun diskurssi oli implisiittisesti esillä, tarkastelin selonteossa ilmenevää negaatiota-, odotuksenvastaisuutta- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa- ilmaisevaa diskurssin merkitsijää.



Kuvio 1. Tutkimusmenetelmän vaiheet

Saadakseni vastauksen kolmanteen tutkimuskysymykseen valitsen määrällisellä analyysillä tarkastelun kohteeksi suurimman teemaluokan, kuten kuvio 1 osoittaa. Tulkitsen kysyjän ja vastaajan viestejä toisiinsa yhteenliittyneinä vuoroina. Tulkitsen siis yksittäiset viesti Kangaspunnan (2016, s. 30) tavoin vuorovaikutuksena tai pyrkimyksenä siihen. Sovellan verkkoympäristöön soveltuvaa keskustelunalyysiä tutkimuksessa, sillä keskustelunalyysillä tutkitaan vuorovaikutusta (Hakulinen, 1995, s. 13–17). Saan keskustelunalyysillä vastauksen siihen, millaisia jännitteitä asiantuntijan ja asiakkaan välille rakentuu nettimeuvonnassa, Keskustelunalyysi olettaa, että keskustelussa syntyvä vuorovaikutus on jäsentynyttä toimintaa, jossa jokaisella yksityiskohdalla on oma roolinsa (Hakulinen, 1995, s. 13–17). Jäsennän vuorovaikutusta keskustelunalyysin käsitteillä, kuten vuorottelu- ja sekvenssijäsennyksellä.

Kiinnitän tutkimusaineistoa analysoidessani huomiota siihen, että Sexpo-säätiön nettimeuvonta kontekstina on asynkroninen ja tekstimuotoinen sekä koostuu kysymyksistä ja vastauksista (Arminen, 2005, s. 228–242). Tämä Sexpo-säätiön nettimeuvonta on konteksti, eli alusta, jossa diskurssit syntyvät (Baxter, 2011, s. 162).

Seksuaalisuutta on aikaisemmissa tutkimuksissa usein lähestytty kvantitatiivisin metodein, joilla saatua tietoa on hyödynnetty muun muassa terveystieteiden ja ehkäisyvälineiden kehittämiseen (Lottes, 2000, s. 26). Laadullisella tutkimuksella pystytään selvittämään kokemuksia ja ajatuksia sekä tulkintoja tietystä aiheesta (Hakala, 1998, s. 181). Viestinnän näkökulmasta ei ole paljoa tutkimusta sukupuolen ja seksuaalisuuden monimuotoisuudesta. Tämä voi johtua siitä, että seksuaalisuuteen ja seksiin liittyvät aiheet koetaan hyvin henkilökohtaisiksi, lähes tabunomaisiksi aiheiksi (Bildjuschkin & Ruuhilahti 2010, s. 20).

2 Verkko sosiaali- ja terveysalan viestinnässä

Verkko tarjoaa käyttäjilleen uudenlaisen tavan pitää yhteyttä toisiinsa ajasta ja paikasta riippumatta. Käyttäjien tavat hyödyntää verkkopalveluita ovat ennustamattomia, joten palveluiden muuttuessa ja kehittyessä myös teknologia kehittyy jatkuvasti (Laaksonen ja muut, 2013, s. 9–24). Väestön ikääntyminen, resurssipula ja muutokset kunta- ja palvelurakenteissa ovat saaneet sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat kehittämään uusia digitaalisia palveluja väestölle (Hyppönen ja muut, 2014, s. 17).

2.1 Teknologian hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä

Digitalisaatio voidaan ymmärtää yhteiskunnallisena prosessina, jossa teknologia auttaa löytämään uusia tapoja toimia. Sosiaali- ja terveysalalla ne näkyvät konkreettisella tasolla dokumentaationa, tietojärjestelmänä, sähköisenä asioimisena ja erilaisina sosiaalisen median alustoina (Laaksonen ja muut, 2013, s. 9–24). Sosiaali- ja terveysalalla tarkoituksena on kehittää palvelujen saatavuutta, hoidon jatkuvuutta, laatua, tehostaa sairauksien ennaltaehkäisyä, itsehoitoa ja varhaista toteamista (Hyppönen ja muut, 2014, s. 17). Digitaalisuus mahdollistaa käyttäjille uudenlaisen tavan olla vuorovaikutuksessa toisiinsa (Mönkkönen, 2007, s. 86–87). Kuitenkin digitaalisuuden kautta tapahtuva vuorovaikutus kyseenalaistaa uudella tavalla luottamuksellisuuden, suojatun viestinnän ja tietosuojakäytökset (Mönkkönen, 2007, s. 86–87). Näin resursseja jää enemmän kasvokkaisen asiakastyön tehtäviin (Granholm, 2016, s. 60).

Sosiaali- ja terveysalalla asiakkaiden kohtaaminen verkon välityksellä on moninaista, ja se on lisääntynyt. Verkon avulla mahdollistuu eri väestöryhmien tavoittaminen: esimerkiksi maantieteelliseltä sijainniltaan kaukana asuvien verkon käyttäjien, paljon paikasta toiseen matkustavien käyttäjien, sekä liikuntarajoitteisten tai syrjäänvetäytyneiden väestöryhmien on mahdollista saada apua ja neuvoa ongelmiinsa (Kiiski-Kataja, 2016, s.6). Kuitenkin verkkopalvelun löydettävyyden, sisältö ja käytettävyys vaativat jatkuvaa kehitystyötä (Pohjola ja muut, 2010, s. 11–13). Erityisen haasteen

kehitystyölle muodostavat kaikille väestöryhmille yhdenvertaiset internetpalveluiden käyttömahdollisuudet, ihmisläheisen tietorakenteen ja teknologian luominen, niiden soveltaminen ja saaminen käytäntöön, tietoturva-asiat ja eettisyys (Pohjola ja muut, 2010, s. 11–13).

Kuitenkaan asiakastyötä ei voi tapahtua pelkästään verkon välityksellä. Verkon välityksellä tehtävä asiakastyö ei korvaa täysin kasvokkain tehtävää asiakastyötä. Verkon avulla asiantuntijoilla on mahdollisuus tavata asiakkaita, ennaltaehkäistä ongelmia ja säästää aikaa (Heikkonen & Ylönen, 2010, s. 117). Verkon avulla mahdollistuu saavutettavuus ja tehokas asiakastyö (Heikkonen & Ylönen, 2010, s.117). Myös yksityisyyden suoja mahdollistuu anonymiteetin avulla (Heikkonen & Ylönen, 2010, s. 117). Verkko auttaa sellaisia asiakkaita, joiden ongelmista puhumista vaikeuttaa leimautumisen pelko (Heikkonen & Ylönen, 2010, s.117). Nonverbaalisten vihjeiden puuttumisen teorian (Cues filtered out-teorian) mukaisesti teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa puuttuvat nonverbaaliset ja sosiaaliset vihjeet (Culnan & Markus, 1987, s. 427–430). Teorian mukaan vaikeiden ja arkojen asioiden esiin nostaminen helpottuu, kun arkipäiväinen ja kasvokkainen offline-identiteetti ei ole uhattuna (Amichai-Hamburgerin & Aviramin, 2005, s. 27). Yksilö on vapaa offline-maailman normeista ja rooleista, kun hän vierailee online-maailmassa (Amichai-Hamburgerin & Aviramin, 2005, s. 27).

Seksuaalista hyvinvointia edistävien ja tukevien palvelujen erityisenä haasteena on näihin teemoihin liitetty intiimiys ja häpeä (Bildjuschkin & Ruuhilahti, 2010, s. 20). Nämä nostavat kynnystä palveluihin hakeutumiselle ja näistä aiheista puhumiselle (Bildjuschkin & Ruuhilahti, 2010, s. 20). Hyvin monille eri ikäluokkiin kuuluville henkilöille seksuaalisuuteen liittyvistä teemoista on yhä vaikea puhua tai nostaa esille (Bildjuschkin & Ruuhilahti, 2010, s. 20). Sen vuoksi verkossa tapahtuvan asiakastyön apu madaltaa kynnystä palveluihin hakeutumiselle, koska verkossa on mahdollista kertoa asioistaan anonyymisti (Heikkonen & Ylönen, 2010, s. 117).

Verkon nettineuvonta mahdollistaa asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ilman, että asiakkaan täytyy paljastaa tunnistettavia ominaisuuksiaan, kuten nimeään, ääntään tai kasvojaan (Rahikka, 2013, s. 34). Asiakkaan on mahdollista saada tiettyyn huolenaiheeseensa vastaus kirjoittaessaan nettineuvontaan (Aaltonen, 2006, s. 280). Sexpo-säätiön nettineuvontaan kirjoittaessaan viestin asiakkaat saavat vastauksia seksuaalisuuden, sukupuolisuuden, seksin ja ihmissuhteisiin liittyviin kysymyksiin (Sexpo, 2019a). Verkon kautta tapahtuvassa nettineuvonnassa asiakkaalle on annettu lupa seksuaalisuudesta liittyvien aiheiden esille tuomiseen ja rajattujen tietojen ja ohjeiden saamisen (Apter ja muut, 2006, s. 45–46).

2.2 Verkkovälitteisen terveystieteen tutkimuksen hyödyntäminen

Suuri osa väestöstä hakee tietoa verkon kautta. Viime vuonna 16–89-vuotiaista suomalaisista 79 % käytti verkkoa useasti päivän aikana muun muassa työhön, opiskeluun tai henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen (Tilastokeskus, 2019). Verkon kautta haetaan paljon terveystietoon liittyviä aiheita, erityisesti tukipalveluista on tullut tärkeitä avun ja tuen lähteitä (Coulson ja muut, 2007, s. 174).

Terveystieteen tutkimuksella on pyritty kehittämään terveydenhuoltoa ja edistämään kansalaisten terveyttä (Torkkola, 2008 s. 40–49). Terveystieteen vaikutustutkimuksella tutkitaan, miten viestintä edistää terveyttä ja vaikuttaa kansalaisten terveystieteenkäyttämiseen (Stefan & Niemelä, 2010, s. 1–7). Vaikutustutkimuksessa viestintä on väline, jonka avulla välitetään terveyteen ja sairauteen liittyvää tietoa (Stefan & Niemelä, 2010, s. 1–7). Terveystieteen tutkimuksessa sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat toimivat tiedon tuottajina ja sisällöntuottajina, ja näin on mahdollista tavoittaa ja herättää keskustelua sen hetkistä ajankohtaisista aiheista (Stefan & Niemelä, 2010, s. 1–7).

Seksuaaliterveyteen liittyvistä aiheista viestittäessä käytetään usein käsitettä seksuaalikasvatus, joka jaetaan kolmeen osaan: seksuaalivalistukseen,

seksuaaliopetukseen ja seksuaalineuvontaan (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2019). Seksuaalivalistus on joukkoviestintää, eli se on yhdensuuntaista ja suurelle joukolle kohdistettua (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2019). Seksuaaliopetusta toteutetaan suunnitelman mukaisena ryhmäopetuksena (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2019). Seksuaalineuvonta on henkilökohtaista ja siinä yksilön kysymykset ja tarpeet ovat lähtökohtana (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2019). Seksuaalikasvatuksella on tärkeä rooli seksuaali- ja lisääntymisterveyden edistäjänä (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2019). Seksuaalikasvatuksella voidaan ehkäistä ei-toivottuja riskejä, kuten sukupuolitauteja, seksuaalisuuteen liittyvää häirintää ja ei-toitottuja raskauksia (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 2019). Seksuaalikasvatuksen yleisenä puutteena on ollut, että se on jättänyt sukupuolen ja seksuaalisen moninaisuuden huomioimatta, ja muun muassa vähemmistöjen moninaiset seksuaali- ja seurustelusuhteet ovat jääneet huomioimatta (Aarnipuu, 2008, s. 13). Julkisten sosiaali- ja terveystieteiden tehtävänä on ollut kansan valistaminen seksuaaliasioissa (THL, 2019). Jokaisen kansalaisen tulee saada oman ikätason mukaista seksuaalivalistusta (THL, 2019). Järjestöjen tehtävänä on täydentää näitä palveluja ja tarjota apuaan erilaisille riskiryhmille (THL, 2019).

Verkko on tärkeä terveystiedon lähde. Tilastokeskuksen (2016) tekemän verkon käyttötarkoitustutkimuksen mukaan 16–24-vuotiaat käyttävät verkkoa päivittäin tai lähes päivittäin. Kaikista hauista noin 60 % koski terveyteen liittyviä aiheita (Tilastokeskus 2016). Eniten verkkoa käyttivät 35–44-vuotiaat, jotka käyttivät verkkoa lääkäriajan varaamiseen. Heidän osuutensa oli 46 % vastaajista. (Tilastokeskus 2016). Toiseksi eniten verkkoa käyttivät 25–34-vuotiaat, joiden osuus oli 38 % vastaajista. (Tilastokeskus 2016). Kolmanneksi eniten terveysaiheisia hakuja tekivät 25–34-vuotiaat, jotka etsivät tietoa terveyteen, ravitsemukseen ja sairauteen liittyen. Heidän osuutensa oli 38 % vastaajista (Tilastokeskus 2016).

Asiakkaan näkökulmasta verkkopalvelut mahdollistavat paikasta ja ajasta riippumattoman tilaisuuden etsiä tietoa ja hoitaa itse asioita (Taavila, 2000, s. 63). Verkkopalvelut ovat ympäri vuorokauden käytettävissä (Taavila, 2000, s. 63). Palvelun

tarjoajan ja käyttäjän ei ole välttämätöntä olla samaan aikaan samassa tilassa mahdollistaakseen viestien vaihdon (Taavila, 2000, s. 63). Drage (2009, s. 104–105) selvitti tutkimuksessaan asiantuntijoiden ja asiakkaiden terveystiedon käytön motiiveja. Kaikista suurimmat terveystietoa etsivät ikäryhmät olivat 20–29-vuotiaat ja 30–39-vuotiaat asiakkaat (Drage, 2009, s. 104–105). Asiakkaat etsivät tietoa eri hoitomuotoja ja muita sairauteen liittyviä tekijöitä pohtiessaan (Drage, 2009, s. 104–105). Asiakkaat tahtovat selvittää asioita ennen terveydenhoitoalan asiantuntijoiden puoleen kääntymistä (Drage, 2009, s. 104–105). Näin toivottiin välttävän turhilta lääkärikäynneiltä (Drage, 2009, s. 104–105). Asiakkaat myös etsivät ratkaisua verkosta erittäin voimakkaan tunnetilan, kuten pelon, hämmennyksen, epävarmuuden ja hätäannuksen yhteydessä (Coulson ja muut, 2007, s. 174). Verkko on voimakkaan tunnetilan yhteydessä nopea ja tehokas tapa etsiä terveystietoa (Coulson ja muut, 2007, s. 174). Verkkopalveluiden käyttö houkuttelee käyttäjiä sen helppouden vuoksi.

Verkossa erityisen haasteen muodostaa lähdeaineiston runsaus, mikä vaatii asiakkailta kykyä tarkastella kriittisesti lähteiden oikeellisuutta. Draken (2009, s. 103–117) mukaan asiakkaat suosivat erityisesti omalla äidinkielellään kirjoitettuja lähdeaineistoa (Draken, 2009, s. 103–117). He usein vertailivat eri lähteitä toisiinsa ja arvioivat verkkopalstan ulkoasua, sen asiantuntemusta kirjoittajan ammattiasemaa ja taustaorganisaatiota (Draken, 2009, s. 103–117). Jotkut asiakkaat vielä varmistivat lähteen antaman tiedon oikeellisuuden alan asiantuntijalta (Draken, 2009, s. 103–117).

2.3 Vuorovaikutus verkko-ohjauksessa

Terveys- ja sosiaalialalla verkko-ohjauksella tarkoitetaan verkon välityksellä tapahtuvaa neuvontaa ja ohjaamista. Verkko-ohjauksessa asiantuntija ja asiakas eivät tapaa fyysisesti samassa paikassa (Rahikka, 2013, s. 30). Tutkimuksessani tarkastelen Sexpo-säätiön verkkopalvelua, josta käytetään nimitystä nettineuvonta. Kirjoittaessani nettineuvonnasta viittaan pelkästään Sexpo-säätiön ylläpitämään neuvontapalstaan. Kun taas kirjoitan verkko-ohjauksesta viittaan verkko-ohjaukseen yleisesti. Verkossa

tapahtuva vuorovaikutus voi olla reealiaikaista, eli synkronista tai viiveellä tapahtuvaa eli asynkronista (Hine, 2000, s. 1–5). Esimerkki synkronisesta vuorovaikutuksesta on chatkeskustelu. Sexpo-säätiön Nettineuvonta on esimerkki asynkronisesta viestinnästä. Lisäksi verkon anonyymiyden taso vaihtelee (Hine, 2000, s. 1–5). Verkkopalvelun palstat eroavat toisistaan myös avoimuuden suhteen: toiset palstat ovat avoimia, toiset puoliavoimia ja toiset suljettuja (Rahikka, 2013, s. 30). Avointen palstojen sisällöt näkyvät kaikille vierailijoille (Rahikka, 2013, s. 30). Puoliavoimilla palstoilla sisällöt näkyvät kaikille, mutta osallistuminen vaatii rekisteröitymistä (Rahikka, 2013, s. 30). Suljetut palstat on tarkoitettu tietyn valikoidun ryhmän käyttöön: vain ryhmän jäsenet voivat nähdä sisällön ja osallistua keskusteluun (Rahikka, 2013, s. 30).

2.3.1 Verkko-ohjauksen ominaisuuksia

Verkko-ohjauspalstat eroavat toisistaan myös valvonnan eli moderoinnin suhteen: ohjauspalstojen on mahdollista olla moderoimattomia, jälkimoderoituja ja ennalta moderoituja (Rahikka, 2013, s. 30). Moderoimattomilla palstoilla ylläpitäjä ei osallistu keskusteluihin (Rahikka, 2013, s. 30). Jälkimoderoiduilla palstoilla ylläpitäjän on mahdollista poistaa keskustelusta jälkikäteen sopimattomat viestit, kun taas ennalta moderoiduilla palstoilla ylläpitäjän on hyväksyttävä viesti ennen julkaisua (Rahikka, 2013, s. 30). Ylläpitäjän anonyymiyden vaihtelee myös palstan mukaan (Tuovinen, 2014, s.2). Ylläpitäjä voi olla anonyymi tai tunnistaudua sähköisesti (Tuovinen, 2014, s.2).

Verkossa vuorovaikutus perustuu tekstiin, se voi kuitenkin sisältää myös sosiaalisia vihjeitä (Kilpeläinen & Salolaaka, 2010, s. 278–281). Asiantuntijan pitää luoda teksti, joka sisältää sosiaalisia vihjeitä ollen samalla informatiivinen (Kilpeläinen & Salolaaka, 2010, s. 278–281). Nettineuvonnassa asiantuntija ja asiakas käyvät keskustelua toistensa kanssa: asiantuntija osoittaa huomioivansa asiakkaan, kun vastaa tämän lähettämään viestiin (Granholm, 2016, s. 33). Keskustelua käydään käyttäen vuorovaikutuksellisia keinoja, kuten tervehtimistä, kiitoksia, tiedonpyytämistä ja tiedonantamista (Granholm,

2016, s. 33). Asiakas etsii tietoa ongelmaansa netin kautta ja saa vastauksen kysymykseensä (Granholm, 2016, s. 33).

Nettineuvonnassa on mahdollista, että molemmilla osapuolilla on aikaa harkita ja muokata viestisisältöä, joten viesteistä tulee laajoja ja harkittuja (Walther & Boyd, 2002, s. 170–172). Viesteille on tyypillistä järjestelmällinen argumentointi (Harju, 2006, s. 37–39). Näin asynkronisen viestinnän kautta on mahdollista kertoa itsestään valikoivasti (Harju, 2006, s. 37–39). Myös kirjoitettu vastaus jää paremmin muistiin kuin sanallisesti ilmaistu (Harju, 2006, s. 37–39). Visuaalinen tunnistamattomuus mahdollistaa hypersosiaalisen näkökulman mukaan itsestä kertomisen suunnittelun ja hallinnan: käyttäjän on mahdollista valikoivasti kertoa itsestään asioitaan toiselle osapuolelle tai olla kertomatta (Aaltonen, 2006, s. 280; Walther & Boyd, 2002, s. 170–172). Harju (2006, s. 36–39) selvitti pro gradu-tutkimuksessaan, että asiakkaat usein kysyvät arkoja ja henkilökohtaisia asioita, kuten sukupuoleen ja seksuaalisuuteen liittyviä aiheita nettineuvonnassa.

Verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyvät olennaisesti eettiset- ja tekniset kysymykset (Rahikka, 2013, s. 34). Arkaluontoinen asiakastieto on oltava ulkopuolisilta suojassa (Rahikka, 2013, s. 34). Tietoja suojataan teknisesti ja erityisesti anonyymiystakaa tietosuojan (Rahikka, 2013, s. 34). Asiakkaan tunnistettavia tietoja, kuten henkilötietoja ei voida ollenkaan yhdistää kysymyksen esittäjään (Rahikka, 2013, s. 34). Verkko-ohjaus mahdollistaa asiakkaan ja asiantuntijan välisen vuorovaikutuksen ilman, että asiakkaan täytyy paljastaa tunnistettavia ominaisuuksia, kuten kasvojaan, nimeään tai ääntään (Rahikka, 2013, s. 34.)

Verkko-ohjauksessa on asiantuntija ja asiakas. Asiakas on jo hakenut apua kyseiseltä palvelulta, eli asiakas tarvitsee apua ongelmaansa tai pulmaansa (Mönkkönen, 2018, s. 59). Asiakas odottaa, että asiantuntija antaa tietoa, ratkaisee ongelmia ja kertoo mahdollisista vaihtoehdoista (Mönkkönen, 2018, s. 59). Asiantuntija osoittaa huomioivansa asiakkaan ja osoittavansa erikoisalansa pätevyyttä vastaamalla näihin

odotuksiin (Mönkkönen, 2018, s. 59). Asiantuntija on kyseisessä asemassa, koska hänellä on omaan asiantuntija-asemaansa liittyvää asiantuntemusta ja tietoa sekä asemaan liittyviä lakeja, säädöksiä ja ammattietiikkaan liittyviä vastuita enemmän kuin asiakkaalla (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 9–10). Asymmetrian vuoksi asiantuntijalla on valtaa asiakkaaseen (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 9–10). Asiantuntija kuitenkin pitää jokaista yksilöä oman elämänsä asiantuntijana, eli asiantuntija ei voi määritellä, millaista asiakkaan elämä on ja millaista sen tulisi olla (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 9–10).

Nettineuvonnassa asiakkaan on mahdollista saada juuri kysymäänsä huolenaiheeseen vastaus, vaikka tietoa olisi niukasti (Aaltonen, 2006, s. 280). Vastauksen antaminen toisaalta saattaa olla asiantuntijalle haastavaa, sillä hän vastaa asiakkaan kysymykseen asiakkaan antamien tietojen mukaisesti (Aaltonen, 2006, s. 280). Myös Harju (2006, s. 43–44) selvitti pro gradu-tutkimuksessaan, että asiantuntijat kokivat negatiivisena, etteivät he voineet kysyä asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä. Jotta luottamuksellinen kohtaaminen mahdollistuisi, asiantuntijalla tulee olla asiakkaan ongelmasta ja pulmasta jonkin verran tietoa (Harju, 2006, s. 43–44). Joskus asiakasta voi jopa auttaa yksi asiantuntijan antama vastaus (Rahikka, 2013, s. 29). Koska asiantuntija ei näe asiakkaan nonverbaalisia vihjeitä, kuten ilmeitä, ääntä ja äänenpainoja, on tärkeää, ettei hän tee oletuksia (Tuovinen, 2014, s. 13–17). Asiantuntijan on varmistettava, että ymmärtää asiakkaan viestit oikein (Tuovinen, 2014, s. 13–17). Vastatessa asiakkaan viestiin asiantuntijan on käytettävä yleiskielen sanoja, jotta asiakas varmasti ymmärtää käytettävät termit (Tuovinen, 2014, s. 13–17). Asiantuntijan tulee välttää oman erityisalan sanastoa (Tuovinen, 2014, s. 13–17). Lisäksi nettineuvonta sisältää myös ohjaamista muiden palvelujen pariin (Harju, 2006, s. 43–44).

2.3.2 Seksuaalineuvonta

Tutkimuksessani käytän termiä seksologian alan asiantuntija, jota käytän yhteisenä nimityksenä seksuaalineuvojille, -kasvattajille ja -terapeuteille ja kliinisille seksologeille. Suomessa asiantuntijoiden auktorisoinnista vastaa Suomen Seksologinen Seura

(Suomen Seksologinen Seura, 2020). Asiantuntijoiden koulutus toteutetaan täydennyskoulutuksena, jonka pohjakoulutuksena on sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto (Suomen Seksologinen Seura, 2020; Sexpo-säätiö, 2019). Käytän tutkimuksessani käsitettä asiakas, sillä asiakas on potilasta laajempi käsite sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä. Asiakas määritellään henkilöksi, joka on tuotteen tai palvelun vastaanottaja (Stakes & Tekniikan Sanastokeskus (TSK) 1997, s. 23). Asiakas voi olla henkilö, henkilöstöryhmä tai organisaatio (Stakes & Tekniikan Sanastokeskus (TSK) 1997, s. 23).

Tutkimuksessani käytän termiä seksuaalineuvonta asiantuntijan ja asiakkaan välisen verkko-ohjauksen yhteydessä. Perinteinen kasvokkain tapahtuva seksuaalineuvonta koostuu usein 2–5 tapaamisesta (Suomen Seksologinen Seura, 2020). Neuvontaprosessin tapaamiset koostuvat aloitus-, työskentely- ja lopetusvaiheesta. Tapaamisten aikana asiantuntija ja asiakas käsittelevät yhdessä asiakkaan esille nostamia seksuaalisuuteen liittyviä aiheita, kysymyksiä ja haasteita (Suomen Seksologinen Seura, 2020). Seksuaalineuvonnalla on tärkeä rooli ongelmien synnyn, vaikeutumisen ja kroonistumisen ennaltaehkäisemisessä (Apter ja muut, 2006, s. 46).

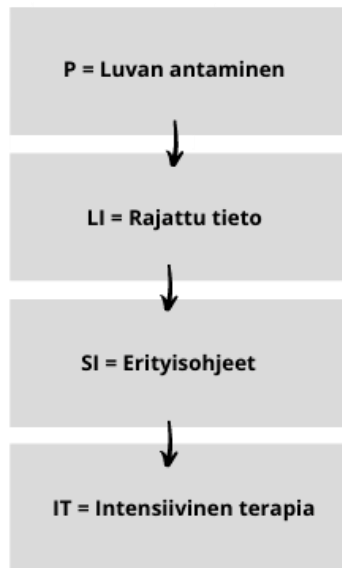
WHO määrittelee seksuaaliterveyden seksuaalisuuteen liittyvänä henkisenä, fyysisenä ja sosiaalisena hyvinvointina, joka sisältää seksuaalisuuteen liittyvän kunnioittavan ja positiivisen lähestymistavan seksuaalisuuteen (Bildjuschkin ja muut, 2016, s.10). Jokaisella on halutessaan oikeus nautinnollisiin ja turvallisiin seksuaalikokemuksiin (Bildjuschkin ja muut, 2016, s.10). Kun seksuaaliterveys on hyvä, niin ihminen pystyy nauttimaan seksuaalisista kokemuksista turvallisesti (Lottes, 2000, s. 36).

Seksuaalineuvonnalla toteutetaan seksuaalioikeuksia. World Health Organization (WHO) määrittelee seksuaalioikeuksien kuuluvan osana ihmisoikeuksiin, joita määrittelevät kansainväliset ja alueelliset lait, sekä ihmisoikeusasiakirjoissa tunnustetut yleiset ihmisoikeudet että lait (WHO, 2018). Seksuaalioikeuksien mukaan jokaisella yksilöllä on oikeus seksuaaliterveyspalveluihin ja tietoon seksuaalisuudesta (WHO, 2018). Worlds

Association for Sexual Rights (WAS, 2014) mukaan seksuaalioikeuksien määrittämiseen, ymmärtämiseen ja toteuttamiseen tarvitaan tietoa ja ymmärrystä seksuaalisuudesta. Näin ollen, jotta yksilön seksuaalioikeudet voisivat toteutua, yksilön tulee saada asiaan kuuluvaa tukea ja tietoa (WAS, 2014). Sen vuoksi jokaiselle ikäryhmälle on sovellettu erilaisia matalan kynnyksen palveluita, joissa alan asiantuntijoilla on tarpeellinen tieto seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista (WAS, 2014). Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo, johtaa ja ohjaa seksuaaliterveyden edistämistä Suomessa valtakunnallisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018). Tartuntatautilaissa ja terveydenhuoltolaissa säädetään seksuaaliterveyden esittämisen vaatimuksista ja toimenpiteistä (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018).

2.3.3 Seksuaalivonnan eettiset periaatteet

Suomessa ja myös Sexpo-säätiön toiminnassa käytetään seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista puheeksi ottamisen malleista yleisintä Jack Annonin vuonna 1976 kehittämiä PLISSIT-mallia. PLISSIT-malli tulee englanninkielisistä sanoista *Permission* (luvan antaminen), *Limited Information* (kohdennettu tieto), *Specific Suggestion* (erityisohjeiden taso) ja *Intensive Therapy* (intensiivinen terapia) (Sinisaari-Eskelinen ja muut, 2016, s. 288). Kyseiset tasot kuvaavat seksuaalisuuden ja sen ongelmien erilaisia lähestymistapoja (Nurmi, 2019, s. 35). Kahta ensimmäistä tasoa (luvan antaminen ja kohdennettu tieto) voi toteuttaa peruspalveluissa seksuaaliohjauksella ja neuvonnalla (Nurmi, 2019, s. 35). Kaksi viimeisintä tasoa (erityisohjeiden taso, intensiivinen terapia) toteuttavat erikoislääkärit, seksuaali- ja pariterapeutit (Nurmi, 2019, s. 35). Aikaisempien tutkimusten mukaan Sexpo-säätiön asiantuntijat soveltavat PLISSIT-mallia niin kasvokkaisessa kuin verkossa tapahtuvassa asiakastyössä (Nurmi, 2019, s. 35). Näiden tutkimusten mukaan Sexpo-säätiön nettineuvonnassa toteutuvat kaksi ensimmäistä tasoa (luvan antaminen ja kohdennetun tiedon antaminen) (Nurmi, 2019, s.35).



Kuvio 2. Seksuaalineuvonnan PLISSIT-malli

Kuviossa 2 on esitelty PLISSIT-mallin tasot. PLISSIT-mallin ensimmäisen tasoon, eli luvan antamisen tarkoituksena on antaa asiakkaalle lupa seksuaalisuudesta puhumiseen ja osoittaa, ettei asiakas ole yksin asioittensa kanssa (Nurmi, 2019, s. 35–36). Luvan antaminen merkitsee sitä, että asiakkaan seksuaalisuuteen liittyvät ajatukset, tunteet, tarpeet ja toiminta normalisoidaan (Nurmi, 2019, s. 35–36). Asiakkaalle annetaan lupa puhua henkilökohtaisista asioista ilman häpeän ja syyllisyyden tunteista (Apter ja muut 2006, s. 47–49).

PLISSIT-mallin toisessa tasossa asiakkaalle annetaan kohdennettua tietoa, kuten kuvio 2 esittää. Kyseisessä tasossa korostuu asiantuntijan tiedon jakamisen puoli (Nurmi, 2019, s. 36). Asiantuntijassa ja sanavalinnoissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan kehitystasoon, ikään, sukupuoleen ja seksuaaliseen suuntautumiseen (Nurmi, 2019, s. 36). Asiantuntijan ei tulisi tehdä seksuaalisuuteen ja asiakkaan elämään liittyviä olettamuksia.

2.4 Sukupuoli ja seksuaalisuus sosiaalisina konstruktioina

Tutkimuksessani lähestyn seksuaalisuuden ja sukupuolen moninaisuuteen liittyviä käsitteitä sosiaalisella konstruktionismin teoreettisella viitekehyksellä. Tutkimuksessani seksuaalinen suuntautuminen, sukupuoli ja parisuhde ovat sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta tuotettuja ja rakentuneita ilmiöitä (Burr, 2015, s. 1–3 ; Stewart, 2012, s. 214). Sosiaalinen konstruktionismi on tiedonkäsittelyntapa, jossa tieto on sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta rakentunutta ja tuotettua toimintaa (Burr, 2015, s. 1–3; Berger & Luckmann, 1994, s. 15). Sukupuoleen ja seksuaalisuuteen liittyvät käsitteet muokkautuvat sosiaalisen ympäristön, kulttuurin ja aikakauden mukaan (Burr, 2015, s. 1–3). Sosiaalisen konstruktionismin mukaan jokaisella kulttuurilla on omat seksuaaliset käytösmuodot ja normistot sekä oletukset seksuaalisuudesta (Rossi, 2010, s. 21–24). Sen vuoksi maailmanlaajuisesti esiintyy suurta seksuaalisten käytäntöjen vaihtelevuutta (Rossi, 2010, s. 21–24).

2.4.1 Sosiaalinen konstruktionismi ja heteronormatiivisuus

Sosiaalisessa konstruktionismissa sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuuden kielelliset konstruktiot rakentuvat tietynlaisiksi sen hetkisen ajan ja paikan mukaan. Kielelliset konstruktiot ovat osa aikaisempien konstruktioiden jatkumoa (Juvonen, 2002, s. 10–11). Yhteiskunta säännöstelee yksilön seksuaalisuutta muun muassa rangaistusten, moraalisääntöjen ja sosiaalisten diskurssien avulla (Lozano-Verduzco & Mendoza 2016, s. 548). Näin sukupuolen ja seksuaalisuuden käsitteet ovat jopa poliittisia asioita (Pulkkinen 2003, s. 158). Sukupuoli ja seksuaalisuus sosiaalisina konstruktioina erottuvat, yhdistyvät ja lomittuvat toisiinsa liittyen aikaan, tilanteeseen ja vuorovaikutukseen (Lehtonen, 2003, s. 27).

Seksuaalisuus ja sukupuolisuus ovat myös valtaan liittyviä välineitä: seksuaalisuus kietoutuu olennaisesti sukupuolen määrittelyyn (Rossi, 2010, s. 22–23). Seksuaalisuus on myös konstruoitu sen hetkisen paikan ja ajan mukaan (Rossi, 2010, s.

22–23). Vallankäyttö näkyy myös siinä, että sukupuolen ja seksuaalisuuden avulla tehdään erilaisia jakoja eri yhteiskunnissa ja kulttuurissa, joiden kautta yksilöitä jaotellaan eri kategorioiden jäseniksi (Pulkkinen 2003, s. 158). Kategoriat homoista, heteroista, lesboista, biseksuaaleista, trans- ja intersukupuolisista ovat muuttuvia merkityssysteemejä eli diskursseja, jotka muuttuvat ajassa ja paikassa (Rossi, 2010, s. 23). Nykyään vielä yksilöillä on tapana kategorisoida itseään ja toisiaan erilaisiin lokeroihin ja näin luoda erontekoja ja kategorioita itsensä ja toistensa välille (Paasonen 2016, s. 3–4; Tyler & Quek 2016, s.6).

Tutkimuksessani olen ottanut heteronormatiivisuuden käsitteeseen vaikutteita Judith Butlerin (2006, s. 69) sukupuolta ja konstruktionistista feminisimiä koskevista teorioista. Sukupuoli on sosiaalinen ja historiallinen konstruktio, eikä ole olemassa mitään alkuperäistä sukupuolta, vaan sukupuoli toteutuu instituutioiden rakenteiden, ihmissuhteiden ja käytäntöjen toistojen kautta (Lehtonen, 2003, s. 32). Sosiaalisissa kulttuurisissa ideaaleja toistavissa käytännöissä tuotetaan ja ylläpidetään sukupuolta (Butler, 2006, 69–70). Heteronormatiivisuusteorioiden mukaan on olemassa kaksi biologiaan pohjautuvaa sukupuolta (Butler, 2006, s. 69–70). Heteronormatiivisuuden mukaan naisiin liitettävä feminiinisyyden ja miehiin liitettävä maskuliinisuus johtuvat luonnosta ja biologiasta (Butler, 2006, s. 69–70). Nämä kaksi sukupuolta kokevat vetoa pelkästään toisiinsa (Butler, 2006, s. 69–70). Käsite kaventaa muut moninaiset sukupuolen ja seksuaalisuuden ilmaisut (Butler, 2006, s. 69–70). Kaikki tästä oletetusta muotista poikkeavat eivät ole loogisesti ja kulttuurisesti ymmärrettäviä, eli vaihtoehtoiset diskurssit vaiennetaan kulttuurin lävistävällä heteroseksuaalisella matriisilla, joka on vallankäytön muoto (Butler, 1990, s. 35 ; Butler, 2006, s. 69–70). Kuitenkin Butlerin (1990, s. 26) mukaan heteroseksuaalisen matriisin murtaminen on kuitenkin mahdollista, koska seksuaalisuus ja sukupuoli ovat sosiaalisia konstruktioita. Tutkimuksessani olen omaksunut myös Butlerin (1990, s. 33–35) käsitykset sukupuolen ilmaisemisen sosiaalisesta rakentuneisuudesta. Butlerin (1990, s. 33–35) mukaan naisen käytös on kulttuurisesti ja poliittisesti rakentuneen sukupuolen performatiivista esittämistä, eikä biologisesti määräytyneen feminiinisyyden ilmaisemista. Tämä

performatiivinen esitys on luonut illuusion sukupuolen luonnollisesta ja biologisesta alkuperästä (Butler 1990, s. 33–35). Butlerille sukupuolen konstruointi on paitsi kielellistä ja puhetta myös ruumiillista, kuten ilmeitä, eleitä ja pukeutumista (Butler 1990, s. 139-141; Aarnipuu, 2008, s. 65). Aarnipuun (2008, s. 65) mukaan jopa ammatinvalintaa.

Sosiaalinen konstruktioismi on monitieteellinen viitekehys (Burr, 2015. s. 1–3). Se on saanut eri tieteenaloilta vaikutteita, kuten sosiologiasta, kielitieteistä ja filosofiasta (Burr, 2015. s. 1–3). Monitieteellisen lähestymistavan ja tieteellisten keskustelujen vuoksi, selkeää ja täsmentävää määritelmää on vaikeaa luoda ja sosiaalinen konstruktioismi mahdollistaa monenlaisen tutkimuksen kohteen tarkastelun (Alvesson & Sköldberg 2018, s. 46). Kuitenkin sosiaalista konstruktioismia tekeville tutkimussuuntauksille on yhteistä, että tieto hahmotetaan rakentuvan yhteisöjen neuvotteluista, mikä osaltaan uusintaa tiedon perustaa sosiaalisissa käytännöissä (Alvesson & Sköldberg 2018, s. 46). Kieli ei ole pelkästään todellisuuden peili, vaan kieleen liittyvillä eli kilpailevilla merkityssysteemeillä (diskursseilla) on myös roolinsa sosiaalisen todellisuuden rakentamisprosessissa (Alvesson & Sköldberg 2018, s. 46).

Sosiaalisessa konstruktioismissa keskeistä on valmiina pidettyjen tiedon ja totuuden kyseenalaistaminen (Burr, 2015, s. 1–3 ; Berger & Luckmann, 1994, s. 15) Sosiaalisen konstruktioismin pohjalta tutkimusta tekevien tavoitteena on suhtautua kriittisesti itsestään selvänä pidettyihin totuuksiin ja väitteisiin. Sosiaalisessa konstruktioismissa huomio on kiinnittynyt tiedosta tuottamisen tapoihin ja ilmiöstä tuotettuun tietoon (Alvesson & Sköldberg 2018, s. 46).

2.4.2 Sukupuolen ja seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus

Tutkimuksessani sukupuoli ja seksuaalisuus ovat toisiinsa saumattomasti yhteydessä olevia sosiaalisia konstruktioita. Nämä sosiaaliset konstruktioit yhdistyvät ja erottuvat ja lomittuvat vuorovaikutuksessa toisiinsa, tiettyyn tilanteeseen ja aikaan (ks. Lehtonen, 2003, s. 27). Feminististen teorioiden mukaan seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuoli ovat kiinteästi toisiinsa yhteydessä olevia konstruktioita: seksuaalista

suuntautumista ei voi ymmärtää ilman ymmärrystä sukupuolesta (Ridgeway 2009, s. 11–13). Useat tutkimukset ovat todistaneet, että biologinen ja sosiaalinen sukupuoli ovat toisistaan riippuvaisia konstruktioita (Dindia 2006, s. 3). Sukupuoli ei määrity pelkästään biologisesti, vaan sosiaalinen ympäristö muokkaa biologisesti määrittyviä tekijöitä (Dindia 2006, s. 3). Tutkimuksissa on usein selitetty sukupuoliin liitettyjä seksuaalisia ja käytöksellisiä mielikuvia ja ominaisuuksia naisten ja miesten psykologisilla ja biologisilla eroilla (Dindia 2006, s. 3).

Kun feministiset teoriat ovat tutkineet sukupuolivähemmistöjä on ollut tärkeää jaotella biologisen sukupuolen (*sex*) ja sosiaalisen sukupuolen (*gender*) konstruktitot (Vigoya, 2016, s. 852–853). Jaotuksella feministiset teoriat ovat perustelleet, miksi naisten ei ole täytettävä tiettyjä sosiaalisia, kulttuurisia tai psykologisia vaatimuksia vain sen takia, että he ovat naisia biologialtaan (Connell & Pearse, 2015, s. 17).

Sukupuolten välisiä eroja selvittäneitä tutkimuksia tehtiin aikana, jolloin vallitsi selvä binäärinen sukupuolijaottelu (Kärnä ja muut, 2018 s. 2631–2635). Tutkittavilta harvoin selvitettiin, mihin sukupuoleen he kokivat kuuluvansa (Kärnä ja muut, 2018 s. 2631–2635). Näin binäärinen tapa jaotella ihmisiä sukupuolen perusteella kahteen kategoriaan on jättänyt monia tekijöitä huomioimatta (Kärnä ja muut, 2018 s. 2631–2635). Sosiaalinen kategoria luo tähän uusia merkityksiä: sukupuoli on ymmärretty eri tavoin eri konteksteissa ja aikakausien aikana (Kärnä ja muut, 2018 s. 2631–2635). Nykyaikana sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuuden käsite on vakiintumassa ja käsitteellä kuvataan myös mieheyttä ja naiseutta (Kärnä ja muut, 2018 s. 2631–2635). Vaikka Suomessa ei ole tehty pitkään aikaan jyrkkää erontekoa sukupuolten seksuaalikäyttäytymiseen myytit kyseisestä ajattelutavasta elävät edelleen (Tyler & Quek, 2016, s. 5).

Yksilön seksuaalisen suuntautumisen määrittelyssä yksilön sukupuoli on määrittävä tekijä: bi- ja panseksuaalisiksi määritellään henkilöt, jotka kokevat romanttista- ja tai seksuaalista vetovoimaa kaikkia ihmisiä kohtaan (Laukkanen ja muut, 2006, s. 199).

Homoiksi ja lesboiksi määritellään henkilöt, jotka kokevat seksuaalista- ja tai romanttista vetovoimaa vain oman sukupuolensa edustajaa kohtaan (Ridgeway 2009, s. 11–13). Heteroseksuaaleilla taas seksuaalinen- ja tai romanttinen vetovoima kohdistuu vastakkaiseen sukupuoleen (Ridgeway 2009, s. 11–13). Seksuaalisen suuntautumisen määrittelyssä tärkeää on yksilön oma itsemäärittely (Jämsä ja muut, 2008, s. 31). Vaikka henkilö tekisi kulttuurisesti homo-, lesbo-, bi-, tai heteroseksuaaliseksi sosiaalisesti määriteltäviä tekoja, hän ei silti välttämättä määrittele itseään homo-, lesbo-, bi- tai heteroseksuaaliksi (Jämsä ja muut, 2008, s. 31). Samoin itsensä homoksi tai lesboksi määrittelevä voi tehdä heteroseksuaaliseksi luokiteltavia tekoja (Jämsä ja muut, 2008, s. 31). Uusissa tutkimuksissa on myös havaittu, että seksuaalinen suuntautuminen on pikemminkin jatkumo, kuin selkeärajainen kategoria eri seksuaalisen suuntautumisen muotojen välillä (Manley ja muut, 2015, s. 168–171). Lisäksi seksuaalinen suuntautuminen voi eri elämänvaiheissa muuttua heteroseksuaalista homo-, lesbo- tai biseksuaaliksi tai päinvastoin homo-, lesbo tai biseksuaalista heteroseksuaaliksi (Rupp & Thomsen, 2016, s. 904).

Homo-, lesbo- ja biseksuaalit katsotaan myös kuuluvaksi seksuaalivähemmistöihin. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöillä viitataan ryhmiin ja niihin kuuluviin yksilöihin (Soininen, 2015, s. 3). Yksilön on mahdollista kuulua useaan ryhmään yhtäaikaaisesti (Soininen, 2015, s. 3). Seksuaalivähemmistöillä viitataan ihmisiin, joiden seksuaalinen suuntautuminen ei ole heteroseksuaalista, eikä ole suuntautunut pelkästään vastakkaisena pidettyyn sukupuoleen (Soininen, 2015, s. 3). Seksuaalivähemmistöihin katsotaan kuuluvaksi esimerkiksi homo- ja biseksuaaliset ihmiset (Soininen, 2015, s. 3). Sukupuolivähemmistöllä viitataan henkilöihin, joiden sukupuoli ja tai sen ilmaisu on ei-normatiivinen (Soininen, 2015, s. 3). Sukupuolivähemmistöjä ovat esimerkiksi intersukupuoliset ja trassukupuoliset ihmiset (Soininen, 2015, s. 3). Arkikielessä usein sekoitetaan keskenään seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt, seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuoli (Soininen, 2015, s. 3). Sukupuolen ei-normatiivista ilmaisua voidaan pitää yksinkertaisesti homoseksuaalisena, vaikka yksilö olisi suuntautumiseltaan heteroseksuaalinen (Soininen, 2015, s. 3).

2.4.3 Kaapin käsite, syrjintä ja vihapuhe

Useimmat seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvista henkilöistä eivät tee omasta identiteetistään ”suurta numeroa”. He usein miettivät paljon missä ja millaisissa tilanteissa ja kuinka paljon omasta seksuaalisuudestaan kannattaa puhua toisille (Nissinen ja muut, 2016, s. 5–8). ”Kaapissa olemisella” tarkoitetaan sitä, että henkilö ei ole kertonut omasta seksuaalisesta suuntautumisestaan ja tai sukupuoli-identiteetistään (Nissinen ja muut, 2016, s. 5–8). ”Kaapista ulostulo” tarkoittaa sitä, että kertoo asiasta muille. Sitä voi joutua tekemään jatkuvasti (Nissinen ja muut, 2016, s. 5–8). Sukupuoli- tai seksuaalivähemmistöihin kuuluvat henkilöt kuulevat usein negatiivisia asioita seksuaaliseen- ja tai sukupuolen moninaisuuteen liittyen (Nissinen ja muut, 2016, s. 5–8). Useimmiten erityisesti nuorten kohdalla omaan seksuaaliseen suuntautumisen identiteettiin liittyy salailua, johon voi osallistua muitakin henkilöitä (Lehtonen 2003, s. 196–197; Taavetti, 2015, s. 81). Jos henkilö esimerkiksi on kertonut omasta seksuaaliseen suuntautumisen identiteetistään ystävälleen, hän toivoo ystävän pitävän salaisuuden omanaan (Lehtonen 2003, s. 196–197; Taavetti, 2015, s. 81). Ilmiöstä käytetään nimitystä salaamisovinto (Lehtonen 2003, s. 196–197; Taavetti, 2015, s. 81). Osa sukupuoli- ja tai seksuaalivähemmistöihin kuuluvista henkilöistä tahtoi kertoa identiteetistään, mutta yleisen ilmapiirin ja pelkojen takia ei uskalla tehdä niin, osa taas voi vahingossa paljastua (Lehtonen 2003, s. 196–197).

Kun ympäristö suhtautuu negatiivisesti seksuaalivähemmistöjä kohtaan, yksilön saattaa olla vaikea nimetä seksuaalisia tunteitaan ja kokemuksiaan (Emetu & Rivera 2018, s. 45–48). Useimmiten kertominen on vaikeaa, mutta useimmat seksuaalivähemmistöihin kuuluvien henkilöiden psyykinen hyvinvointi on parantunut kertomisen myötä (Emetu & Rivera 2018, s. 45–48). Kertomisen myötä monilla seksuaali- tai sukupuolivähemmistöihin kuuluvalla nuorella voi olla ongelmia identiteettiinsä tai seksuaaliseen suuntautumiseensa liittyen johtuen ympäristön stereotyyppioista (Emetu & Rivera 2018, s. 45–48). Moni seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvista saattaa kokea, että heidän identiteettiään määritellään ulkoapäin ja viitataan ulkopuolisiin piirteisiin, kuten stereotyyppioihin miehekkäistä lesboista ja naisellisista homomiehistä

(Emetu & Rivera 2018, s. 45–48). Erityisesti nuoret kokevat pelkäävänsä tulevansa leimatuiksi seksuaali- ja tai sukupuolivähemmistöön kuuluvaksi, ja he kokevat nämä kategoriat hyvin rajaavina (Lehtonen 2003, s. 194). Kuitenkaan rajat eivät pidä paikkaansa (Emetu & Rivera 2018, 45–48).

Valitettavasti sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuulumisen saattaa altistaa kiusaamiselle syrjinnälle ja väkivallalle sekä vihapuheelle (Post 1999, s. 21). Useimmiten vihapuhe tai häirintä ovat sanallista loukkaamista, nimittelyä tai nöyryyttämistä (Post 1999, s. 21). Vihapuheen kohteeksi joutuvat useimmiten kaikki eri väestöryhmiin kuuluvat henkilöt: vammaiset, maahanmuuttajat, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvat sekä uskonnollisiin vähemmistöihin kuuluvat (Post 1999, s. 21). Korhosen ja muiden (2006) tekemän selvityksen mukaan puolet kyselyyn vastanneista sukupuoli- ja tai seksuaalivähemmistöön kuuluvista henkilöistä kertoi kohdanneensa viimeisen viiden vuoden aikana häirintää, joka oli loukannut, ärsyttänyt tai järkyttänyt heitä (Korhonen ja muut, 2006). Vihapuheen on todettu vaikuttavan uhrin turvallisuuden tunteeseen, psyykkiseen terveyteen ja viranomaisluottamukseen sekä vihapuhe kaventaa vähemmistöihin kuuluvien mahdollisuutta osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun (Korhonen ja muut, 2006).

2.4.4 Parisuhde, seurustelu ja seksi

Käsitän parisuhteeseen, seurusteluun ja seksiin liittyvät käsitteet sosiaalisina konstruktioina, jotka muokkautuvat ajan ja paikan mukana. Sen vuoksi eri aikakausina ja eri konteksteissa on ollut vaihtelevia tapoja hahmottaa avioliittomuotojen hyväksyttävyyttä (Westermarck, 1932, s. 243–271). Avioliitto on vaihdellut eri kultteereissa muun muassa sen pysyvyyden suhteen: Euroopan vallitseva avioliittomuoto on ollut yksiavioisuus, mutta myös moni- ja ryhmäavioliittoja on esiintynyt joissain päin maailmaa (Westermarck, 1932, s. 243–271). Historiassa seksuaalisuus on ollut hyvin pitkään tabu ja kielteinen aihe (Markkola, 2014, s. 143). Avioliitossa seksuaalisuutta tuli myös toteuttaa harkiten (Markkola, 2014, s. 143). Vielä

1800-luvulla avioliiton ulkopuoliset suhteet olivat syntisiä ja kiellettyjä (Markkola, 2014, s. 143).

Vielä 1800-luvulla ajatus naisen seksuaalisuudesta oli hyvin tuore (Markkola, 2014, s. 143). 1800-luvulla naisiin liitettiin siveellisyys, ja miehiin taas seksuaalinen arvaamattomuus (Markkola, 2014, s. 143). Itsetyydytystä pidettiin vain miesten syntinä, vaikka naisten tiedettiin harjoittavan sitä myös (Markkola, 2014, s. 143). Suomalaisessa kulttuurissa on pitkään liitetty ajatus miehistä seksuaalisesti aktiivisina ja kontrolloimattomina (Markkola, 2014, s. 143). Naisiin on taas pitkään liitetty siveellisyys ja halujen kontrolloiminen (Markkola, 2014, s. 143).

Kun lainsäädäntö pehmeni 1900-luvun lopulla, asenteet ja diskurssit seksuaalisuutta kohtaan ovat muuttuneet avarakatseisimmiksi ja moninaisemmiksi (Markkola, 2014, s. 154–156). Suomessa homoseksuaalisuus dekriminisoitiin vuonna 1971 (Haavio-Mannila & Kontula 2001, s. 192–193). Homoseksuaalisuus poistettiin tautiluokituksesta vuonna 1981 (Helsingin Sanomat, 1992). Myös avioeroa pystyi hakemaan vuodesta 1987 ainoastaan pelkästään suhteen toinen osapuoli, eikä suhteen toisen osapuolen ollut tarvinnut syyllistyä rikokseen (Koskelo, 1987, s. 670). Tasa-arvoinen avioliittolaki tuli voimaan 1.3. 2017 (Finlex, 2020).

Yhteiskunnassa on myös kyseenalaistettu käsityksiä oikeanlaisesta seksuaalisuudesta. Queer-teoriat ovat tuoneet mukanaan seksuaalisuudesta, sukupuolesta ja seksistä erilaisine identiteetteineen lisää variaatiota perinteisten käsitysten rinnalle, ja näin murtaneet heteronormatiivisuuden sosiaalista konstruktiota (Sorainen, 2013, s. 23–26). Eri ihmisryhmät kilpailevat yhteiskunnassa siitä, kenen seksuaalisuus on haluttu ja sallittu (Näre ja muut, 2012, s. 54). Ja päinvastoin luodaan käsityksiä siitä, kenen seksuaalisuus on epätavallista ja välttävää, normaalista poikkeavaa (Näre ja muut, 2012, s. 54). Kun identiteettejä haastetaan, ne purkavat samalla heteronormatiivisuuden konstruktiota, jotka rajoittavat yhteiskunnallista ilmaisua (Näre ja muut, 2012, s. 54).

Nykyään parisuhdetta ja seksuaalisuutta koskevat käsitykset ovat moninaistuneet. Kuitenkin yhä edelleen elää ajatustapoja parisuhdekeskeisestä heteroseksistä ja siveellisyydestä (Tyler & Quek 2016, s.6). Seksuaalisuutta pidetään yhä tabuna ja vaiettuna aiheena (Markkola, 2014, s. 143). Asiallinen keskustelu seksuaalisuudesta on yhä puutteellista ja ylläpitää heteronormatiivisia sukupuolimyyttejä (Paasonen 2016, s. 3–4). Usein ihmiset myös kategorisoivat itsensä ja toisiaan erilaisiin lokeroihin seksuaalisuuden kategoriassa nämä lokerot ovat esimerkiksi hetero-, bi- tai homoseksuaaleja (Paasonen 2016, s. 3–4). Näiden lokeroitten avulla ihmiset luovat erontekoja itsen ja muiden välille (Paasonen 2016, s. 3–4).

3 Institutionaalinen vuorovaikutus

Omassa tutkimuksessani tutkin asiantuntijan ja asiakkaan välistä institutionaalista vuorovaikutusta Sexpo-säätiön nettineuvonnassa. Instituutio on roolien ja normien säätelemä suhteellisen pysyvää käyttäytymiskokonaisuutta (Allardt, 1983, s. 220). Instituutio täyttää yhteiskuntaelämän kannalta tärkeitä tehtäviä. Hyvin usein institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus on jäänyt interpersoonallisten eli läheisten ihmissuhteiden, kuten perhettä ja parisuhdetta käsittelevien tutkimusten varjoon (Griffin 2000, s. 163–164). Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen avulla on kehitetty asiantuntijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta (Torkkola, 2008, s. 80). Institutionaalisen vuorovaikutuksen laadulla on todettu olevan yhteys muun muassa paranemiseen ja toipumiseen, ennusteeseen ja diagnoosin ymmärtämiseen ja sekä hoidon laatuun, kuten hoito-ohjeiden noudattamiseen, väärinkäyttöön ja hoitovirheisiin (Gerlander & Isotalus, 2011, s. 6).

3.1 Kilpailevat diskurssit ja jännitteet

Rakennan relationaalisen dialektiikan teorian kasvokkain tapahtuvien asiakkaan ja asiantuntijan välisten vuorovaikutustutkimusten ympärille, sillä nettineuvonta kontekstina eroaa kasvokkain tapahtuvasta asiakastyöstä. Näin sovellan relationaalisen dialektiikan teoriaa nettineuvontaan sopivaksi, sillä aiheesta ei ole aiempaa tutkimusta.

Käytän tutkimuksessani kahta hyvin päällekkäistä käsitettä: kilpailevaa diskurssia ja jännitettä. Nämä kaksi eroavat toisistaan siinä, että kilpailevat diskurssit syntyvät teemojen käsittelyn tuloksena. Jännitteet taas syntyvät asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tuloksena.

Tutkimuksellisenä viitekehyksenä on metateoreettisena ja sosiaaliskonstruktiviisena käsityksenä pidetty relationaalisen dialektiikan teoria (Griffin 2000, s. 163–164). Relationaalisen dialektiikan teorialla on perinteisesti tutkittu interpersoonallisia eli

läheisiä ihmissuhteita, kuten perhe- ja parisuhteessa ilmeneviä kilpailevia diskursseja ja jännitteitä (Griffin 2000, s. 163–164). Teoriaa on kehitetty ja sitä on sovellettu myös institutionaaliseen vuorovaikutukseen sopivaksi (Gerlander & Isotalus, 2011, s. 9; McGuire ja muut, 2006, s. 423). Teoria pyrkii tarjoamaan vaihtoehtoisia tarkastelutapoja ja näkökulmia vuorovaikutuksen tutkimiseen ja sillä voi tutkia, miten merkitykset muodostuvat kielen kautta (Baxter & Montgomery, 1996, s. 6–7).

Relationaalisen dialektiikan teoriassa huomio on kiinnittynyt osapuolten väliseen vuorovaikutukseen ja kieleen (Baxter, 2011, s. 11–12). Relationaalinen dielektiikka jakaa sosiaaliskonstruktionistien näkemyksen siitä, että ihmisen välisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyy sosiaalinen todellisuus (Baxter, 2011, s. 12). Merkitykset muodostuvat yksilöiden välissä, diskurssien ja jännitteiden kilpaillessa keskenään (Baxter, 2011, s. 12). Ihmiset tuottavat koko ajan merkityksiä, jotka ovat sidoksissa historiaan ja aikaisempiin merkityksiin (Baxter & Montgomery, 1996, s. 39–40).

Relationaalisen dialektiikan teoriassa merkitykset muodostuvat vuorovaikutuksessa toisilleen vastakkaisten diskurssien ja jännitteiden kilpaillessa keskenään (Baxter, 2011, s. 2). Teoriaan kuuluu olettamuksia, jotka liittyvät vastakohtiin, kokonaisvaltaisuuteen ja muutokseen (Rawlins, 2009, s. 7–9). Vuorovaikutukseen liittyvät olennaisesti sosiaaliset ja poliittiset voimat, eli kokonaisuus ja toisistaan riippuvaisuudet (Rawlins, 2009, s. 7–9).

Relationaalisen dialektiikan perustana on dialogi, jossa kilpailevien diskurssien on mahdollista syntyä (Baxter, 2011, s. 32). Dialogissa on aina vähintään kaksi erilaista ääntä, jotka selkeästi erottuvat toisistaan (Baxter, 2011, s. 32). Äänen on mahdollista olla niin nonverbaalisia tai verbaalista vuorovaikutusta, eikä sillä tarkoiteta pelkästään kuultavaa ääntä (Baxter & Montgomery, 1996, s. 6–25). Dialektisen teorian mukaan sosiaalinen todellisuus, ei koostu pelkästään kahdesta äänestä, vaan useista äänistä ja useista kilpailevista diskursseista ja jännitteistä (Baxter & Montgomery, 1996, s. 6–25).

3.1.1 Teemoihin liittyvät kilpailevat diskurssit

Ymmärrän diskursseiksi eli merkityssysteemeiksi Baxterin (2011, s. 377) relationaalisen dialektiikan teorian mukaisesti kaikki merkitykset, jotka liittyvät johonkin ilmiöön. Tutkimuksessani diskurssien välinen kilpailu näkyy puheessa tai tekstissä olevina teemoihin liitettävänä vastakohtaisuuksina (ks. Baxter, 2004, s. 17). Esimerkiksi lauseessa ”Olen parisuhteessa, mutta välillä tahtoisin viettää aikaa yksin” kaksi diskurssia kilpailevat keskenään. Nämä kaksi diskurssia ovat ”hyvä kumppani” ja ”oikeus itsenäisyyteen” (Baxter, 2004, s. 17). Relationaalinen dialektiikka onkin kiinnostunut ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, koska merkityksiä luodaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa diskurssien kilpaillessa keskenään (Baxter, 2004, s. 17).

Relationaalisen teorian praksiksen käsitteellä on useita merkityksiä (Baxter, 2011, s.121). Varhaisimmissa tutkimuksissa käsitteellä praksis viitataan vuorovaikutuksen osapuolten kilpailevien diskurssien käsittelemiseen (Baxter, 2011, s.121). Myöhemmissä tutkimuksissa käsite ”praxis” viittaa tapoihin, joilla diskurssit kilpailevat keskenään vallasta (Baxter, 2011, s.121).

Diskurssit voidaan jaotella myös niiden yksinäisyyden (monologi) ja moniäänisyyden (transformatiivisen dialogin) perusteella (Baxter, 2011, s. 121). Yksinäisellä tarkoitetaan monologia, siinä on vallassa yksi, autoritaarinen diskurssi, joka hiljentää olemassaolollaan muut diskurssit (Baxter, 2011, s. 121). Vallassa olevan diskurssin valta-asemaa ei kyseenalaisteta, vaan se on itsestäänselvä totuus (Baxter, 2011, s. 121). Moniäänisyydessä yksi tai useampi diskurssi ja erilaiset merkitykset saavat rauhassa syntyä (Baxter, 2011, s. 121). Transformatiivinen dialogi tarkoittaa diskurssien moniäänisyyttä, jossa syntyy uusia merkityksiä erilaisten diskurssien sulautuessa toisiinsa (Baxter, 2011, s. 121). Transformatiivisessa dialogissa ihanteellista olisi, että kilpailevat diskurssit olisivat vuorovaikutuksessa tasavertaisia (Baxter, 2011, s. 121). Transformatiivisessa dialogissa kilpailevat diskurssit ovat keskenään vuorovaikutuksessa, eli kosketuksessa semanttisesti toistensa kanssa (Baxter, 2011, s. 121).

Transformatiivisen dialogin ja monologin väliin jää erilaisia diskursiivisen kilpailun muotoja. Ihanteellista on, että erilaiset diskurssit sulautuvat toisiinsa synnyttäen uusia merkityksiä (Baxter, 2011, s.121). Integraatiossa hyväksytään ääripäiden jatkuva olemassaolo, jolloin tilanne on hybridi (Baxter & Montgomery, 1996, s. 65). Hybridi tilanne on esimerkiksi yhteisöllisyyden ja yksilöllisyyden välisessä kilpailevassa diskurssista: seurustelukumppanit menevät treffeille, jolloin yhteisöllisyys korostuu, mutta samalla yksilöllisyyden diskurssi on läsnä molempien läsnäolijan kertoessa kuulumisistaan (Baxter & Montgomery, 1996, s. 65). Yhteisöllisyyden ja yksilöllisyyden diskurssi ovat tällöin tasa-arvoisia, eivätkä kilpaile keskenään vallasta (Baxter & Montgomery, 1996, s. 65). Esteettinen hetki on kyseessä, kun kaksi diskurssia liittyy yhteen niin, että niiden merkitys muuttuu (Baxter, 2011, s. 139–141) Tästä on esimerkkinä keskustelutilanne, jossa keskustelu on ponnisteleematonta, puheenvuorot nivoutuvat saumattomasti toisiinsa ja keskustelu elää omaa elämäänsä (Baxter, 2011, s. 139–141). Baxterin (2011, s. 139–141) relationaalisen dialektiikan teorian näkökulman mukaan diskurssien kamppailulle toivotuin vaihtoehto on transformatiivinen dialogi, jossa diskurssit eivät kilpaile keskenään, vaan syntyy uusia merkityksiä (Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63).

Diskurssit voivat olla keskenään kosketuksissa eri tavoin (Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63). Diasynkroninen vuorovaikutus tarkoittaa, että diskurssien vuorovaikutus on sidoksissa tiettyyn ajanjaksoon, jolloin tiettyjen diskurssien valta-asema on sidottu tiettyyn aikaan (*spiraling inversion*) (Baxter 2011, s. 127–129; Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63). Tällöin jotakin tiettyä diskurssia suositetaan tiettyinä aikana, jotakin toista diskurssia jonakin toisena ajankohtana (Baxter 2011, s. 127–129; Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63). Segmentaatiiossa taas tietty diskurssi tai diskurssit ovat vallalla eri konteksteissa (Baxter 2011, s. 127–129; Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63). Tällöin tietyssä kontekstissa tiettyä diskurssia pidetään olennaisena, kun taas jossakin vaihtoehtoisessa kohtekstissa toisella diskurssilla on enemmän painoarvoa (Baxter 2011, s. 127–129; Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63).

Kilpailevat diskurssit voivat esiintyä eri yksilöiden puheessa tai tekstissä (Baxter 2011, s. 127–132). Diskursiivisen kilpailun voi ajatella olevan kahdenlaista antagonistista ja ei-antagonista diskursiivista kilpailua (Baxter 2011, s. 127–132). Antagonistinen diskursiivisessa kilpailussa vuorovaikutuksen osapuolet ovat asettuneet eri diskurssien taakse (Baxter 2011, s. 127–132). Ei-antagonisia diskursiivista kilpailua voi esiintyä yhden henkilön selonteoissa eksplisiittisesti eli suorasti tai implisiittisesti eli epäsuorasti. (Baxter 2011, s. 127–132).

Omassa tutkimuksessani kilpailevat diskurssit ovat teemoihin liittyviä kilpailevia diskursseja. Tutkimuksessani vuorovaikutukseen osallistuvat osapuolet osallistuvat diskurssien eli merkitysten rakentumiseen ja muodostumiseen (ks. Baxter 2011, s. 92). Vuorovaikutuksen osapuolet osallistuvat tekstillään aikaisempien tekstien merkityskokonaisuuteen (Baxter 2011, s. 92). Tekstissä on funktionaalinen merkityskokonaisuus, jonka osat ovat yhteydessä toisiinsa (Halliday & Hasan, 1989, s. 1–2). Nykypäivänä tekstit kilpailevat ja muodostavat historiassa olevien tekstien kanssa luoden ja muokaten vanhoja diskursseja uudelleen (Baxter 2011, s. 92).

Tutkimuksessani kilpailevat diskurssit ilmenevät teksteissä, jotka koostuvat lauseista tai lausekokonaisuuksissa. Esimerkkinä asiantuntiajn lauseissa: ”Kerrot, että asiasta on vaikeaa puhua kotona. Tämä on ymmärrettävää. Seksuaalinen kiinnostus muita kuin omaa kumppania kohtaa on usein tabu.” Selonteossa tuodaan esille selvästi puhumisen ja puhumatta jättämisen väliset kilpailevat diskurssit, sekä parisuhde ja kiinnostuminen muista osapuolista kuin kumppanista. Saman diskurssien välisen kilpailun voi esittää epäsuorasti: ”Pyrin aina puhumaan seurustelukumppanille parisuhteen säännöistä”. Väitteen esittäjä ilmaisee pyrkivänsä, mutta väitteessä on implisiittisesti esillä pyrkimys, joka ei ole sama asia kuin onnistuminen.

3.1.2 Institutionaalisen vuorovaikutuksen jännitteet

Asiantuntija ja asiakas tapaavat toisensa institutionaalisten rooliensa takaa, ja heidän roolinsa ovat toisilleen vastakkaisia (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 9–10). Gerlanderin ja Isotaluksen (2010, s. 9–10) mukaan asiantuntijat ja asiakkaat tapaavat toisensa kasvokkain institutionaalisten tehtävien takaa, eli ennalta määrättyjen ammatillisten ja yhteiskunnallisten tehtävien takaa. Muun muassa tämä näkyy asiantuntijuudessa, tiedoissa, laeissa, säädöksissä ja ammattietiikkaan liittyvissä vastuissa (Linell, 1998, s. 38). Näitä vuorovaikutussuhteita ovat esimerkiksi opettajan ja oppilaan sekä lääkärin ja asiakkaan välinen vuorovaikutus (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 11). Näiden asiantuntijoiden, eli esimerkiksi lääkärin työssä, työn keskeiset tavoitteet ja työn tuloksellisuus saavutetaan itse vuorovaikutuksessa (Rauste-von Wright & von Wright, 2003, s. 139). Asiantuntijoiden työssä vuorovaikutuksen painoarvo ei ole ihmissuhteissa, vaan niiden avulla ratkaistaan ongelmia, tehdään diagnooseja ja keskustellaan vaihtoehdoista (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 5–7). Institutionaalisissa vuorovaikutussuhteissa esimerkiksi lääkäri suuntautuu potilaaseen ja hänen oireisiinsa ja hoidon toteutumiseen (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 5–7). Usein asiantuntijan työ nähdään erityisesti tiedon antamisen ja jakamisen näkökulmasta (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 5–7). Tutkimukseni kohteena olevassa Sexpo-säätiön nettineuvonnassa seksologian alan asiantuntijalla on tavoitteena identiteetin tai ongelman konstruointi, eli tietyn diskurssin syntyhistorian ja kontekstin pohtiminen yhdessä asiakkaan kanssa (ks. Drew & Heritage, 1992, s. 21–25).

Drew ja Heritage (1992, s. 21-25) kertovat institutionaalisten keskustelujen muistuttavan arkikeskusteluja. Institutionaalisille keskusteluille on kuitenkin ominaista se, että niissä ainakin toinen osanottajista pyrkii johonkin päämäärään, joka usein on jonkin tehtävän suorittaminen tai sitten identiteetin tai ongelman konstruointi (Drew & Heritage, 1992, s. 21-25).

Relationaalisen dialektiikan teoriassa vuorovaikutuksen diskurssien väliset jännitteet ovat vuorovaikutusosapuolten välissä, vaikka vuorovaikutuksen osapuolet eivät olisi tietoisia

niiden olemassaolosta (Rawlins 2009, s. 8). Samalla molemmat vuorovaikutukseen osallistuvista osapuolista ovat samanaikaisesti aktiivisia toimijoita ja passiivisia toiminnan kohteita (Griffin, 2000, s. 163–164). Diskurssien väliset jännitteet ovat toisistaan riippuvaisia, vastakkaisia voimia (Griffin, 2000, s. 163–164). Diskurssien väliset jännitteet on mahdollista jakaa kahteen luokkaan eli ulkoisiin ja sisäisiin (Griffin, 2012, s. 156). Diskurssien sisäistä kilpailua kuvastavaa vuorovaikutuksen sisäinen diskurssien jännite (Griffin, 2012, s. 156). Ulkoiset diskurssien jännitteisyys kuvastaa diskurssien välistä jännitteitä yhteisöissä ja ryhmissä (Griffin, 2012, s. 156). Kun diskurssien välillä on jännitteisyyttä, ne esiintyvät yhdessä, toisiaan täydentäen ja tarvitsevat olemassaolonsa mahdollistamiseksi dynaamisuutta ja stabiilisuutta (Baxter & Montgomery, 1996, s. 10). Dynaaminen vuorovaikutus tarkoittaa muutosta isoissa sosiaalisissa systeemeissä, jotka ovat jatkuvassa muutoksen tilassa. Dynaamisuuden vastinpari on stabiilius, joka on alusta tai pohja, jossa muutokset tulevat näkyväksi.

Taulukko 1. Institutionaalisen vuorovaikutuksen jänniteparit

| Diskurssien välinen jännitepari | Osapuolten väliset jänniteparit | Osapuolten ja ulkomaailman väliset diskurssiparit |
|---------------------------------|---------------------------------|---|
| pysyvyys ja muutos | ennustettavuus, uutuus | konventionaalisuus, ainutlaatuisuus |
| kertominen ja yksityisyys | avoimuus, sulkeutuneisuus | paljastaminen, salaaminen |
| neutraalius ja tunnepitoisuus | puolueettomuus, tunnepitoisuus | arviointi myötätuntoisuus |

Pysyvyyden ja muutoksen diskurssien välinen jännitepari syntyy, kun vuorovaikutuksessa *pysyvyyden* ja *muutoksen* diskurssit ovat läsnä vuorovaikutuksessa vastakkaisina ja toisiaan täydentävinä voimina, kuten taulukossa 1 esitetään (Griffin, 2000, s. 163–164). Vuorovaikutuksessa esiintyy *pysyvyyden* diskurssi, kun osapuolet pyrkivät ennakoitavuuteen ihmissuhteissaan ja vuorovaikutuksessaan (Baxter & Montgomery 1996, s. 106–107). Vuorovaikutus rakentuu *pysyvyyteen* liittyvien tekijöiden, kuten neuvottelujen, sääntöjen ja mekanismien summana (Berger, 1975, s. 74). Samanaikaisesti vuorovaikutuksessa on läsnä *muutoksen* diskurssi, joka ilmenee

vuorovaikutuksen osapuolten yllätysten kaipuuna, joka haastaa ennakoitavuuden eli pysyvyyden diskurssin (Berger, 1975, s. 74). Näin *pysyvyyden* ja *muutoksen* diskurssien välille syntyy jännitepari.

Vastaavasti *yksityisyyden* ja *kertomisen* diskurssien välinen jännitepari syntyy, kun vuorovaikutuksessa *yksityisyyden* ja *kertomisen* diskurssit ovat vuorovaikutuksessa läsnä vastakkaisina ja toisiaan täydentävinä voimina, kuten taulukossa 1 esitetään (ks. Griffin, 2000, s. 163–164). Jännitepari kertoo vuorovaikutuksen avoimuuden ja sulkeutuneisuuden vastakohtaisuudesta (Baxter & Braithwaite, 2008, s. 196). *Yksityisyyden* diskurssi näkyy institutionaalisessa vuorovaikutuksessa asiantuntijan yksityisyyden hallitsemisena, asiantuntija säätelee itsestään kertomista, eli oman henkilökohtaisen tiedon antamista, joka koskee omaa yksityiselämää, elämäntapaa ja taustaan liittyviä asioita (Dindia, 1997, s. 420). *Kertomisen* diskurssi näkyy insitutionaalisessa vuorovaikutuksessa siinä, että asiakas voi kertoa vapaasti huolistaan ja murheistaan (Hosek & Thompson, 2009, s. 333). Asiantuntija pitää huolen siitä, että vuorovaikutuksen fokus on aina asiakkaassa (Hosek & Thompson, 2009, s. 333). Usein terveydenhoitoalalla asiantuntija kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä, eikä toisinpäin (Hosek & Thompson, 2009, s. 333). Kun vuorovaikutuksessa esiintyvät yhdessä *yksityisyyden* ja *kertomisen* diskurssit, syntyy näiden diskurssien välinen jännitepari.

Neutraaliuden- ja *tunnepitoisuuden* diskurssien välinen jännitepari syntyy, kun vuorovaikutuksessa *neutraaliuden-* ja *tunnepitoisuuden* diskurssit ovat vuorovaikutuksessa läsnä vastakkaisina ja toisiaan täydentävinä voimina, kuten taulukossa 1 esitetään (ks. Griffin, 2000, s. 163–164). Kasvokkaisessa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa asiakas voi kertoa vapaasti huolistaan, tunteistaan ja tuntemuksistaan, mikä kuvastaa *tunnepitoisuuden* diskurssia (Adkins, 2005, s. 120). *Tunnepitoisuuden* diskurssi näkyy vuorovaikutuksessa myös siinä, että asiantuntija osoittaa asiakasta kohtaan myötätuntoa (Bauman, 1990, s. 53). *Tunnepitoisuuden* diskurssi on läsnä vuorovaikutuksessa siinä, että asiantuntija osoittaa välittämistä ja vastaa asiakkaan emootioihin (Adkins, 2005, s. 120). *Neutraaliuden* diskurssi näkyy

vuorovaikutuksessa siinä, että asiantuntijan tulee arvioida asiakasta. Asiakkaan tulisi kokea vuorovaikutuksessa luottamusta, kohdatuksi tulemista ja kuulluksi tulemisen tunnetta (Adkins, 2005, s. 120). Kun vuorovaikutuksessa esiintyvät yhdessä *neutraaliuden-* ja *tunnepitoisuuden* diskurssit, syntyy näiden diskurssien välinen jännitepari.

3.2 Kontrapunktinen analyysi ja keskustelunanalyysi

Tässä luvussa esittelen tutkimukseeni kuuluvia verkkoon sopivia analyysimenetelmiä: diskurssianalyysin traditioihin kuuluvaa kontrapunktista analyysiä ja keskustelunanalyysiä. Kontrapunktisen analyysin ohella selitän diskurssin, selonteon ja diskurssin merkitsijän käsitteen. Keskustelunanalyysin ohella selitän käsitteitä, kuten vuorottelu-, korjaus- ja sekvenssijäsennystä asynkronisessa ympäristössä.

3.2.1 Kontrapunktisen analyysin käsitteet

Kontrapunktinen analyysi kuuluu diskurssianalyysin traditioihin (Baxter & Braihwaiten, 2010, s. 54). Kontrapunktinen analyysi soveltuu hyvin tutkimuksiin, joiden teoreettisena viitekehyksenä on aiemmin kuvattu relationaalisen dialektiikan teoria (Baxter & Braihwaiten, 2010, s. 54; McGuire ja muut, 2006, s. 423). Diskurssianalyysi soveltuu kielen merkitysvälitteisen toiminnan tutkimiseen (Phillips & Hardy, 2002, s. 6). Diskurssianalyysi ottaa huomioon kielenkäytön kontekstin (Phillips & Hardy, 2002, s. 6). Kieliasultaan täysin samantapaisesti muotoiltu väittämä, lause tai sana voidaan ymmärtää täysin eri tavalla riippuen kontekstista, eli asiayhteydestä (Phillips & Hardy, 2002, s. 6). Saman teeman ympärillä on myös mahdollista puhua tai kirjoittaa monella eri tavalla monin erilaisin diskurssein (Phillips & Hardy, 2002, s. 6). Kontrapunktinen analyysi on diskurssianalyysin muoto, jossa keskitytään kirjoitetun tekstin kilpailevien diskurssien väliseen vuorovaikutukseen, ja siihen miten ne luovat merkityksiä kirjoitetussa tekstissä (ks. Baxter & Braihwaiten, 2010, s. 54). Diskurssi on kielenkäyttöä

sen nimenomaisessa kontekstissa (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 81). Otan tutkimukseni ajan huomioon, että Sexpo-säätiön nettineuvonta on asynkroninen, asiantuntijoiden moderoima, ja se perustuu seksuaalisuuden ja ihmissuhteiden kysymyksiin.

Diskurssit ovat yksittäisiä lauseita suurempia merkityskokonaisuuksia (Baxter, 2011, s. 168–170). Philippsin ja Hardyn (2002, s. 81–86) mukaan diskurssit ovat tekstejä, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Diskurssit myös tuottavat, levittävät ja vastaanottavat tekstejä (Phillips & Hardy 2002, s. 81–86). Faircloughkin (1995, s. 31) mukaan diskurssit syntyvät sosiaalisten ryhmien vuorovaikutuksen tuloksena, ja diskurssit syntyvät monimutkaisissa yhteiskunnallisessa rakenteessa tietyssä historiallisessa kontekstissa. Diskurssit ovat kulttuurisesti jaettuina kiteytyneitä merkityksellistämisen tapoja, jotka muokkaavat ja vaikuttavat kohteeseen (Jokinen ja muut, 1999, s. 70–71). Diskurssien avulla kuvataan ja merkityksellistetään ilmiöitä, asioita ja ilmiöitä tietystä näkökulmasta (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, s. 25–27).

Diskurssianalyysissä tarkastelun kohteena olevia kuvauksia, eli analyysiyksiköitä kutsutaan selonteiksi (Suoninen 1999, s. 20–24; Alvesson & Kärreman 2000, s. 1146). Selontekojen avulla ihmiset merkityksellistävät asioita itselle ja toisille, sekä niiden avulla ihmiset kuvaavat sosiaalista todellisuutta, kuten uskomuksia, ideoita, asenteita ja muita subjektiivisia näkemyksiä (Suoninen 1999, s. 20–24). Selonteot myös vaikuttavat ihmisten sosiaaliseen todellisuuteen (Alvesson & Kärreman 2000, s. 1146). Selonteot ovat osia kulttuurista, ja ne pitävät kulttuuria yllä kolmella eri tavalla: ylläpitävät konventionaalisia rakenteita, joista poikkeamista tai noudattamista ne perustelevat, ylläpitävät diskursseja, joihin vedotetaan tai viitataan yleisöä vakuutettaessa (Suoninen 1999, s. 20–24; Alvesson & Kärreman 2000, s. 1146). Selontekojen seurauksena ovat myös erilaiset aineelliset ja symboliset seuraukset (Alvesson & Kärreman 2000, s. 1146).

Suonisen (1999, s. 29–33) mukaan selonteilla voidaan viitata statuksiin tai kiteytyneisiin merkityksiin. Selontekojä voidaan tulkita myös institutionaalisesti, jolloin toimijat ovat

instituutioiden edustajia, institutionaalisten tehtävien kantajina (Suoninen 1999, s. 29–33). Kielenkäyttö on siis yhteiskunnallista (Suoninen 1999, s. 29–33). Institutionaalisten tilanteessa toimijoiden valtasuhteet vaikuttavat selontekojen sisältöihin (Suoninen 1999, s. 29–33). Selontekojen avulla on myös mahdollista vastustaa tai oikeuttaa yhteiskunnallista valtaa (Suoninen 1999, s. 20–24; Alvesson & Kärreman 2000, s. 1146).

Vuorovaikutuksen tuloksena syntyvät selonteot (Suoninen 1999, s. 27). Kontrapunktisessa analyysissä tarkastellaan nimenomaisesti tapaa, jolla selonteot ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa (Baxter, 2011, s. 162–164). Tässä vuorovaikutuksessa diskurssit syntyvät (Baxter, 2011, s. 162–164). Baxterin (2011, s. 168–170) mukaan diskurssit voivat esiintyä tekstissä ekplisiittisinä tai implisiittisinä. Kun diskurssit ovat ekplisiittisesti esillä tekstissä, ne on helppo löytää (Baxter, 2011, s. 168–170). Kun diskurssit ovat implisiittisiä tekstissä, ne on mahdollista löytää kehumista, tuomitsemista ja arvostelua ilmaisevissa selonteoissa tai selontekojen kokonaisuuksissa (Baxter, 2011, s. 168–170). Kun selontekojen esittäjä on tuominnut jonkun asian, selonteossa on implisiittisesti ilmaistu hyväksyttävänä pidetty diskurssi (Baxter, 2011, s. 168–170). Selontekojen tai selontekojen kokonaisuuksia tarkastelemalla voi saada tekstin piilotettuja tai vaiettuja tekijöitä näkyviin, eli saada implisiittisiä aiheita näkyviin (Mumby & Stohl 1991, s. 319). Selontekojen tarkastelussa myös poissaolevilla ja poisjätetyillä kohdilla on merkitystä.



Kuvio 3. Merkitysten ja maailman välinen suhde

Diskurssien välinen kilpailu tai jännite voi olla kontekstista riippuen samaan aikaan tapahtuvaa tai niiden voimakkuus voi vaihdella aikakauden mukaan: diskurssin on mahdollista olla etualalla tai marginaalissa (Baxter, 2011, s. 162–164). Tarkastelen aineistoa tulkitessani erityisesti diskurssin merkitsijöitä, eli tiettyjä selontekoihin liittyviä sanoja, jotka paljastavat diskurssien välisen kilpailun. Diskurssien merkitsijöillä kaksi tai useampi merkitys asetetaan keskenään vastakohtaisiksi (Baxter, 2011, s. 167). Diskurssien mahdollisen kilpailevan vuorovaikutuksen voi havaita selonteoissa, jotka ilmaisevat negaatiota, odotuksenvastaisuutta ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa (Baxter, 2011, s.167).

Taulukko 2. Selonteossa olevat diskurssin merkitsijä ja sanat

| Diskurssin merkitsijä | Sanotaso |
|-----------------------------------|--|
| Negaatio | kieltosanat |
| Odotuksenvastaisuus | vaikka, kuitenkin, yllättäen, mutta, mahdollisesti, todennäköisesti, ehkä ja silti |
| Toinen vaihtoehto muiden joukossa | voi olla, on mahdollista, ehkä, toisaalta ja toisaalta sekä joko ja tai. |

Negaatio pitää sisällään aina vastakohtansa, joten selonteoissa oleva kielto paljastaa vastakkaisen implisiittisen diskurssin olemassaolon (Baxter, 2011, s.167). Lauseessa “Kukaan toinen ei voi määrittää toisen puolesta tämän seksuaalista suuntautumista”. Negaatio paljastaa vastakohtansa implisiittisen kilpailevan diskurssin eli, “joku toinen voi määrittää toisen puolesta tämän seksuaalisen suuntautumisen” (Baxter, 2011, s. 167). Kielto pitää sisällään aina implisiittisen vastakohtaisen diskurssin (Baxter, 2011, s. 167).

Kun selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta, paljastuu yleisesti hyväksytty diskurssi, odotuksenvastaisesti toisella implisiittisellä marginaalisella diskurssilla (Baxter, 2011, s. 168). Näin nämä selonteot asettuvat keskenään vastakkaisiksi. Näitä odotuksenvastaisia ilmaisevia sanoja ovat muun muassa *vaikka, kuitenkin, yllättäen, mutta, mahdollisesti,*

todennäköisesti, ehkä ja silti (Baxter, 2011, s. 168). Esimerkiksi lauseessa: “Vaikka on parisuhteessa, se ei tarkoita, että muut viehättävät ihmiset tai oma seksuaalisuus ja seksifantasiat katoisivat.” Konjunktio “*vaikka*” ilmaisee, että parisuhteessa ollessa seksuaalisuus ja seksifantasiat ovat odotusten vastaisia. Lisäksi myös toisaalta ja toisaalta sekä joko ja tai ovat odotuksenvastaisuutta ilmaisevia sanoja (Baxter, 2011, s. 168). Näissä viimeksi mainituissa annetaan mahdollisuus kahdelle tai useammalle diskurssille (Baxter, 2011, s. 168).

Kun diskurssi ilmaisee toista vaihtoehtoa muiden joukossa, sekonteossa ilmenee toivomista ja selonteossa annetaan mahdollisuus kahdelle tai useammalle vaihtoehdolle, eli marginaalisille diskursseille (Baxter, 2011, s. 168–170). Selonteossa toisen mahdollisen olemassaolon ilmaisevia sanoja ovat *voi olla, on mahdollista* ja *ehkä* (Baxter, 2011, s. 168–170). Lisäksi myös toisaalta ja toisaalta sekä joko ja tai (Baxter, 2011, s. 168–170). Esimerkissä “Moni lapsi, nuori ja aikuinenkin pohtii kenestä tykkää, kehen ihastuu ja kenen kanssa haluaa seurustella ja ehkä harrastaa jossain kohtaa seksiä.” Sana “*ehkä*” paljastaa, että ihastumiseen ja seurusteluun liittyy mahdollisesti seksi tai sitten ei (ks. Baxter, 2011, s. 168–170).

Olen myös tarkastellut jokaisen diskurssiparin yhteydessä merkityksiä, joiden kautta diskurssit ovat vuorovaikutuksessa keskenään, tämä on Baxterin (2011, s. 162–167) mukaan välttämätöntä. Tässä vaiheessa olen pohtinut diskurssien ajanjaksoa, kontekstia ja historiaa sekä diskurssien valta-asemaa, eli yksinäisyyttä ja moniäänisyyttä (ks. Baxter, 2011, s. 121–129).

3.2.2 Keskustelunanalyysin käsitteet

Tulkitsen Sexpo-säätiön nettineuvonnan kysymys-vastaus-parit vuorovaikutuksena. Nämä viestit ovat tulkittu Kangaspunnan (2016, s. 30) tavoin vuorovaikutuksena tai pyrkimyksenä siihen. Koko pro graduni keskeinen käsite on vuorovaikutus ja keskustelunanalyysi on tunnettu vuorovaikutuksen tutkimuksen tutkimusmenetelmä.

Heritagen (1996, s. 235–238) mukaan keskustelunanalyysillä tarkastellaan sosiaalista järjestystä ja kuvataan vuorovaikutuksen käytänteitä ja keinoja, joiden kautta keskustelu syntyy. Vuorovaikutuksessa otetaan huomioon keskustelun taustalla olevat tekijät ainoastaan silloin, jos keskustelijat itse nostavat ne esille ja kokevat ne näin merkityksellisinä (Heritage, 1996, s. 235–238).

Sovellan verkkoympäristöön soveltuvaa keskustelunanalyysiä tutkimuksessani. Verkkovälitteinen vuorovaikutus poikkeaa jonkin verran kasvokkaisesta puhutusta vuorovaikutuksesta (Garcia & Jacobs, 1999, s. 338–339). Ensinnäkin, kun nonverbaaliset ja audiovisuaaliset vihjeet, eli ilmeet, eleet ja äänenpainot puuttuvat, keskustelijoiden huomio suuntautuu viestien tekstuaalisiin ominaisuuksiin, ja keskustelijoilla ei ole mahdollisuutta tarkkailla toinen toisiaan (Garcia & Jacobs, 1999, s. 338–339). Toinen ero on Lahdenperä (2019, s. 13) mukaan siinä, että vuorovaikutukseen osallistujat näkevät koko ajan aiemmat viestit, joten keskustelunaiheisiin on helpompi palata. Kolmanneksi verkkovuorovaikutuksen viestit ovat lyhempiä kuin puhutun vuorovaikutuksen viestit, koska itsensä ilmaisemiselle on rajallisesti tilaa (Lahdenperä, 2019, s. 13).

Koska tarkastelen Sexpo-säätiön nettineuvonnan vuorovaikutusta ja nettineuvonta koostuu asiakkaiden lähettämistä kysymyksistä ja asiantuntijoiden vastauksista. Nämä kysymys-vastaus-parit ovat institutionaalisessa kontekstissa, tukeudun aikaisempiin institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksiin, jossa teknologia näyttäytyy tärkeässä osassa (Arminen, 2005, s. 228–242). Institutionaalinen vuorovaikutus käsitteen avulla pystyn tarkastelemaan, millainen verkkokeskustelu on kyseessä ja minkälaiset kielenkäyttötavat ovat sille ominaista, sekä sitä, miten instituution tavoitteellisuus ja säännönmukaisuus näkyvät asiantuntijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Drew ja Heritagen (1992, s. 21–25) mukaan institutionaalisen vuorovaikutuksen erityispiirteenä on, että ainakin toinen keskustelun osapuolista pyrkii vuorovaikutuksessaan tiettyyn tavoitteeseen. Kyseinen tavoite voi olla esimerkiksi tehtävän suorittaminen tai ongelman tai identiteetin konstruoiminen (Drew & Heritage,

1992, s. 21–25). Gerlanderin ja Isotaluksen (2010 s. 6) mukaan asiantuntijalla on enemmän tietoa ja hän noudattaa ammattietiikkaan liittyviä lakeja ja säädöksiä ollessaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Lisäksi institutionaaliset keskustelut ovat ennalta roolitettuja, jolloin osapuolten on mahdollista sanoa asioita oman roolinsa sisällä (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 6).

Hakulisen (1997, s. 16) mukaan keskusteluanalyysissä vuorovaikutus on rakenteellisesti järjestäytyntä ja tähtää intersubjektiiviseen yhteisymmärrykseen, eli siihen, että keskustelijat ovat saamaa mieltä asioiden järjestyksestä. Hakulisen (1997) mukaan keskusteluanalyysissä ei olla kiinnostuneita yksittäisistä viesteistä, vaan viestien välisistä suhteista. Hakulisen (1995, s. 13–17) mukaan keskusteluanalyysissä viestin vastaanottaja tekee viestillään tulkinnan aikaisemmasta viestistä ja tekee toimintansa aikaisemman viestin perusteella. Hakulisen (1995) mukaan vuorovaikutuksen johdonmukaisia ja tarkoituksellisia yksityiskohtia voi jäsentää kolmen perusjäsenyyksen avulla: vuorottelu-, sekvenssi-, korjausjäsenyksen käsitteiden avulla.

Vuorottelujäsenyyksellä tarkastellaan tutkimuksessani viestien vaihtumista, ja miten ne määrittelevät tulevia viestejä (Heritage, 1984, s. 90–93). Tainion (1995, s. 9) mukaan sekvenssijäsenyyksessä tarkastellaan viestien liittymistä toisiinsa ja aiempiin viesteihin. Sekvenssijäsenyyksellä tarkastellaan vuorojen yhdistymistä ja niiden toimintaa, joiden kautta jatkuvuus määräytyy (Kääntä, 2016, s. 32–35). Tainion (1995, s. 9) mukaan sekvenssijäsenyykselle tärkeä käsite on vieruspari. Vieruspareille ja sekventaalisuudelle olennaista on pysyvyys, eli rakenteiden ja toimintojen normatiivisuus (Kääntä, 2016, s. 32–35). Vierusparilla Tainio (1995, s. 9) tarkoittaa kahta toisiinsa liittyvää vuoroa, joista ensimmäinen on aloitteellinen ja jälkimmäinen on responsiivinen. Keskusteluissa voidaan Tainion (1995) mukaan tutkia korjausjäsenyyttä, jolla paljastetaan ongelmia, kuten väärinkäsityksiä. Tutkimuksessani en ole kokenut tarpeelliseksi analysoida korjausjäsenyyttä, sillä aineistoni koostuu ainoastaan kysymyksistä ja vastauksista, jolloin en ole kokenut korjausjäsenyyttä tutkimukseni kannalta olennaiseksi käsitteeksi.

Keskustelunalyysin yksi peruskäsitteistä on vuoro (Hakulinen, 1997, s. 43–44). Nettineuvonnassa vuoro rakentuu linkistä aiempaan viestiin tai viesteihin, itse varsinaisesta viesteistä ja suhtautumisesta seuraaviin viesteihin (Herring, 1996, s. 85–88). Käännän (2016, s. 37) mukaan käsitteellä vuoro on mahdollista tutkia vuorottelujäsennyksen ja korjausjäsennyksen toimintaa. Käännän (2016) mukaan vuoron muotoilun tarkastelu mahdollistaa, mitä kielellisiä tekoja ja keinoja käyttämällä kirjoittajat tulevat ymmärretyksi. Kääntä (2016) mukaan tarkasteltava vuoro on yhteydessä aikaisempiin ja tuleviin vuoroihin. Vuorolla on mahdollista tarkastella kielenkäyttöä, osana muuta keskustelua, ja kielenkäytön tehtäviä keskustelussa (Kääntä, 2016, s. 34–35). Asynkronisessa vuorovaikutuksessa viestin on mahdollista koostua useammasta toiminnasta kuin kasvokkaisen vuorovaikutuksen puheenvuorot (Kääntä, 2016, s. 34–35). Käännän (2016, s. 34–35) mukaan asynkronisessa vuorovaikutuksessa viestiin on mahdollista vastata vasta sen jälkeen, kun viesti on lähetetty alustalle ja julkaistu siellä.

Vuorottelujäsennyksellä vuorovaikutukseen osallistujat osoittavat ymmärtävänsä toisten osallistujien vuorot (Sacks ja muut, 2016, s. 52–53). Sacksin ja hänen kollegoisensa (2016, s. 52–53) mukaan vuorovaikutukseen osallistujien tulkinnat aiemmista viesteistä ohjaavat viestiin vastaamista. Näin viestien oletetaan liittyvään aikaisempiin viesteihin (Sacks ja muut, 2016, s. 52–53).

Asynkronisessa vuorovaikutuksessa toisen viestin lainaaminen ja toistaminen sekä vastaanottajan nimeäminen ovat keinoja, joilla luodaan yhteisymmärrystä vuorovaikutuksen osapuolten välillä (Kääntä, 2016 s. 27). Näin vuorovaikutuksen osapuolet jakavat tietyn diskurssin, osoittavat yhteistä tietämystä ja neuvottelua sekä osoittavat olevansa kuulolla toisen sanomista kohtaan (Lahtonen, 2020, s. 7).

Vieruspareissa kaksi viestiä ovat sidoksissa toisiinsa, ja ne ovat järjestäytyneet etu- ja jälkijäseneksi (Schegloff, 2007, s. 13–27). Ydinajatus on, että seuraava viesti osoittaa tulkinneensa edellistä viestiä (Schegloff, 2007, s. 13–27). Kysymys-vastaus-vierusparissa

kysymyksen voidaan ajatella olevan todellinen kysymys vasta, kun sitä seuraava viesti on vastaus (Sacks ja muut, 2016, s. 52). Vieruspareista etujäsen tuo tietynlaisen odotuksen tietystä jälkijäsenestä, joka voi olla myönteinen tai kielteinen (Tainio, 1995, s. 9). Tainio (1995, s. 9) kutsuu käytäntöjä, jotka ohjaavat jälkijäsenen valintaa termillä preferenssijäsennys. Tavallisempia vieruspareja ovat Tainion (1995) mukaan kysymys ja vastaus, tervehtiminen ja tervehtimiseen vastaaminen, kiittäminen ja kiittämiseen vastaaminen. Preferoitu vastaus pyyntöön tarkoittaa odotuksenmukaista vastausta ja pyynnöstä kieltäytymistä sanotaan preferoimattomaksi vastaukseksi (Tainio, 1995, s. 9).

Institutionaalinen asynkroninen vuorovaikutus, eli tiedonetsintä pitää sisällään kysymykset ja vastaukset, joten nettineuvontaa on mielekästä tarkastella kysymyksien ja vastauksien välistä tiedonetsinnän luonnetta (Savolainen, 2019, s. 534–535). Savolaisen (2019, s. 534–535) mukaan vuorovaikutus koostuu vähintään emovierusparista, etujäsenestä eli kysymyksestä ja jälkijäsenestä eli vastauksesta. Savolaisen (2019) mukaan institutionaalisessa tiedonetsinnässä on hyvin harvoin kyseessä pelkästään emovierusparit. Lisäksi voi esiintyä monenlaisia laajennettuja vieruspareja, joihin voi sisältyä esi-, väli-, ja loppulaajennuksia (Savolainen, 2019, s. 534–535). Ketjun aloittajan esikutsu, jolla muut osallistuvat keskusteluun (Savolainen, 2019, s. 534–535). Etujäsenen voi tulla useita erillisiä jälkijäseniä, eli vastauksia, jotka voivat sisältää viittauksia aiemmista teksteistä (Savolainen, 2019, s. 534–535). Vastauksena voi tulla viestejä, joissa keskustelua on laajennettu tai tarkennettu aiempia viestejä (Savolainen, 2019, s. 534–535).

Ketjun aloittaja usein esittelee ja taustoittaa esittämäänsä kysymystä ja toivoo vastausta tiettyyn ongelmaansa tai tilanteeseensa (Savolainen, 2019, s. 540–546). Savolaisen (2019, s. 540–546) mukaan kysymykseen voi vastata usealla tavalla: ensimmäisessä tavassa vastausta edeltää välilaaajennus eli lainaus alkuperäisestä viestistä. Vuorovaikutukseen riittää harvoin yksi vastaus (Savolainen, 2019, s. 540–546). Yksi vastaus riittää tilanteissa, joissa kysymyksessä esitetty ongelma on tarkasti määritelty, ja vastaus pitää sisällään tarkan ja olennaisen informaation (Savolainen, 2019, s. 540–546).

Nettineuvonta edustaa kysyjän ja vastaajan viestien perusteella monologia, mutta kysymys-vastaus-pareissa tulee esiin dialogisia ominaisuuksia, joiden perusteella keskustelunanalyysi sopii nettineuvonnan kontekstiin tutkimusmenetelmäksi. Park (1961, s. 122) määrittelee monologin yhden ihmisen laajana puheenvuoroa muille tai ikään kuin itselle. Monologeissa yksi henkilö edustaa yhtä diskurssia (Park 1961, s. 122). Monologisessa diskurssissa on yksi jatkuva konteksti (Mukarovský 1977, s. 87). Dialogi taas syntyy vähintään kahden henkilön ollessa vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin tilanne johtaa uuteen (Krohn, 1946, s. 102). Dialogi rakentuu kahden tai useamman diskurssin vastakohtaisuudelle, eli jännittelle. Jännittyneisyys näkyy semanttisina suunnanvaihdoksina: esimerkiksi se mikä on vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle hyvää, on toiselle paha, toiselle osapuolelle kauneus on toiselle rumuutta (Krohn, 1946, s. 87-89).

Vastaus kysymykseen on jälkijäsen, joka käsittelee kysymystä sellaisena kuin se on vastaus siihen, mitä kysyttiin (Savolainen, 2019, s. 534–535). Vastaus siis antaa käsiteltävän aiheen kannalta olennaista informaatiota (Savolainen, 2019, s. 534–535). Vastauksena voi olla tieto, ohje tai oma mielipite (Savolainen, 2019, s. 534–535).

4 Institutionaalinen vuorovaikutus nettineuvonnassa

Tässä luvussa selvitän, minkälaista on asiantuntijoiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus seksuaaliasioihin ohjausta ja neuvontaa antavassa verkkopalvelussa. Tutkimus koostuu kolmesta analyysivaiheesta. Luvussa 4.1 tutustun aineistoon ja nimeän teemat. Luvussa 4.2 tunnistan ja nimeän kilpailevat diskurssit. Luvussa 4.3 tarkastelen, asiantuntijoiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Luku 4.4 on yhteenveto tutkimustuloksista.

Jotta saisin selville, minkälaisia teemoja seksuaaliasioihin liittyvässä nettineuvonnassa nousee esille, tutustuin aluksi aineistoon ja säilytin tekstin alkuperäisen kirjoitusasun ja kysyjälle ominaisen kirjoitustyylin. Teemoittelin kysymyksiä niiden aiheiden mukaan. Etenin analyysissä abduktiivisesti, eli teoria ja empiria ovat olleet tiiviissä vuorovaikutuksessa (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 99). Otin aineiston huomioon analyysissäni, ja peilaan aineiston teemoja teoreettiseen viitekehykseen. Tutkimukseni konteksti on asiantuntijoiden moderoima Sexpo-säätiön nettineuvonta, jossa vastataan seksuaalisuuteen ja ihmissuhteisiin liittyviin kysymyksiin. Siellä vuorovaikutus on asynkronista.

Aineiston teemoittelun jälkeen, näistä teemoista syntyi selontekojen vuorovaikutuksen tuloksena erilaisia diskursseja (ks. Baxter, 2011, s. 162–164). Tarkastelin tekstissä esiintyvien diskurssien implisiittisyyttä (piilossa esiintymistä) ja ekplisiittisyyttä (julkista esiintymistä). Implisiittisiä selontekoja erityisesti etsin negatiota-, odotuksenvastaisuutta- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa- ilmaisevaa diskurssin merkitsijää (ks. Baxter, 2011, s. 167). Jokaisen diskurssiparin yhteydessä olen tarkastellut merkityksiä, joilla diskurssit ovat vuorovaikutuksessa keskenään (ks. Baxter, 2011, s. 162–167). Tässä vaiheessa olen pohtinut diskurssien ajanjaksoa, kontekstia ja historiaa sekä diskurssien valta-asemaa, eli yksiiäänisyyttä ja moniäänisyyttä (Baxter, 2011, s. 121–129).

Tutkimuksen aineistolähtöisyys näkyy myös analyysin kolmannessa vaiheessa, jolloin tutkin, millaisia jännitteitä nettineuvonnassa diskurssien välille on tunnistettavissa. Peilaan aineistosta löytämiäni jännitteitä teoreettiseen viitekehykseen.

Kolmatta tutkimuskysymystä jäsentääkseni, otan syvällisemmän tarkastelun kohteeksi aikaisemmasta teemoittelun vaiheesta suurimman teemaluokan. Tutkin diskurssien välisiä jännitteitä, jotka syntyvät asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tuloksena. Käytän keskusteluanalyysin käsitteitä tutkiakseni asiantuntijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta Sexpo-säätiön nettineuvonnassa. Huomioin analyysin aikana, että asiantuntijan ja asiakas tapaavat toisensa institutionaalisten roolien takaa. Heidän vuorovaikutuksensa on asymmetristä. Asiantuntijalla on institutionaalisten rooliensa vuoksi enemmän ammattiasemaan, ammattietiikkaan ja tietoon liittyviä vastuita (Gerlander & Isotalus, 2010, s. 10; Linell, 1998, s. 38).

4.1 Nettineuvonnan teemat

Jotta voisin vastata ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni nettineuvonnan teemoista, kävin läpi nettineuvonnan kysymyksiä. Taulukossa 3 on listattuna kysymysten teemat. Kysymyksiä läpikäydessä aineistosta löytyi selkeitä sisällöllisiä kokonaisuuksia, jotka toistuivat. Teemat on koottu taulukkoon 3. Aluksi tarkastelin sitä, mitä aihetta, eli teemaa kyseinen kysymys koski. Yhdessä kysymyksessä oli mahdollista esiintyä useita teemoja, jolloin analyysissä korostui vahvin ja vallitsevin teema. Määrällisesti taulukot havainnollistavat sitä, kuinka paljon kysymykset edustavat kutakin teemaa. Aineiston analyysissä kysymyksiä esittävien asiakkaiden viesteissä nousivat merkityksellisinä esiin sukupuolta, seksuaalisuutta ja ihmissuhteiden kysymyksiä käsittelevät teemat. Alustavat teemat ovat sukupuolen moninaisuus, seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus ja seksi sekä seurustelu. Yksityiskohdat hahmottuivat, kun ryhmittelin kysymyksiä uudelleen sisällön perusteella. Lopulliset teemat on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Nettineuvonnan kysymysten teemat

| Teema | Seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus | Parisuhde, seurustelu ja seksi | Sukupuolen moninaisuus | Kaikki yhteensä |
|-----------------|---|--|---------------------------------------|-----------------|
| | Yleinen pohdinta 2 | Parisuhde ja seksi 6 | Ilmaiseminen 2 | |
| | Identiteetti 20 | Sukupuolielin 5 Koko 4 Erektio 1 | Sukupuolinormi, myytitja uskomukset 7 | |
| | Kaapista ulostulo 9 | | | |
| | Seuran hakeminen 3 | | | |
| | Fantasiat 4 | | | |
| | Eläimiin kohdistuvat halut 1 | | | |
| | Porno 3 | | | |
| Yhteensä | 38 | 11 | 9 | 58 |

Kysymys-vastaus-pareja on yhteensä 58, teemat on esitetty taulukossa 3. Suurin osa kysymyksistä koski seksuaalisen suuntautumisen teemoja, joita oli yhteensä 38 kysymystä. Seuraavaksi eniten kysymykset koskivat parisuhdetta, seurustelua ja seksiä koskevia teemoja, joita oli yhteensä 11 kysymystä. Vähiten kysymykset koskivat sukupuolen moninaisuutta koskevia teemoja. Niitä oli yhteensä 9 kysymystä.

Suurin osa kysymyksistä koski seksuaalisen suuntautumiseen liittyviä teemoja, ja kysymykset käsitelivät monipuolisesti seksuaalisuuteen liittyviä teemoja. Näitä oli yhteensä 38 kysymystä. Tässä teemaluokassa kaikista eniten kysymykset koskivat yleisimmin seksuaalisen suuntautumisen identiteetin määrittämistä, joita oli yhteensä 20 kysymystä. Kaapista ulostulon teemaan liittyviä kysymyksiä oli yhteensä 9 kysymystä. Kysymykset koskivat myös seuran hakemiseen liittyviä teemoja, joita oli yhteensä 3 kysymystä. Teemat koskivat myös fantasioita, jotka kohdistuivat pornoon ja eläimiin. Niitä oli yhteensä 4 kysymystä. Seksuaalisen suuntautumisen identiteettiä koskevat

teemat käsittelivät oman seksuaalisen identiteetin määrittelemistä ja määrittelemättä jättämistä. Kaapista ulostulon kysymykset käsittelivät sitä, miten omasta seksuaalisesta suuntautumisesta voi kertoa ihastuksen kohteelle, vanhemmille tai kaverille. Seuranhakuun liittyvät kysymykset koskivat seuranhaun mahdollisia paikkoja ja muun muassa seuranhaun vakavuutta.

Seuraavaksi eniten kysymykset koskivat parisuhdetta, seurustelua ja seksiä koskevia teemoja. Niitä oli yhteensä 11 kysymystä. Kyseiseen teemaluokkaan liittyivät ihastumiseen, parisuhteeseen ja suhteen sääntöihin liittyviä kysymyksiä, joita oli yhteensä 6 kysymystä. Lisäksi teemat koskivat myös sukupuolielimeen liittyviä huolenaiheita, joita oli yhteensä 5 kysymystä.

Kolmannessa teemaluokkaan kuului kaikkiaan 9 kysymystä. Aineistossa 7 kysymystä koski sukupuolinormia, myyttejä ja uskomuksia ja 7 kappaletta koski sukupuolen ilmaisua ja sopivaa tapaa ilmaista itseään.

Sexpo-säätiön nettineuvonnassa asiantuntijat vastaavat ihmissuhteita ja seksuaalisuutta koskeviin kysymyksiin (ks. Sexpo, 2019a). Kysymysten aiheissa korostuivat seksuaalisen suuntautumiseen, sukupuoleen ja ihmissuhteisiin liittyvät teemat.

4.2 Nettineuvonnan kilpailevat diskurssit

Selvitettyäni, millaisia teemoja Sexpo-säätiön nettineuvonnan kysymyksissä esiintyi. Tarkastelin kontrapunktisen analyysin avulla, millaisia diskursseja teemojen käsittelyssä syntyy ja millaista on diskurssien välinen vuorovaikutus sekä kilpailu. Teemoista muodostetut diskurssiparit on koottu taulukkoon 4.

Taulukko 4. Teemoista muodostetut diskurssiparit

| Teemat | Sukupuolen moninaisuus | Seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus | Parisuhde, seurustelu ja seksi |
|----------------|---|---|--------------------------------------|
| Diskurssiparit | Heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus | lokero ja lokeroimaton | Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja |
| | | Kaapissa oleminen ja kaapista ulostulo | |

Tarkastelin diskurssi kerrallaan, miten eri teemoihin liittyvät selonteot ovat vuorovaikutuksessa keskenään synnyttäen suurempia merkityssysteemejä, eli diskursseja. Jokaisen teeman yhteydessä tarkastelin selonteossa esiintyvää ekplisiittistä- tai implisiittistä diskurssia. Ekspliciittinen diskurssi on ilmaistu julkisesti ja implisiittinen diskurssi taas on tekstissä piilossa, mutta ne on mahdollista löytää selonteossa ilmenevään diskurssin merkitsijään: negatiota-, odotuksenvastaisuutta- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa- ilmaisevaan sanaan. Taulukossa 4 on koottuna luomani neljä diskurssiparia: heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus, lokero ja lokeroimaton, kaapissa oleminen ja kaapista ulostulo sekä yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja.

4.2.1 Heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus

Heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus -diskurssipari liittyy aiemmin esiteltyyn sukupuolen moninaisuutta koskeviin teemoihin. Näitä kysymyksiä oli kaikkiaan (15,5 %) aineistosta. *Heteronormatiivisuuden ja sukupuolen moninaisuus*-diskurssipari liittyy nimensä mukaisesti teemoihin, jotka koskivat sukupuolinormia, myyttejä ja uskomuksia sekä sukupuolen ilmaisua.

(1) Olen tykännyt käyttää pääasiassa kotona naisten vaatteita jo todella kauan, noin 6 vuotta. Olen käyttänyt joskus muuallakin mutta sillai että kukaan ei nää esim hotelli jne.

(2) Jokaisella on oikeus pukeutua sillä tavalla kuin itse haluaa. Eri työpaikoilla saattaa olla kuitenkin säännöksiä pukeutumiseen liittyen ja työntekijän on sitouduttava käyttämään vaadittavaa työasua (esim.sairaala). Tilanteessasi ei kuitenkaan ole tästä kysymys. On ihailtavaa, että uskallat olla rehellisesti oma itsesi. Pukeutuminen voi olla hyvin henkilökohtainen asia ja keino tuoda omaa persoonallisuuttaan esiin.

Esimerkin 1 selonteossa asiakas toimii *heteronormatiivisen ja sukupuolen moninaisuus*-diskurssiparin avaajana ottamalla puheeksi sukupuolen ilmaisua koskevia teemoja. Selonteossa diskurssi on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Diskurssien välisen kilpailun havaitsee esimerkin 1 sanassa "mutta sillai että kukaan ei nää esim hotelli jne" joka on odotuksenvastaisen- ja negation diskurssin merkitsijä samanaikaisesti. Odotuksenvastaisuus tuo esiin yleisesti hyväksytyyn diskurssin toisella, marginaalisella diskurssilla, eli toisten ihmisten katseilta piilossa saa pukeutua. Naisten vaatteiden pitäminen ilmaisee sukupuolen moninaisuus diskurssia, kun taas *heteronormatiivisuuden* diskurssia ilmaisevat sanat "että kukaan ei nää". Esimerkissä 1 asiakas tuo esille naisten vaatteet, joka on odotuksenvastaista, eli todennäköisesti esimerkissä 1 mies pitää naisten vaatteita päällään. Esimerkeissä 2 asiantuntija vastaa asiakkaan *heteronormatiivisuutta* ja *sukupuolen moninaisuus*-diskurssiparia koskevaan viestiin. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Asiantuntija selkeästi ilmaisee olevansa *sukupuolen moninaisuus* diskurssin kannalla, mutta lause "Eri työpaikoilla saattaa olla kuitenkin säännöksiä pukeutumiseen liittyen ja työntekijän on sitouduttava käyttämään vaadittavaa työasua" on odotuksenvastaisen diskurssin merkitsijä. Kyseisessä selonteossa sana "kuitenkin" nostaa esiin yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti marginaalisella diskurssilla. Selonteot asettuvat keskenään vastakkain. Asiantuntijan selonteossa ilmenee *sukupuolen moninaisuus*

diskurssi, mutta samanaikaisesti myös *heteronormatiivinen* diskurssi, kun asiantuntija jatkaa, että joissain paikoissa on tiukka pukeutumismormisto.

Esimerkissä 2 on myös negatiota- ja odotuksenvastaisuutta ilmaisevat diskurssin merkitsijät lauseessa ”Tilanteessasi ei kuitenkaan ole tästä kysymys.” Sanat ”*ei kuitenkaan*” tuovat esiin odotuksenvastaisen- ja negation diskurssin merkitsijät. Negaatio paljastaa vastakkaisen diskurssin olemassaolon sana ”*kuitenkin*” tuo esiin *heteronormatiivisen* pukeutumisen tietyissä tilanteissa. Odotuksenvastaisuus taas tuo esiin yleisesti hyväksytyyn diskurssin marginaalisella diskurssilla, niin kuin aiemmin totesin. Asiantuntija kuitenkin tähdentää olevansa että tässä tilanteessa täysin *sukupuolen moninaisuus* diskurssin kannalla, vaikka heteronormatiivisia tilanteita onkin.

(3) Kysymystäsi pohtii oikeastaan jokainen, joka haluaa pukeutua vaatteisiin, jotka määritellään kuuluvaksi eri sukupuolelle. Vaikka muutosta ja tietoisuuden lisääntymistä onkin viime vuosina tapahtunut, pukeutumisen normit ovat edelleen vahvasti sidoksissa sukupuoleen. Tämä rajoittaa monen itseilmaisua, kuten viestissäsi omakohtaisesti kuvaat. Moni toimii siten, että kerää rohkeutta vähitellen kokeilemalla juuri sen kaltaisia toimintatapoja, joita itsekkin viestissäsi kerrot kokeilleesi. Jos sinulla on elämässäsi ihmisiä, joihin voit luottaa ja jotka tukevat sinua itseilmaisussasi, niin joskus voi tuntua turvallisemmalta liikkua naisten vaatteissa ystävän tai läheisen seurassa. Jos asuu pienellä paikkakunnalla niin voi aluksi tuntua luontevammalta liikkua naisten vaatteissa isommassa kaupungissa, jossa on helpompi pysyä tunnistamattomana ja jossa toisaalta erilaisiin pukeutumistyyliin on ehkä totuttukin.

Esimerkissä 3 asiantuntija argumentoi omia selontekojaan, ja viestissään selittää omia näkemyksiään. Asiantuntija aloittaa selontekonsa kannattaen *sukupuolen moninaisuus* diskurssia, joka ilmenee siinä, että asiantuntija rohkaisee kysyjää olemaan oma itsensä ja etsimään keinoja, joilla omaa sukupuolen ilmaisua voisi tuoda esille. Selonteossa diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Konjunktio ”*vaikka*”, lauseessa: ”Vaikka muutosta ja tietoisuuden lisääntymistä onkin viime vuosina tapahtunut, pukeutumisen normit ovat edelleen vahvasti sidoksissa sukupuoleen.” Konjunktio ”*vaikka*” paljastaa, että pukeutumisen normit ovat viime vuosien aikana odotusten vastaisia. Eli *heteronormatiivisuuden* diskurssi on tässä yhteydessä

marginaalinen. Esimerkissä 3 esiintyy myös toista vaihtoehtoa muiden joukossa ilmaiseva diskurssin merkitsijä konjunktio *”toisaalta”*, joka mahdollistaa marginaalisten diskurssien harkitsemisen. Toisaalta konjunktio ilmenee lauseessa: *”Jos asuu pienellä paikkakunnalla niin voi aluksi tuntua luontevammalta liikkua naisten vaatteissa isommassa kaupungissa, jossa on helpompi pysyä tunnistamattomana ja jossa toisaalta erilaisiin pukeutumistyyliihin on ehkä totuttukin.”* Eli asiantuntija antaa asiakkaalle yhden vaihtoehdon muiden joukosta harkittavaksi, eli mahdollisuuden siitä, että suuremmissa kaupungeissa on totuttu erilaisiin pukeutumistyyliihin.

(4) Sain kuulla useammasta suusta väitteen, että (cis-)nainen olisi muka jotenkin kevytkenkäinen, itsekunnioituksen epäomaava ja likainen mikäli hän ottaa *”jo ensimmäisellä seksikerralla”* mieheltä suihin. Väite on absurdi, enkä tietenkään usko siihen, mutta minua alkoi kiinnostaa, onko ko myytti kuinka yleinen

Esimerkissä 4 asiakkaan selonteossa diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Selonteossa negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä ilmenee sanoissa *”enkö tietenkään usko”*, jossa paljastetaan vastakkainen kilpaileva diskurssi eli *”uskon tietenkin siihen”*. Kyseisessä selonteossa ilmenee epävarmuutta ilmaisevia sanoja *”olisi muka”*, mikä kyseenalaistaa itsessään selontekoa. Näin selonteko kyseenalaistaa heteronormatiivisen diskurssin olemassaoloa.

(5) Historiallisesti naista ei ole nähty samassa määrin aktiivisena seksuaalisena toimijana kuin mies on nähty. Tämä on vaikuttanut kielteisesti käsityksiin sekä naisen että miehen seksuaalisuudesta. Naiselle hyväksyttävien seksuaalinen rooli on ollut passiivinen ja se joka sanoo *”ei”* ja miehelle taas aktiivinen ja se joka sanoo *”kyllä”*. Tämänkaltaisessa kaksijakoisessa ajattelussa myös sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuus jää tunnistamatta. Ensimmäisillä treffeillä suuseksiä harrastava nainen rikkoo edellä kuvattuja historiallisia ja myyttisiä mielikuvia naisen seksuaalisuudesta. Normia rikkovaan henkilöön kohdistuu usein ennakkoluuloja, joista kuulemasi ilmaukset, kuten *”kevytkenkäinen”*, viestivät. Vaikka monet seksuaalisuuteen liittyvät myytit elävät vielä jollakin tavoin keskuudessamme, meidän ei onneksi tarvitse jäädä niiden vangiksi.

(6) Vaikka yhteiskunnassamme ei enää näy entiseen verrattuna yhtä vahvoja negatiivisia asenteita naisen seksuaalisuutta kohtaan, ovat sukupuolinormit edelleen näkyvillä. Sukupuolinormit ovat sukupuoleen liittyviä käsityksiä ja

oletuksia, joilla ei ole objektiivista perustaa. Sukupuolinormit eivät kerro siitä, mikä on naisellista tai miehekästä, vaan siitä, mitä yhteiskunnassa mielletään naiselliseksi tai miehekkääksi.

Esimerkissä 5 asiantuntijan selonteossa diskurssit ovat ilmaistu ekplisiittisesti ja implisiittisesti. Selonteossa on ekplisiittinen, eli julkilausuttu diskurssi ja implisiittinen eli negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Negaatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä on lauseessa: "naista ei ole nähty samassa määrin aktiivisena seksuaalisena toimijana kuin mies on nähty", joka paljastaa marginaalisen diskurssin, eli nainen nähdään samassa määrin aktiivisena toimijana kuin mies. Asiantuntija avaa ekplisiittisesti diskurssia auki selittämällä, että miehet ja naiset nähdään toisilleen vastakkaisina, jolloin naisiin liittyvä passiivisuus ja miehiin aktiivisuus. Lisäksi asiantuntijan selonteossa sanat "Vaikka monet seksuaalisuuteen liittyvät myytit elävät vielä jollakin tavoin keskuudessamme, meidän ei onneksi tarvitse jäädä niiden vangiksi." on selonteossa odotuksenvastaisen diskurssin merkitsijä, jolloin selonteossa hyväksytään seksuaalisuuteen liittyvien myyttien olemassaolo, niin niiden mukaan ei tarvitse asiantuntijan mukaan elää. Asiantuntija kertoo olevansa *sukupuolen moninaisuus* diskurssin kannalla.

Esimerkissä 6 asiantuntijan selonteossa diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Lauseessa: "vaikka yhteiskunnassa ei enää näy yhtä vahvoja negatiivisia asenteita naisen seksuaalisuutta kohtaan, ovat sukupuolinormit edelleen näkyvillä", jossa selonteossa paljastuu odotuksenvastaiset sukupuolinormit yhteiskunnassa. Lisäksi negation kautta paljastuu marginaalinen diskurssi, eli yhteiskunnan vahvat negatiiviset asenteet seksuaalisuutta kohtaan. Selonteossa on diskurssin merkitsijä negatio lauseen kohdalla: "Sukupuolinormit ovat sukupuoleen liittyviä käsityksiä ja oletuksia, joilla ei ole objektiivista perustaa". Kyseinen negatio paljastaa marginaalisen diskurssin "Sukupuolinormit ovat sukupuoleen liittyviä käsityksiä ja oletuksia, joilla on objektiivista perustaa". Asiantuntija painottuu selonteossaan *sukupuolen moninaisuus* diskurssin kannalle.

(7) Sukupuolistereotyytiat tulevat usein näkyviksi etenkin seksuaalisuuden alueella. Sukupuolinormeista kumpuava käsitys on esimerkiksi se, että naisella olisi aina vähemmän seksuaalisia haluja kuin miehellä. Tällaisessa ajattelussa yksilöllisyys unohtuu. Todella monen yksilön kohdalla seksuaalisten halujen määrä ei ole sukupuolinormien mukainen.

Esimerkissä 7 diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteoissa ilmenee negatiota ilmaiseva diskurssin merkittävä lauseessa ” Todella monen yksilön kohdalla seksuaalisten halujen määrä ei ole sukupuolinormien mukainen”. Näin kyseinen negatio paljastaa vastakohtansa, kieltä paljastaa vastakohtaisen diskurssin olemassaolon, eli ”Monen yksilön kohdalla seksuaalisten halujen määrä on sukupuolinormien mukainen”. Asiantuntija korostaa *sukupuolen moninaisuuden diskurssia* asettaen vastakkain yksilöllisyyden ja yleistettävyyden.

Asiakkaiden selonteoissa ilmenee diskurssien yksinäisyys, eli monologi, kuten esimerkiksi 1. Joissain esimerkeissä kyseenalaistetaan tietyn diskurssin olemassaolo, kuten esimerkiksi 4. Asiakkaiden selonteot paljastavat *heteronormatiivisen* diskurssin olemassaolon (Markkola, 2014, s. 154–156; Paasonen 2016, s. 3–4; Tyler & Quek 2016, s. 6). Tämä *heteronormatiivinen* diskurssi kaventaa muiden sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaista ilmaisua, kuten esimerkiksi 1, jossa asiakas pohtii sukupuolen ilmaisua koskevia teemoja. Sukupuolta voi ilmaista kulttuurisesti hiusten, vaatteiden, ehostusten, ilmeiden, eleiden sekä jopa ammattivalinnan kautta (Aarnipuu, 2008, s. 65). Kun esimerkiksi 1 asiakas kertoi naisten vaatteiden käyttämisen odotuksenvastaisuudesta, asiakas rikkoi sukupuolen ilmaisemiselle ominaisia normeja.

Asiantuntijoiden selonteoissa ilmenee diskurssin moniäänisyys, eli transformatiivinen dialogi, jossa mahdollistuu usean diskurssin yhtäaikainen olemassaolon mahdollisuus. Asiantuntija purkaa heteronormatiivinen- ja sukupuolen moninaisuus kilpailevien diskurssien muodostamaa paria auki sosiaalisen konstruktionismin teorian mukaisesti. Asiantuntija osoittaa, että tietyn diskurssin valta-asema on sidottu tiettyyn aikaan (*spiraling inversion*) ja tiettyyn kontekstiin, eli segmentaatioon (ks. Baxter 2011, s. 127–129; Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63). Asiantuntija purkaa esimerkin 5 selonteossa

diskurssien historiaa ja aikakautta auki: Hän toteaa eksplisiittisesti, että naista ei ole nähty samassa määrin aktiivisena seksuaalisena toimijana kuin mies (spiraling inversion) (Markkola, 2014, s. 143). Sitten vaihtoehtoinen diskurssi on asiakkaan esimerkissä 4, joka rikkoo tätä sukupuolimyyttiä. Historiallisesti naiseen liitettiin 1800-luvulta alkaen siveellisyys ja miehiin seksuaalinen arvaamattomuus (Paasonen 2016, s. 3–4; Tyler & Quek 2016, s. 6). Asiantuntija asettaa vastakkain myös tiedon ja negatiivisten asenteiden paikkansapitävyyden ja stereotyyppien kohdalla asiantuntija asettaa vastakkain yleistettävyyden ja yksilöiden huomioimisen.

4.2.2 Lokero ja lokeroimaton

Lokero ja *lokeroimaton*-diskurssipari liittyy edellä esitettyihin seksuaalisen suuntautumisen teemoihin, joita esiintyi kaikista eniten, eli (65, 5 %) aineistosta. *Lokero* ja *lokeroimaton*-diskurssipari liittyy sukupuoli-identiteetin määrittämisen teemoihin.

(8) Olen 18-vuotias mies. Vähän aikaa sitten tajusin, että olen ihastunut yhteen kaveriini. Olen alkanut ajattelemaan häntä enemmän ja enemmän. Lisäksi olen alkanut näkemään unta hänestä jne. Mitään ongelmaa ei sinänsä olisi, mutta kun hän sattuu olemaan mies. En ole koskaan pitänyt itseäni homona. Minulla ei ole koskaan ollut tällaisia tunteita ennen. Olen ennen ihastunut vain naisiin jne. Suurin ongelma on se, että tiedän hänen olevan hetero. En tiedä miten minun pitäisi edetä.

Esimerkin 8 asiakkaan selonteko koski avunhakemista seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvissä teemoissa, ja asiakas tarvitsi apua seksuaalisen suuntautumisensa määrittämiseen. Asiakkaan selonteossa diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja negatiota ilmaiseva diskurssin merkittäjä. Selonteossa lause: “mutta kun hän sattuu olemaan mies” ilmaisee odotuksenvastaisuutta ilmaisevan diskurssin. Asiakkaalle ihastuminen oman sukupuolen edustajaan kohtaan tuntuu vieraalta. Odotuksenvastaisuus ilmaisee yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella, marginaalisella diskurssilla, ja näin nämä selonteot ovat vastakkaisia. Sana “*mutta*” ilmaisee, että ihastuksen sukupuoli, eli mies on tässä yhteydessä odottamatonta. Kyseisessä esimerkissä 8 ilmenee myös negatiota

ilmaiseva diskurssin merkitsijä "En ole koskaan pitänyt itseäni homona. Minulla ei ole koskaan ollut tällaisia tunteita ennen." Asiakas kokee hyvin vieraana, että hän on kiinnostunut oman sukupuolen edustajasta. Negaatio pitää sisällään vastakohtansa, kieltä paljastaa vastakkaisen diskurssin olemassaolon. "Olen aina pitänyt itseäni homona. Minulla on aina ollut tällaisia tunteita." Eli asiakas tavallaan pohtii omalle seksuaaliselle suuntautumiselle tiettyä lokeroa, ja kannattaa *lokero diskurssia*.

(9) Olen biseksuaali mies ja olen naisen kanssa parisuhteessa. Miehiin kohdistuvat halut tuntuvat tilanteessani epätoivotuilta. Jos haluan saada näitä haluja pois mielestä, kannattaisiko minun yrittää sulkea ne mielestäni vai kenties toteuttaa sitä puolta itsetyydytyksellä? Ensimmäisessä ongelmana on se, ettei seksuaalisuutta voi muuttaa, toisessa ongelmana on, että se saattaa lisätä halu-ja. Haluaisin lieventää haluja, koska ne haittaavat esim. seksiä harrastaessa, vaikka rakastan kumppaniani.

Esimerkissä 9 selonteossa asiakas tarvitsi apua seksuaalisen suuntautumisen määrittämistä koskeviin teemoihin. Heti alussa asiakas lokeroi itsensä biseksuaaliksi. Selonteossa diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee negation- ja odotuksenvastaisuuteen liittyvä diskurssin merkitsijä. Selonteossa on lauseessa "ettei seksuaalisuutta voi muuttaa" on negaatio eli kieltolause diskurssin merkitsijänä. Negaatio sisältää aina vastakohtansa, kieltä paljastaa vastakkaisen diskurssin olemassaolon, eli tässä yhteydessä "seksuaalisuutta voi muuttaa". Esimerkin 9 selonteossa on myös lause: "Haluaisin lieventää haluja, koska ne haittaavat esim. seksiä harrastaessa, vaikka rakastan kumppaniani." Kyseisessä lauseessa konjunktio "vaikka" on odotuksenvastaisen diskurssin merkitsijä, ja näin paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotuksenvastaisesti toisella, marginaalisella diskurssilla. Näin diskurssit asettuvat tosilleen vastakkaisiksi. Konjunktio "vaikka" paljastaa, että rakastaessa kumppania halut haittaavat seksiä harrastaessa. Kyseiset halut ovat näin odotusten vastaisia. Eli asiakas tavallaan kannatti seksuaalisen suuntautumisen kategorioimista, eli *lokero diskurssia*, mutta kokee sen kohdallaan ongelmalliseksi.

(10) Elikkä, en pidä itseäni homona, biseksuaalina tai vääränsukupuolisena, kuitenkin kiihottaa pojan ja tytön kanssa pelehtiminen noin yhtä paljon... Ehkä pojan kanssa touhuaminen vie noista voiton. Nää on sellasia asioita jotka häiritsee,

(tunnistan itseni heteroksi, mutta mo-lempien sukupuolten kanssa sekstailu kiinnostaa).ton (antaa kovemman erekti-on)...

Esimerkissä 10 asiakas tarvitsi apua seksuaalisen suuntautumisensa identiteettiä koskeviin teemoihin. Esimerkin 10 asiakkaan selonteossa diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee negaation-, odotuksenvastaisuuden- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Selonteko alkaa lauseella, jossa on sekä negaatio-, että odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä: "Elikkä, en pidä itseäni homona, biseksuaalina tai vääränsukupuolisena, kuitenkin kiihottaa pojan ja tytön kanssa pelehtiminen noin yhtä paljon". Negaatiossa on mukana vastakohta, kielto paljastaa vastakkaisen diskurssin olemassaolon. Hän kallistuu seksuaalisen suuntautumisensa määrittelemättömyyden diskurssin puolelle. Eli tässä yhteydessä vastakkainen diskurssi olisi "Pidän itseäni homona, biseksuaalina tai vääränsukupuolisena". Konjunktio "*kuitenkin*" paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella, marginaalisella diskurssilla. Eli kyseisessä lauseessa pojan ja tytön kanssa pelehtiminen kiihottaa yhtä paljon on odotuksenvastaista, sillä selonteon kirjoittaja ei pidä itseään homona, biseksuaalina tai vääränsukupuolisena. Lisäksi selonteossa ilmenee myös toista vaihtoehtoa muiden joukossa, lauseessa: "Ehkä pojan kanssa touhuaminen vie noista voiton." Adverbi ehkä toisen mahdollisen olemassaolon diskurssin merkitsijä. Adverbi ehkä ilmaisee elättelyä ja vaihtoehtoisuutta muiden joukossa, tässä tapauksessa selonteossa vertailtiin tytön ja pojan kanssa pelehtimistä, jossa pojan kanssa pelehtiminen oli kiinnostavampaa. Asiakas tavallaan kieltäytyy seksuaalisen suuntautumisen identiteettinsä määrittelystä, eli painottuu selonteossaan *lokerolimattoman* diskurssin kannalle.

(11) Seksuaalisuus on henkilökohtainen asia ja kukaan ulkopuolinen ei voi määrittellä ulkoapäin, mistä juuri heteroiden on sallittua fantasioida ja mikä taas on vain biseksuaaleille sallittua.

Esimerkissä 11 asiantuntija vastaa asiakkaan esittämiin teemoihin seksuaalisen suuntautumisen identiteettiä koskevista teemoista. Selonteossa vastakkaiset diskurssit ovat ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa ilmenee negatiota ilmaiseva diskurssin

merkitsijä pronomini *“ei kukaan”*. Konjunktio ilmaisee vastakkaisen kilpailevan diskurssin olemassaolon. Eli tässä yhteydessä kilpaileva diskurssi on *“ulkopuolinen voi määritellä ulkoapäin, mistä juuri heteroiden on sallittua ja mikä taas on vain biseksuaaleille sallittua. “Kyseisessä selonteossa asiantuntija painottuu vastauksessaan lokeroimattoman diskurssin puolelle.*

(12) On ihan normaalia pohtia seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä asioita. Ihmisen seksuaalisuus onkin hyvin monimuotoista ja joskus voi ihastua samaa sukupuolta edustavaan henkilöön, vaikka kokisikin olevansa hetero. Toiset taas voivat samassa tilanteessa kokea olevansa biseksuaaleja tai homoseksuaaleja.

Esimerkissä 12 asiantuntija vastaa asiakkaan seksuaalisen suuntautumisen identiteettiä koskeviin teemoihin. Selonteossa vastakkaiset diskurssit on ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa on odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Lauseessa *“Ihmisen seksuaalisuus onkin hyvin monimuotoista ja joskus voi ihastua samaa sukupuolta edustavaan henkilöön, vaikka kokisikin olevansa hetero.”* Kyseisessä lauseessa konjunktio *“vaikka”* on diskurssin merkitsijä. Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella, marginaalisella diskurssilla. Kuten tässä yhteydessä vaikka olisi hetero on odotuksenvastaista ihastua samaa sukupuolta edustavaan henkilöön. Asiantuntija selvästikin määrittelee seksuaalisen suuntautumisen identiteettejä: biseksuaalit ja homoseksuaalit, eli vastauksessa asiantuntija tavallaan kallistuu seksuaalisen identiteetin kategorisoivan, eli *lokero* diskurssin puolelle.

(13) jokaisella ihmisellä on oikeus määritellä itsensä ja seksuaalinen suuntautumisensa – tai yhtä lailla olla määrittelemättä. Oma seksuaalisuutensa ja sitä, kenestä voisi viehättyä on lupa tutkailla ihan rauhassa. Identiteetin pohtiminen ja omaan seksuaalisuuteen ja mieltymyksiin tutustuminen on luonnollinen osa seksuaalisuuden kehitystä. Seksuaalisuuden kehitys jatkuu läpi elämän.

Esimerkissä 13 asiantuntija vastaa asiakkaan seksuaalisen suuntautumisen identiteettiä koskeviin kysymyksiin. Esimerkissä 17 selonteossa vastakkaiset diskurssit ovat ilmaistu eksplisiittisesti, eli ne on ilmaistu julkisesti. Selonteossa on helppo havaita kaksi toisilleen

vastakkaista diskurssia: "Jokaisella ihmisellä on oikeus määritellä itsensä ja seksuaalinen suuntautumisensa -tai yhtä lailla olla määrittelemättä". Selonteossa on kaksi toisilleen vastakkaista diskurssia. Asiantuntija puoltaa molempien diskurssien olemassaoloa sekä seksuaalisen suuntautumisen *lokero-* että seksuaalisen suuntautumisen *lokeroimattomuuden* diskurssia.

(14) Vaikka nyt tuntuisi pakottavalta löytää jokin "kategoria" itselleen, ei kannata hermostua, jos tuntuisi ensin olevansa hukassa. Elämä on hyvällä tavalla jatkuvaa ihmettelemistä ja uuden oppimista. Kuuntele itseäsi ja salli itsesi olla juuri sellainen kuin olet.

Esimerkin 14 asiantuntija vastaa asiakkaan seksuaalista suuntautumista koskeviin teemoihin. Selonteossa vastakkaiset diskurssit ovat ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa on sekä odotuksenvastaisuutta- ja negaatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Lauseessa: "Vaikka nyt tuntuisi pakottavalta löytää jokin "kategoria" itselleen, ei kannata hermostua, jos tuntuisi ensin olevansa hukassa." Virkkeessä on kaksi diskurssin merkitsijää, jotka ilmaisevat odotuksenvastaisuutta (konjunktio *vaikka*) ja negaatiota (sanat *ei kannata hermostua*). Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella, marginaalisella diskurssilla. Näin selonteot asettuvat keskenään vastakkain. Konjunktio "*vaikka*" ilmaisee, että nyt tässä hetkessä ei tarvitse hermostua, jos kategoriaa itselleen ei löydy heti. Negaatio eli kielto löytyy lauseesta "ei kannata hermostua, jos tuntuisi ensin olevansa hukassa." Tässä yhteydessä kilpaileva diskurssi olisi muotoa "kannattaa hermostua, jos tuntuisi ensin olevan hukassa." Asiantuntija selkeästi kannattaa seksuaalisen suuntautumisen *lokeroimattomuuden* diskurssia.

(15) Kukaan toinen ei voi määrittää toisen puolesta tämän seksuaalista suuntautumista. Tämä voi turhauttaa sinua, mutta identiteetin rakentaminen ei synny päivässä.

Esimerkin 15 selonteossa kilpailevat diskurssit ovat ilmaistu implisiittisesti. Selonteossa on sekä negaatiota-, että odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Negaatio lauseessa "Kukaan toinen ei voi määrittää toisen puolesta tämän seksuaalista

suuntautumista” Negaatiossa on aina mukana vastakohta, selonteossa oleva kielto paljastaa vastakkaisen diskurssin olemassaolon. Tässä yhteydessä vastakkainen diskurssi olisi ”Toinen voi määrittellä toisen puolesta tämän seksuaalisen suuntautumisen. Lauseessa: Tämä voi turhauttaa sinua, mutta identiteetin rakentaminen ei synny päivässä. Diskurssin merkittäjä on konjunktio ”mutta”, joka paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella marginaalisella diskurssilla ja asettaa selonteot keskenään vastakkain. Konjunktio ”mutta” paljastaa, että odotuksenvastaista on nimenomaan, että identiteetin rakentaminen ei synny päivässä. Asiantuntija selkeästi kannattaa seksuaalisen suuntautumisen *lokeroimattomuuden* diskurssia.

Asiakkaiden selonteoissa ilmenee diskurssien yksiäänisyys, eli monologisuus. Asiakkaiden selonteoissa ilmeni tahtoa luokitella itsensä tietyn seksuaalisen suuntautumisen ryhmäedustajaksi, kuten esimerkeissä 8 ja 9. Joissain selonteoissa oman sukupuolenedustajaa kohtaan tunnetut tunteet ovat vieraita, kuten esimerkissä 9 tai sen hetkiseen elämäntilanteeseen epätoivotuilta kuten esimerkissä 10. Asiakkaiden selonteoissa ilmeni lokero diskurssin olemassaolo. Sukupuolen ja seksuaalisuuden avulla tehdään tiettyjä lokeroita yhteiskunnissa, joiden kautta yksilöitä jaotellaan eri lokeroiden jäseniksi (Pulkkinen 2003, s. 158). Näin luodaan erontekoja itsen ja toisten välille (Paasonen 2016, s. 3–4; Tyler & Quek 2016, s. 6). Lokerot homoista, heteroista, lesboista, biseksuaaleista ja intersukupuolisista ovat ajassa ja paikassa muuttuvia merkityssysteemejä eli diskursseja (Rossi, 2010, s. 23).

Asiantuntijoiden selonteoissa ilmenee diskurssin moniäänisyys, eli transformatiivinen dialogi. Asiantuntijoiden selonteoissa mahdollistuu usean diskurssin yhtäaikainen olemassaolo, tässä yhteydessä lokero ja lokeroimaton- diskurssin. Asiantuntijat painottavat erityisesti asiakkaan omaa itsemäärittelyä, kuten esimerkeissä 12, 13, 14 ja 15. Tämän asian korostaminen saattaa liittyä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjä koskeviin stereotypioihin, vähemmistöjä pyritään ulkoisten piirteiden perusteella lokeroimaan (Emetu & Rivera 2018, s. 45-48). Asiantuntija myös toteaa esimerkkien 14, 14 ja 15 selonteoissa, että seksuaalinen suuntautuminen voi muuttua elämän aikana.

4.2.3 Kaapissa oleminen ja kaapista ulostulo

Suurin osa aineiston teemoista koski seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä teemoja, joita oli yhteensä (65,5 %). Diskurssipari *kaapissa oleminen ja kaapista ulostulo* koskee omasta seksuaalisen suuntautumisen kertomisesta ihastuksen kohteelle, vanhemmille tai kavereille.

(16) mitä teen? olen todennut olevani bi ja olen ihastunut tyttöön mutta en uskalla kertoa kenellekkään, minusta tuntuu että jään yksin sen jälkeen jos kerron kavereille yms

Esimerkissä 16 asiakas selonteossaan kertoo kaapista ulostulon teemasta. Selonteossa diskurssi on implisiittisesti esillä, ja siinä ilmenee odotuksenvastaista ilmaiseva diskurssin merkitsijä konjunktio ”*mutta*” lauseessa: ” olen todennut olevani bi ja olen ihastunut tyttöön mutta en uskalla kertoa kenellekkään”. Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella marginaalisella diskurssilla ja asettaa nämä keskenään vastakkain. Kyseisessä lauseessa ”en uskalla kertoa kenellekkään” on odotuksenvastaista. Esimerkin 16 selonteko painottui *kaapissa olemisen* diskurssiin, mutta siitä ilmeni ahdistusta.

(17) ekana sellane et oon huomannu täs viime aikoina et oon ihastunu yhteen poi-kaan tosi paljon... ongelma on se etten tiiä mite lähestyn ku en tiiä onkse hetero vai mikä. mul alkaa muna jöpöttään joka kerta ku oon sen lähellä nii onkse iha normaali reaktio??

Esimerkissä 17 asiakas selonteossaan kertoo kaapista ulostulon teemasta. Selonteossa diskurssi on implisiittisesti esillä, ja siinä ilmenee negatiota ilmaiseva diskurssin merkitsijä lauseessa: ”ongelma on se etten tiiä mite lähestyn, ku en tiiä onkse hetero vai mikä” Negaatiossa kielto paljastaa aina vastakkaisen diskurssin olemassaolon. Kyseisen lauseen vastakohtainen kilpaileva diskurssi olisi: ”tiedän, miten lähestyn, koska tiedän hänen olevan hetero. Esimerkin 17 selonteossa painottui toive voida kertoa ihastukselleen tunteistaan, eli *kaapista ulostulon* diskurssi painottui.

(18) Hei. Olen 17 v poika tiedän olevani homo mutta en tiedä miten kertoa vanhemmilleni homoudestani, isäni on pikkuisen homofobikko ja minua pelottaa hänen reaktio?

Esimerkissä 18 asiakas selonteossaan kertoo kaapista ulostulon teemasta. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja negatiivista ilmaiseva diskurssin merkitys. Lauseessa: ”Hei. Olen 17 v poika tiedän olevani homo mutta en tiedä miten kertoa vanhemmilleni homoudestani” ilmenevät molemmat diskurssin merkitykset. Odotuksenvastaisuus ilmentää yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotuksenvastaisesti toisella diskurssilla, ja näin selonteot ovat keskenään vastakkaisia. Lauseessa konjunktio ”*mutta*” on kyseisen lauseen odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitys. Kyseisessä lauseessa se, ettei kykene kertoa vanhemmilleen homoudesta on odotuksenvastaista. Selonteossa ilmenevä negatio sanojen kohdalla ”en tiedä, miten kertoa vanhemmilleni homoudestani” pitää sisällään vastakkaisen diskurssin eli tässä yhteydessä ”tiedän, miten kertoa vanhemmilleni homoudestani” Kyseinen selonteko painottuu kaapissa ulostulon diskurssille, mutta kaapissa oleminen herättää kysyjässä tiettyä pelkoa. Lisäksi selonteon esittänyt asiakas toivoisi voivansa kertoa, eli hän toivoisi painottavansa *kaapista ulostulon* diskurssiin.

(19) On ihan ymmärrettävää, jos tuntuu siltä, ettei uskalla kertoa homoudestaan vanhemmilleen. Haluamme tulla hyväksytyksi sellaisina kuin olemme ja siksi monesti voi pelottaa omille lähimmäisilleen kertominen, sillä heidän väärät sanansa, tai muu negatiivinen suhtautuminen, saattavat satuttaa pahemmin kuin jonkun tuntematto-man näkemys.

Kerroit, että isäsi on pikkuisen homofobinen, onko hänessä siis osa, joka myös osittain hyväksyy homouden ja miten mahdollisesti nämä puolet ilmenevät? Jos isäsi siis kuitenkin jollain tasolla hyväksyy homouden, voisit yrittää lähteä avaamaan omaa elämääsi niiden puolien kautta, jotka hänelle ovat homoudessa tuttuja ja hyväksyttäviä. On hyvä muistaa kuitenkin, että sinulla on oma elämäsi elättävänä ja sinä saat olla juuri sellainen kuin olet, kaunistelematta mitään puolia. Jotkut saattavat esimerkiksi kautta rantain johdatella keskustelun homouteen vaikkapa lehtiartikkelin, kirjan tai elokuvan avulla. Kun keskustelu on avattu, voi ihan rohkeasti myös kertoa, että on itsekkin homo, mutta silti ihan sama poika kuin minuutti aiemminkin oli.

Esimerkissä 19 selonteossa asiantuntija normalisoi asiakkaan seksuaalisesta suuntautumisestaan kertomisen huolta. Selonteissa diskurssit ovat implisiittisesti esillä. Selonteissa ilmenee negatiota, toista vaihtoehtoa muiden joukossa ja odotuksenvastaisuutta ilmaisevia diskurssin merkitsijöitä. Selonteossa ilmenee negatio, joka pitää sisällään vastakkaisen diskurssin. Lauseen: ”On ihan ymmärrettävää, jos tuntuu siltä, ettei uskalla kertoa homoudestaan vanhemmilleen.” vastakkainen diskurssi on ”On ymmärrettävää, jos tuntuu siltä, että uskaltaa kertoa homoudestaan vanhemmilleen.” Kyseisessä selonteossa painottuu kaapissa olemisen diskurssi ja asiantuntija tavallaan totesi ymmärtävänsä kaapissa olemista. Esimerkin 19 selonteossa ilmenee myös toista vaihtoehtoa muiden joukossa, kun pohditaan yhtä vaihtoehtoa muiden joukossa. Selonteossa annetaan mahdollisuus kahdelle tai useammalle vaihtoehdolle, eli marginaalisille diskursseille. Lauseessa: ”voisit yrittää lähteä avaamaan omaa elämääsi niiden puolien kautta, jotka hänelle ovat homoudessa tuttuja ja hyväksyttäviä.” verbi ”voisit” on diskurssin merkitsijä ja siinä ilmaistaan yhtä vaihtoehtoa eli diskurssia muiden joukossa. Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotuksenvastaisesti marginaalisella diskurssilla asettamalla selonteot keskenään vastakkaisiksi. Lauseessa ”Kun keskustelu on avattu, voi ihan rohkeasti myös kertoa, että on itsekin homo, mutta silti ihan sama poika kuin minuutti aiemminkin oli.” sana ”mutta” paljastaa, että homoseksuaalisuus on tässä tilanteessa odotuksenvastaista. Asiantuntijan selonteot painottuvat esimerkissä 19 pitkälti *kaapista ulostulon* diskurssin puolelle.

(20) On henkilöitä, jotka määrittelevät itsensä heteroiksi ja ovat suhteessa ainoastaan vastakkaisen sukupuolen kanssa. On olemassa kuitenkin ihmisiä, jotka voivat ihastua tai kokea vetoa myös samaa sukupuolta olevia kohtaan, mutta määritellä itsensä silti heteroiksi. Toiset taas tällaisissa tapauksissa saattavat kutsua itseään esimerkiksi biseksuaaleiksi. Jotkut saattavat myös jättää itsensä määrittelemättä sen tarkemmin ja sekin on ihan sallittua.

Ei ole myöskään mitään oikeaa tai väärää tapaa viehättyä toisesta ihmisestä. Jotkut saattavat nauttia enemmän esimerkiksi fyysisestä olemuksesta, toisille merkittävämpiä seikkoja ovat tuntemukset toista ihmistä kohtaan. Tärkeintä on kuunnella itseään ja tehdä sellaisia asioita, jotka tuntuvat hyvältä ja välttää niitä, joista ei syty seksuaalisesti.

Esimerkin 20 selonteossa asiantuntija vastaa asiakkaan seksuaalisesta suuntaututumisen viehättymistä koskevaan teemaan. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä. Selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta- ja negaatiota ilmaisevat diskurssin merkitsijät. Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin, odotuksenvastaisesti toisella, marginaalisella diskurssilla, näin diskurssit asettuvat toisiaan vastakkain. Lauseessa: ”On olemassa kuitenkin ihmisiä, jotka voivat ihastua tai kokea vetoa myös samaa sukupuolta olevia kohtaan, mutta määritellä itsensä silti heteroiksi.” on odotuksenvastaisuutta ilmaisevat diskurssin merkitsijät ”mutta” ja ”silti”. Kyseisessä lauseessa odotuksenvastaista on, että heteroiksi itsensä määrittävät voivat ihastua ja kokea vetovoimaa samaa sukupuolta olevia kohtaan. Selonteon negaatio, joka pitää sisällään vastakkaisen diskurssin. Lauseen: ”Ei ole myöskään mitään oikeaa tai väärää tapaa viehättä toisesta ihmisestä.” vastakkainen diskurssi on: ”On oikeaa tai väärää tapaa viehättä toisesta ihmisestä.” Kyseinen asiantuntijan tekemä selonteko painottuu *kaapista ulostulon* diskurssiin.

(21) Tuntuuko sinusta enemmän siltä, että haluaisit kertoa kaverillesi tunteistasi?--On toki otettava huomioon, että kaveri saattaa yllättyä ja ehkäpä suhtautua nuivastikin tilanteeseen. Jos hän on tosiystävä ja sinut seksuaalisuutensa kanssa, luulisi hänen ymmärtävän kuitenkin, että ihastumisen ei ole pakko johtaa mihinkään, jos ei siltä tunnu ja elämä voi tarvittaessa jatkua ihan ennallaan. Tapahtuuhan sitä ihastumisia tyttöihinkin, mutta kaikkien kanssa ei kuitenkaan päädytä sänkyyn tai parisuhteeseen.

Esimerkin 21 selonteossa asiantuntija vastaa asiakkaan seksuaalisesta suuntaututumista koskevaan teemaan. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä ja selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä. Odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotuksenvastaisesti marginaalisella diskurssilla, näin diskurssit asettuvat vastakkain. Lauseessa: ”Tapahtuuhan sitä ihastumisia tyttöihinkin, mutta kaikkien kanssa ei kuitenkaan päädytä sänkyyn tai parisuhteeseen.” ilmenee odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä ”mutta”. Lauseessa odotuksenvastaista on, että kaikkien ihastumisten kanssa ei päädytä sänkyyn tai parisuhteeseen. Esimerkin 21 selonteossa asiantuntijan selonteko on painottunut *kaapista ulostulon* diskurssiin.

(22) Kiitos kysymyksestäsi. Murrosiän alkaessa on aivan tavallista, että seksi joko oman itsensä tai sitten toisen henkilön kanssa alkaa kiinnostaa. Tietääkö tämä poika, että tykkäät hänestä? Voisit ensin tehdä aloitteen paremman tutustumisen suhteen ja kutsua hänet treffeille tai ihan vaan hengaillemaan jonnekin kivaan paikkaan.

Esimerkin 22 selonteossa asiantuntija vastaa asiakkaan seksuaalisesta suuntautumista koskevaan teemaan. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä ja selonteossa ilmenee toista vaihtoehtoa muiden joukossa ilmaisevia diskurssin merkitsijöitä. Toisen vaihtoehdon muiden joukossa pohtiminen ilmaisee tekstissä esiintyviä vaihtoehtoja muiden joukossa. Selonteossa annetaan mahdollisuus kahdelle tai useammalle diskurssille. Esimerkin 22 selonteossa lauseessa: ”Murrosiän alkaessa on aivan tavallista, että seksi joko oman itsensä tai sitten toisen henkilön kanssa alkaa kiinnostaa.” Rinnastus konjunktioit ”*joko*” ja ”*tai*” ilmaisevat, että murrosiässä seksi alkaa kiinnostaa itsensä ja muiden henkilöiden kanssa. Myös lauseessa: ”Voisit ensin tehdä aloitteen paremman tutustumisen suhteen ja kutsua hänet treffeille tai ihan vaan hengaillemaan jonnekin kivaan paikkaan.” ilmenee toisen mahdollisen vaihtoehdon pohtimista ilmaisevia diskurssin merkitsijöitä. Sanat ”*voisit*” ja ”*tai*” ilmaisevat mahdollisuutta muiden joukossa.

Myös asiakkaiden selonteoissa ilmenee diskurssien yksiäänisyys, eli monologisuus. Tiettyjen esimerkkien selonteoissa ilmeni pelkoa negatiivisesta suuntautumisesta omaan seksuaaliseen suuntautumiseen, kuten esimerkkien 16 ja 18 selonteoissa, eli selonteot painottuivat *kaapissa olemisen* diskurssiin. *Kaapissa olemisen* diskurssilla tarkoitetaan nimenomaan sitä, että henkilö ei ole kertonut omasta sukupuoli identiteetistään tai seksuaalisesta suuntautumisestaan. Kuitenkin monissa selonteoissa, kuten esimerkin 17 selonteossa ilmeni tiettyä toivoa siitä, että he voisivat tulla mahdollisesti ”kaapista ulos”. Eli asiakkaiden selonteoissa ilmeni toivo siitä, että he voisivat kertoa omasta seksuaalisesta suuntautumisestaan esimerkiksi ihastuksenkohteelle, kaverille tai vanhemmille. Aikaisempien tutkimusten mukaan seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvat henkilöt pohtivat usein paljon missä ja millaisessa tilanteessa ja miten voisi

kertoa omasta identiteetistään ympäristölle (Nissinen, Pesonen & Väisänen, 2016, s. 5–8).

Asiantuntijoiden selonteoissa ilmeni tietynlainen yksiäänisyys, eli monologisuus. Lisäksi asiantuntijoiden selonteot painottuivat selkeästi *kaapista ulostulon* diskurssin puolelle, sillä asiantuntijan selonteoissa ilmenee rohkaisemista, kuten esimerkkien 19, 21 ja 22 selonteoissa. Asiantuntijat pohtivat asiakkaan kanssa yhdessä, miten he voisivat kertoa seksuaalisesta suuntautumisestaan ympäristölle kuten esimerkkien 19, 21 ja 22 selonteoissa. Aikaisempien tutkimusten mukaan useimpien seksuaalivähemmistöihin kuuluvien henkilöiden psyykinen hyvinvointi on parantunut kertomisen myötä (Emetu & Rivera 2018, s. 45-48).

4.2.4 Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja

Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja-diskurssipari liittyy aiemmin esiteltyihin parisuhdetta, seurustelua ja seksiä koskeviin kysymyksiin, joita esiintyi (19 %) aineistossa. Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja-diskurssipari käsitteli parisuhdetta koskevia teemoja. Euroopassa vallitseva avioliittomuoto on ollut pitkään yksiavioisuus (Westermarck, 1932, s. 243–271). Seksuaalisuutta tuli toteuttaa avioliitossa harkiten (Markkola, 2014, s. 143). Kyseinen diskurssi ottaa esille kahden henkilön muodostavan avioliiton ja parisuhteen lisäksi muitakin mahdollisia suhteita.

(23) Olen 50v perheenisä, seksuaalishalua vaimoon ei ole.. Enemmän muihin na-sisiin ja ennenkaikkeaa herännyt kiinnostus homoseksiiin. Tilanne on vaikea, enkä asi-asta pysty rehellisesti puhuun kotona. Kuitenkin haluaisi arvostaa itseäkin ja nauttia elämästä. Mitä tehdä?

Esimerkissä 23 selonteossa asiakas nostaa esille *yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja*-diskurssiparin ottamalla esiin parisuhdetta koskevia teemoja. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä. Selonteossa ilmenee negaatioita- ja odotuksenvastaisuutta ilmaisevia diskurssin merkitsijöitä. Selonteossa ilmenevä negaatio pitää aina sisällään

vastakkaisen diskurssin. Lauseen: ”seksuaalista halua vaimoon ei ole.” Vastakkainen diskurssi on ”seksuaalista halua vaimoon on”. Toinen negaatiota ilmaiseva lause selonteossa on ”enkä asiasta pysty rehellisesti puhuu kotona” vastakkainen diskurssi on ”pystyn asiasta rehellisesti puhumaan kotona”. Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotuksenvastaisesti toisella marginaalisella diskurssilla, ja näin diskurssit asettuvat keskenään vastakkain. Lauseessa: Tilanne on vaikea, enkä asiasta pysty rehellisesti puhumaan kotona. Kyseinen selonteko jatkuu: ”Kuitenkin haluaisi arvostaa itseäkin ja nauttia elämästä.” Konjunktio ”kuitenkin” paljastaa, että odotuksenvastaista on nimenomaan se, ettei pysty rehellisesti puhumaan asiasta kotona. Kyseinen selonteko painottuu *yksi kumppani* diskurssin kannalle.

(24) kumppanini ei ole aivan täysin samalla aaltopituudella. Henkilökohtaisesti näen seksuaalisuuden olevan jokaisen henkilökohtainen asia, eikä välttämättä sidoksissa suoranaiseen rakkauteen. Masturboinhan itsekin lähinnä seksuaalisesta tarpeesta, ilman, että taka-ajatuksenani olisi aina tunnustaa romanttista rakkautta tai suurta vä-littämistä itseäni kohtaan. Olisin valmis jopa avoimeen polyamoriseen suhteeseen, mutta kumppanini loukkaantuu jo pelkästä asiasta puhumisesta, joten se ei ole luonnollisesti vaihtoehto. Olen biseksuaali, tyttöystäväni on hetero ja tämä on meidän molempien ensimmäinen ja toistaiseksi ainut parisuhde.

Esimerkissä 24 selonteossa asiakas nostaa esille *yksi kumppania* ja *useita vaihtoehtoja*-diskurssiparin ottamalla esille parisuhdetta koskevan teeman. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä ja selonteossa ilmenee kolme negaatiota ilmaisevaa diskurssin merkitsijää. Negaatiossa on aina mukana vastakohtansa, selonteon kielto paljastaa vastakkaisen diskurssin olemassaolon. Lauseen: ”kumppanini ei ole aivan täysin samalla aaltopituudella” vastakkainen diskurssi on: ”kumppanini on samalla aaltopituudella” Lauseen: ”eikä välttämättä sidoksissa suoranaiseen rakkauteen.” vastakkainen diskurssi on ”sidoksissa suoranaiseen rakkauteen”. Lauseen: ”joten se ei ole luonnollisesti vaihtoehto” vastakkainen diskurssi on ”se on luonnollisesti vaihtoehto”. Asiakas painottuu selonteossa *useita vaihtoehtoja* diskurssin kannalle, mutta hänen puolisonsa on selvästi *yhden kumppanin* diskurssin kannalla.

(25) On hyvin tavallista tuntea seksuaalista halua ja kiinnostusta muitakin kuin sen hetkistä kumppania kohtaan. Vaikka on parisuhteessa, se ei tarkoita, että muut vie-hättävät ihmiset tai oma seksuaalisuus ja seksifantasiat katoaisivat. Omasta seksuaali-suudesta ja fantasioista saa nauttia.

Esimerkissä 25 selonteossa asiantuntija vastaa asiakkaan parisuhdetta koskeviin teemoihin. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä, ja selonteossa ilmenee odotuksenvastaisuutta ilmaiseva diskurssin merkitsijä, joka on konjunktio ”*vaikka*”. Odotuksenvastaisuus paljastaa yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotuksenvastaisesti toisella marginaalisella diskurssilla, näin diskurssit asettuvat keskenään vastakkain. Lauseessa: ”*Vaikka on parisuhteessa, se ei tarkoita, että muut viehättävät ihmiset tai oma seksuaalisuus ja seksifantasiat katoaisivat.*” Selonteko painottui selvästi molempien diskurssien kannalle sekä *yhden kumppanin ja useita vaihtoehtoja* kannalle.

(26) Ihmisillä on hyvin erilaisia järjestelyjä ja sopimuksia mitä tulee seksielämään ja parisuhteen käytäntöihin. Joillakin toimintatapa tämänkaltaisessa tilanteessa voisi olla esimerkiksi suhteen avaaminen muille osapuolille; toisilla esimerkiksi sopimus, että seksiä voi silloin tällöin ostaa seksityöntekijältä; kun taas joillekin eroaminen on lopul-ta sopivin vaihtoehto tai toisilla jonkinlaisen rinnakkaissuhteen tai ns. yhden illan ju-tun muodostaminen kumppanin tietämättä. Nämä vaihtoehdot eivät useinkaan ole kovin yksinkertaisia, etenkin jos on yhteinen perhe, vaan niihin liittyy monenlaisia tunteita puolin ja toisin, omaa sisäistä mielen prosessointia ja tarvittaessa yhteisiä pe-rustavanlaatuisia keskusteluja puolison kanssa.”

Osa pariskunnista voi löytää pitkänkin ajan jälkeen seksuaalisen halun kumppaniinsa uudelleen. Se usein edellyttää tietoista työskentelyä niin oman kuin parisuhteen sek-suaalisen hyvinvoinnin eteen, vaan jos halua tai vetovoimaa kumppania kohtaan ei ole alkuunkaan ollut olemassa, sitä voi olla hyvin haastavaa löytää.

Esimerkissä 26 selonteossa asiantuntija vastaa asiakkaan parisuhdetta koskeviin teemoihin. Selonteossa diskurssit ovat implisiittisesti esillä. Selonteossa ilmenee toisen mahdollisen vaihtoehdon pohtimista- ja kaksi negatiota- ilmaisevaa diskurssin merkitsijää. Toisen mahdollisen vaihtoehdon pohtiminen tarkoittaa toivon ilmaisemista, tekstissä esiintyvää vaihtoehtoa monien muiden joukossa. Lauseissa: Joillakin toimintatapa tämänkaltaisessa tilanteessa voisi olla esimerkiksi suhteen avaaminen muille osapuolille; toisilla esimerkiksi sopimus, että seksiä voi silloin tällöin ostaa

seksityöntekijältä; kun taas joillekin eroaminen on lopulta sopivin vaihtoehto tai toisilla jonkinlaisen rinnakkaissuhteen tai ns. yhden illan jutun muodostaminen kumppanin tietämättä. Sanat ”*voi olla*” ja ”*toisilla*” ovat diskurssin merkitsijöitä ja selonteossa luetellaan mahdollisia vaihtoehtoja tässä tilanteessa. Negaatio sisältää aina vastakohtaisen diskurssin olemassaolon lauseen: ”Nämä vaihtoehdot eivät useinkaan ole kovin yksinkertaisia” vastakkainen diskurssi on ”Nämä vaihtoehdot ovat usein kovin yksinkertaisia. Asiantuntijoiden selonteot painottuivat sekä *yksi kumppani* ja *useita vaihtoehtoja* diskurssien kannalle.

Asiakkaiden selonteoissa ilmenee diskurssien yksinäisyys, eli monologisuus. Hyvin monet selontekojen diskursseista painottuivat yksi kumppani diskurssin kannalle, kuten esimerkkien 23 ja 24 selonteoissa. Esimerkin 23 selonteossa asiakas koki selvästi häpeää, kun oli kiinnostunut suhteen ulkopuolisista osapuolista. Esimerkin 24 selonteossa asiakas mainitsee parisuhteessaan, että häntä henkilökohtaisesti kiinnostaisi *useita vaihtoehtoja* oleva diskurssi, mutta hänen kumppaninsa on selvästi *yhden kumppanin* diskurssin kannalla.

Asiantuntijoiden selonteoissa ilmenee tietty diskurssin moniäänisyys, eli transformatiivinen dialogi. Esimerkkien selonteoissa asiantuntija perustelee omia selontekojaan monipuolisesti muun muassa asiakkaan tunteita normalisoimalla, kuten esimerkin 25 selonteossa. Asiantuntija mainitsee myös useista erilaisista tavoista olla suhteessa, kuten esimerkin 26 selonteossa. Asiantuntijan selonteossa painottuu *useita vaihtoehtoja* diskurssi, mutta asiantuntija painottaa samalla suhteen toisen osapuolen suostumista mahdollisiin vaihtoehtoihin.

4.3 Nettineuvonnan jännitteet

Jotta voisin vastata kolmanteen tutkimuskysymykseen nettineuvonnan diskurssien välisistä jännitteistä, valitsin syvällisemmän tarkastelun kohteeksi aiemmasta

teemoittelusta suurimman luokan eli seksuaalisen suuntautumisen identiteettiä koskevan teemaluokan. Näitä kysymyksiä oli aineistossa yhteensä 38.

Nettineuvonnan väliset jännitteet syntyvät asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tuloksena. Diskurssien välinen jännite syntyy asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen asettamista tavoitteista ja tehtävistä. Seksologian alan asiantuntijalla on oikeuksia ja velvollisuuksia osallistua keskusteluun. Annan seuraavien alalukujen aikana 4.3.1 ja 4.3.2 ja 4.3.3 kustakin jännitteestä esimerkin seksologian alan asiantuntijan ja asiakkaan välisestä näkökulmasta.

Taulukko 5. Institutionaaliset jänniteparit nettineuvonnassa

| Jänniteparit | Osapuolten väliset jänniteparit | Osapuolten ja ulkomaailman väliset jänniteparit |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| pysyvyys ja muutos | ennustettavuus, uutuus | asynkronisuus, viestin aihe |
| yksityisyys ja julkisuus | sulkeutuneisuus, avoimuus | yksityistietojen salaaminen, aiheen paljastaminen |
| neutraalius ja tunnepitoisuus | puolueettomuus, tunnepitoisuus | arviointi, myötätuntoisuus |

Taulukossa 5 on esitetty Grifiinin teorioita (2000, s. 163–164) hyödyntämällä luodut nettineuvontaan sovelletut jänniteparit. Nimeämäni jänniteparit ovat: *pysyvyys ja muutos*, *yksityisyys ja julkisuus* sekä *neutraalius ja tunnepitoisuus*.

Pysyvyyden ja muutoksen jännitepari syntyy, kun vuorovaikutuksessa ovat läsnä *muutoksen* ja *pysyvyyden* diskurssit toisilleen vastakkaisina ja täydentävinä voimina. Sexpo-säätiön nettineuvonta on asynkroninen, mikä tuo tiettyä ennustettavuutta vuorovaikutukseen, eli pysyvyyteen liittyviä tekijöitä. Vuorovaikutuksessa on läsnä

muutoksen diskurssi, joka ilmenee uutuuksena, viestin aihetta ei voi nettineuvonnassa ennakoita.

Yksityisyyden ja julkisuuden diskurssin välinen jännitepari syntyy vastaavasti, kun *yksityisyyden* ja *julkisuuden* diskurssi ovat läsnä vuorovaikutukselleen tosilleen vastakkaisien voimina, kuten taulukossa 5 on esitetty. *Yksityisyyden* diskurssi tuo sulkeutuneisuuteen liittyviä tekijöitä vuorovaikutukseen: asiantuntija hallitsee yksityisyyttä, ja salaa oman henkilökohtaisen tiedon antamista, kuten omaa yksityiselämää, elämäntapaa ja taustaan liittyviä asioita. *Julkisuuden* diskurssi on läsnä institutionaalisen vuorovaikutuksen avoimuudessa, asiakas saa kertoa huolistaan ja murheistaan.

Neutraaliuden ja tunnepitoisuuden välinen jännitepari syntyy, kun *neutraaliuden* ja *tunnepitoisuuden* diskurssit ovat vuorovaikutuksessa läsnä vastakkaisina ja toisiaan täydentävinä voimina, kuten taulukossa 5 esitetään. *Tunnepitoisuuden* diskurssi näkyy vuorovaikutuksessa tunnepitoisuutena eli siinä, että asiantuntija osoittaa asiakasta kohtaan myötätuntoa. *Neutraaliuden* diskurssi näkyy vuorovaikutuksessa siinä, että asiantuntijan tulee puolueettomasti arvioida asiakasta.

4.3.1 Pysyvyys ja muutos

Sexpo-säätiön nettineuvonnan kontekstille ominaiset piirteet kuten asynkronisuus ja julkisuus sekä tekstimuotoisuus ovat vuorovaikutuksen pysyviä tekijöitä. Näin nettineuvonnassa keskustelun vuorovaikutus rakentuu tietyistä odotuksista, jotka tuovat pysyvyyteen liittyviä tekijöitä vuorovaikutukseen. Asynkronisuus mahdollistaa sisältöjen suunnittelun ja viestien muokkaamisen, joten viestit ovat loogisia ja järjestelmällisiä.

(27) Onko normaalia kiihottua ainoastaan ladypojista ja shemaleista

(28) moi onko tytöt homoja kun ne tykkää pojista ja se on homoa?

(29) Tuntuuko pillu kaikista pojista hyvältä? Ei kai se mikään automaatio ole.

(30) Hei haluisin imee toista poikaa ja panna oon ite 13 v olenko homo

Muutoksen diskurssia edustavat nettineuvonnan aiheet. Tässä yhteydessä aiheet liittyvät nuorten ja aikuisten seksin, sukupuolen ja ihmissuhteisiin liittyviin teemoihin. Nämä asiakkaiden esittämät kysymykset ovat suhteelliseen tiiviitä, ja niissä suhtauduttiin hyvin usein ongelmaan, tai huoleen, tai tahdottiin saada tietoa, sekä niissä pohjustettiin omaa elämäntilannetta, aihetta ja taustoitetaan omaa elämäntilannetta. Niissä toivottiin vastausta kyseiseen tilanteeseen. Katso esimerkit 27–30.

Sekvenssijäsennykselle tärkeä käsite on vieruspari, Sexpo-säätiön nettineuvonnan vuorovaikutus koostuu emovieruspareista: etujäsenestä eli kysymyksestä ja jälkijäsenestä eli vastauksista (ks. Savolainen, 2019, s. 534–535). Eli näissä vuorottelu- ja sekvenssijäsennys liittyivät olennaisesti toisiinsa. Sexpo-säätiön nettineuvonta on sekventaalisesti jäsentynyt, ja viestit liittyvät loogisesti toisiinsa. Asiakkaan kysymys ja asiantuntijan vastaus ovat toisiinsa liittyneitä vuoroja, vieruspareja: asiakkaiden tekemä kysymys on aloitteellinen vuoro, johon preferoitu vieruspari on responsiivinen asiantuntijan tekemä vastaus. Muita vastinpareja olivat tervehdys-vastatervehdys. Nettineuvonnassa vuorovaikutuksen sekventaalisuus on ajallisesti etäistä, jolloin kahden vuorovon väliset vierusparit ja vuorojen peräkkäisyys on keinotekoista. Tästä käytetään nimitystä *rikkoutunut vuorottelu* (Kääntä, 2016, s. 32–35). Asynkronisuus johtuu nettineuvonnan tekniikan rakenteesta, ja siksi asiantuntija vastaa asiakkaan viesteihin viiveellä.

Taulukko 6. Asiakkaiden esittämien kysymysten aloitukset

| Teema | Tervehdys | Suoraan asiaan |
|-----------------|----------------------|-------------------|
| | Hei 17 | Taustoitus 13 |
| | Moi 8 | Kysymys 12 |
| | Moikka 1 | Tunteen purkaus 3 |
| | mo 1 | Täytesana 1 |
| | Tervehdys kaikille 1 | |
| Yhteensä | 29 | 29 |

Asiakkaiden tekemät kysymykset on koottu taulukkoon 6. Kysymyksistä noin puolet alkoivat tervehdyksellä ja puolessa taustoitettiin kysymystä, aloitettiin kysymyssanalla, purkamalla tunnetta tai täytesanalla. Vastauksista taas kaikki alkoivat (n=58) tervehdyksellä "Hei" ja kiitoksella kysymyksen lähettämistä. Kaikki tervehdykset saivat odotuksenmukaisen vastatervehdyksen. Lisäksi vastauksissa tervehdittiin heitäkin, jotka eivät olleet kysymystä aloittaneet tervehdyksellä, mitä kutsutaan preferoimattomaksi vastaukseksi.

(31) Hei, kiitos kysymyksestäsi. On hyvin tavallista tuntea seksuaalista halua ja kiinnostusta muitakin kuin sen hetkistä kumppania kohtaan. Vaikka on parisuhteessa, se ei tarkoita, että muut viehättävät ihmiset tai oma seksuaalisuus ja seksifantasiat katoaisivat. Omasta seksuaalisuudesta ja fantasioista saa nauttia.

(32) Hei. Kiitos kysymyksestäsi. On ihan luonnollista miettiä omaa seksuaalista suuntautumistaan. Ihminen ei ole koskaan valmis ja elämäntilanteet voivat tuoda mukanaan aina uusia kokemuksia ja oivalluksia oman seksuaalisuutensa suhteen. Myös parisuhteessa ollessaan saattaa tulla eteen ihastumisia ja tässä ei ole mitään outoa. Tärkeintä on, miten käsittelee tilannetta sekä itse että mahdollisesti kumppaninsa kanssa.

Vastaus kysymykseen on vierusparin jälkijäsen. Vastaus voi sisältää tietoa, ohjeen tai oman mielipiteen kysymyksen aiheeseen. Vastaus antaa käsiteltävän asian kannalta olennaista informaatiota. Sexpo-säätiön nettineuvonnassa on yhteen kysymykseen ainoastaan yksi vastaus. Yksi vastaus annetaan tilanteissa, jossa ongelma kysymyksessä

on määritelty hyvin ja vastaus sisältää kaiken tarvittavan informaation (Savolainen, 2019, s. 540–546).

PLISSIT-mallia käytetään seksuaalisuuteen liittyvien aiheiden puheeksi ottamiseen. (Sinisaari-Eskelinen ja muut, 2016, s. 288). PLISSIT-mallissa on neljä tasoa, jotka kuvaavat seksuaalisuuden ja sen ongelmien erilaisia lähestymistapoja: *Permission* (luvan antaminen), *Limited Information* (kohdennettu tieto), *Specific Sugestion* (erityisohjeiden taso) ja *Intensive Therapy* (intensiivinen terapia). Sexpo-säätiön nettineuvonnan PLISSIT-mallin mukainen vastaustapa heijastelee pysyvyyteen liittyviä tekijöitä. Sexpo-säätiön nettineuvonnan vastaustavassa on PLISSIT-mallin kaksi ensimmäistä tasoa: kysymysten esittäminen ja seksuaalisten aiheiden esilletuominen (*Permission*) ja kohdennetun tiedon antaminen (*Limited Information*) (ks. Nurmi, 2019, s. 35–36). Asiantuntija antaa seksuaalineuvonnan PLISSIT-mallin mukaisesti asiakkaalle luvan kysymyksen esittämiseen ja seksuaalisten aiheiden esilletuomiseen (*Permission*). Lisäksi asiantuntija tavallaan kehuu asiakasta oman seksuaalisuuden ja nautinnon löytämisestä. Katso kysymykset 31 ja 32. Asiantuntijoiden vastaukset ovat taas laajempia: niissä annetaan tietoa, valistetaan ja ohjataan tukipalveluiden pariin.

(33) Tapauksissa, joissa seksi ei kiinnosta yhtään, voi joskus olla kyse aseksuaalisuudesta. Tällöin henkilö tuntee vähän, tai ei ollenkaan, seksuaalista vetovoimaa toisiin ihmisiin. Aseksuaaleja on hyvin monenlaisia ja on henkilöitä, jotka voivat kaivata esimerkiksi hellyyttä tai parisuhdetta ilman seksiä. Seksuaalinen suuntautuminen voidaan nähdä hyvin moninaisena ja on jokaisen oma asia, miten määrittelee itsensä, vai määritteleekö mitenkään.

(34) Ihmisillä on erilaisia fantasioita, joissa on sallittua tehdä mitä vain. Fantasiat eivät tee kenestäkään homoa yksistään, sillä seksuaalinen suuntautuminen on paljon moninaisempi asia. Jotkut voivat kokea olevansa heteroita, vaikka fantasioivatkin seksistä saman sukupuolen kanssa. Toiset tulkitsevat samanlaiset mieltymykset joko homoseksuaalisuutena tai mahdollisesti biseksuaalisuutena.

(35) Ei ole yhtä tapaa kertoa omasta seksuaalisesta suuntautumisestaan. Omasta biseksuaalisuudesta voi kertoa halutessaan jo tutustumisvaiheessa. Jos asiasta suoraan puhuminen tuntuu liian vaikealta, voi kumppanille esimerkiksi kirjoittaa kirjeen ja palata keskusteluun, kun kirje on luettu. Kumppanille voi kertoa, että hän saa kysyä kysymyksiä, jos häntä asiassa jokin mietityttää.

(36) Puhutteko vaimosi kanssa yleisesti suhteestanne tai toiveistanne suhteessa? Mikäli parisuhteenne on turvallinen, rakkaudellinen ja hyvin toimiva, kannustan avaamaan jonkinlaisen keskustelun seksistä ja seksuaalisuudesta myös kumppanin kanssa. Mistä sen tietää, jos vaikka kumppanilla olisi joitakin samansuuntaisia ajatuksia tai haluja. Keskustelusta puolison kanssa voisi löytyä osviittaa mihin suuntaan tilanteessa voisi lähteä.

Samalla kun asiantuntijat antavat asiakkaalle luvan huolensa esilletuomiseen, he ikään kuin toistavat asiakkaan viestin ydinsisällön viestin alussa. Nettineuvonnassa asiantuntijalla ei ole mahdollisuutta kysyä asiasisällön oikeasta ymmärtämisestä. Asiantuntija osoittaa alussa myös sen, miten hän on asian ymmärtänyt. Asiantuntija on neutraali vastatessaan asiakkaan esittämään huoleen (ks. Peräkylä 1997, s. 177–203; Vehviläinen 2014, s. 58–72.) Seksuaalineuvonnan PLISSIT-mallin mukainen rajatun tiedon tiedon (Limited Information) sekä ohjeiden antaminen (Specific Sugestion) toteutuu esimerkiksi silloin, kun asiantuntija tähdentää sitä, että omaa seksuaalista suuntautumista saa olla määrittelemättä tai sitten ei. Joskus he kyselevät asiakkaalta itse tilanteesta ja kertovat, että seksuaalinen suuntautuminen voi muuttua elämän aikana. He myös avaavat sitä, miten asioista kannattaa keskustella kumppanin kanssa. Katso kysymykset 33–36.

(37) Seksuaalisen suuntautumisen moninaisuudesta voi lukea lisää tästä artikkelistamme.

(38) Yksin sinun ei tarvitse miettiä näitä asioita ja halutessasi voit siis soittaa neuvontapuhelimeemme, sillä olemme täällä sinua varten. Myös Sinuiksi-palveluun voi olla yhteydessä, jos siltä tuntuu. Kaikkea hyvää sinulle.

(39) Jos kaipaat keskustelutukea, voit olla meihin yhteydessä puhelinneuvonnan kautta tai varaamalla ajan neuvontaan.

Lopuksi asiantuntijat antavat lisätietoa aiheeseen liittyvistä artikkeleista, vertaistukiryhmistä, yhteystiedot neuvontapuhelimeen, varaamalla ajan nettineuvontaan tai ohjaamalla järjestöjen ja aiheeseen liittyvien tahojen puoleen. Katso esimerkit 37, 38 ja 39.

4.3.2 Yksityisyys ja julkisuus

Yksityisyyden ja *julkisuuden* jännitepari liittyy asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen institutionaaliseen luonteeseen. Asiantuntijat ovat suuntautuneita asiakkaaseen ammatillisesta roolistaan käsin, eli he pyrkivät vuorovaikutuksessaan tiettyyn tavoitteeseen. Tässä yhteydessä tavoite on tietyn ongelman tai identiteetin konstruoiminen (ks. Drew & Heritage, 1992, s. 21–25). Nettineuvonnassa tämä näkyy asiantuntijoiden tavassa keskittyä viestien vastaamisessaan ongelmien ratkaisemiseen. Nettineuvonnan jokainen viesti oli selvä tai ytimekäs vastaus asiakkaan esittämää ongelmaan tai huolenaiheeseen. Vastaus sisälsi aiheeseen liittyvää informaatiota. Huomionarvoista on myös, että yksi vastaus riittää käsiteltävään aiheeseen, sillä vastaus on hyvin määritelty ja sisältää kysymyksen kannalta kaiken olennaisen informaation (Savolainen, 2019, s. 540–546).

(40) Murrosiän alkaessa on aivan tavallista, että seksi joko oman itsensä tai sitten toisen henkilön kanssa alkaa kiinnostaa. Tietääkö tämä poika, että tykkäät hänestä? Voit ensin tehdä aloitteen paremman tutustumisen suhteen ja kutsua hänet treffeille tai ihan vaan hengaillemaan jonnekin kivaan paikkaan. Jos tiedät, millaisista jutuista tämä poika pitää, voit ehdottaa treffejä hänelle mieluisan tekemisen pohjalta.

(41) Se, mistä fantasiat kumpuavat, on myös jokaisen yksilöllisen pohdinnan paikka, jos sitä haluaa pohtia. Fantasioida voi mistä vain ja fantasia eri asia kuin teko.

Asiantuntijat säätelevät asiakassuhteissaan omaa yksityisyyttään. Kyseessä on *yksityisyyden-* ja *julkisuuden diskurssien* välinen jännitepari. Asiantuntijat säätelevät vuorovaikutuksessaan oman yksityiselämänsä henkilökohtaisen tiedon antamista (Dindia, 1997, s. 420). Asiantuntijan vastaukset asiakkaan viesteihin ovat hyvin usein tutkittuun tietoon perustuvia. Niistä ei voi päätellä asiantuntijan henkilökohtaisia asenteita, kokemuksia tai mielipidettä aihetta kohtaan, kuten esimerkeissä 40 ja 41. Esimerkeissä 40 ja 41 asiantuntijat vastaukset ovat seksuaalisuutta koskevaan tietoon perustuvia, esimerkissä 40 asiantuntija antoi murrosikään liittyvää tietoa ja esimerkissä 41 fantasioihin liittyvää tietoa.

(42) Sinua voisi hyödyttää sivut, joiden kautta löydät myös erilaisia tuki- ja neuvontapalveluita, mikäli asia kovasti pohdituttaa ja haluat jutella jonkun aikuisen kanssa tilanteestasi. Jos fantasiat vaivaavat mieltäsi, kannattaa jutella jonkun itselle läheisen aikuisen kanssa, sillä jaettu huoli, on puolitettu huoli. Myös meidän ilmaiseen neuvontapuhelimeemme voi soittaa, jos kaipaat vielä keskusteluapua.

(43) Seksuaalisen suuntautumisen moninaisuudesta voit lukea lisää täältä.

(44) Jos jokin asia huolettaa, voit myös kääntyä aina läheisen aikuisen tai terveydenhoitajan puoleen.

Useimmiten asiantuntijat antoivat nimensä ja joskus jopa yhteystietonsa, jotta häneltä voisi kysyä lisätietoa aiheesta. Kuitenkaan vastauksissa ei käynyt ilmi asiantuntijan henkilökohtaisia mielipiteitä tai näkemyksiä aihetta kohtaan. Aineistossa näkyy hyvin se, että asiantuntijat ovat kysyjien nettineuvontaan kirjoittaman informaation varassa. He kertovat mahdollisista eri vaihtoehdoista. Asiantuntijat eivät voi kysyä vastakysymyksiä asiakkaalta, jotta tämän henkilöllisyys ei paljastuisi. Tietosuojan vuoksi he ehdottavat lisätietojen etsimistä puhelinneuvonnan ja kasvokkaisen neuvonnan tai etätapaamisten kautta. He ehdottavat myös vertaistuen saamista Setan ryhmistä tai tapahtumien kautta, lisätietojen hakemista kirjastosta tai artikkelien kautta, tai varaamalla ajan terveydenhoitajalle. Katso edellä olevat kohdat 42–44.

Asiakkailla on mahdollisuus saada tiettyyn huolenaiheeseensa vastaus kirjoittaessaan nettineuvontaan. He taustoittavat elämäntilannettaan, aihetta ja ongelmaansa. He eivät ole kertoneet tunnistettavia tietoja itsestään, kuten nimeään, ääntään tai kasvojaan (ks. Rahikka, 2013, s. 34; Aaltonen, 2006, s. 280).

(45) Olen 25-vuotias cis-nainen

(46) Olen 18-vuotias mies.

(47) Olen noin 50-vuotias homoseksuaali sinkkumies

(48) Olen 19v juuri korkeakoulun aloittanut opiskelija.

(49) Oon 16v poitsu ja mun poikaystävä on 14v.

Asiakkaita hyödyttää, että viestien sisältöä voi muokata ja voi harkita, mitä itsestään kertoo. He saavat vastauksen siihen ongelmaan, mihin vastausta etsivät. Usein käyttäjät eivät kertoneet kovin tarkkoja tunnistetietojaan, kuten asuinpaikkaansa, työ- tai asuinpaikkaansa tai muita tunnistetietoja, mikä osaltaan selittyy siitä, että nettineuvonta on asiantuntijoiden hallinnoima, ja he ovat poistaneet kysymyksestä mahdolliset tunnistetiedot anonymiteetin suojaamiseksi. Osa (n= 29) kertoi viestissään ikänsä ja sukupuolensa. Katso esimerkit 45–49.

(50) Nää on sellasia asioita jotka häiritsee, (tunnistan itseni heteroksi, mutta molempien sukupuolten kanssa sekstailu kiinnostaa).

(51) En ole ikinä ajatellut olevani lesbo, mutta nyt olen todella ihastunut parhaaseen kaveriini

Kuitenkin joissain viestissä esimerkiksi sukupuoli tuli epäsuorasti esille. Katso esimerkit 50 ja 51.

4.3.3 Neutraalius ja tunnepitoisuus

Tunnepitoisuuden- ja neutraaliuden diskurssien jännitepari ilmenee institutionaalisissa asiakassuhteissa siinä, että asiakas saa kertoa huolistaan ja tunteistaan sekä pelonaiheistaan. Sexpo-säätiön nettineuvontaan ovat kirjoittaneet sellaiset henkilöt, joilla on ollut kysymyksiä seksuaalisuudesta, seksistä, sukupuolisuuden ja ihmissuhteiden kysymyksistä.

(52) Mitään ongelmaa ei sinänsä olisi, mutta kun hän sattuu olemaan mies. En ole koskaan pitänyt itseäni homona. Minulla ei ole koskaan ollut tällaisia tunteita ennen. Olen ennen ihastunut vain naiseen jne.

(53) tiedän olevani homo mutta en tiedä miten kertoa vanhemmilleni homoudestani, isäni on pikkuisen homofobikko ja minua pelottaa hänen reaktio?

Institutionaalisten asiakassuhteiden luonteeseen kuuluu, että asiakas saa kertoa huolistaan ja tunteistaan. Useimmissa viesteissä tuli esille asiakkaan huoli tai pelonaihe. Katso esimerkit 52 ja 53.

(54) Ikävä kuulla pettymyksistäsi naisuhteissa. On ymmärrettävää, että vai-keat kokemukset herättävät monenlaisia tunteita ja tarvetta suojella itseään. Oletko saanut sydänsurujen käsittelyyn tukea ystäviltä tai muilta läheisiltä?

(55) Toivottavasti saat vastakaikua tunteisiisi tältä pojalta ja pääsette tutustumaan toisiinne paremmin. Tsemppiä siis rakkausrintamalle!

(56) Älä huoli, tulitpa mihin tahansa päätökseen, olet hyvä juuri tuollaise-naan. Tsemppiä sinulle jatkoon!

(57) Ikävää kuulla, että sinulla on menneisydessäsi kurjia kokemuksia pojista/miehistä. On ihan ymmärrettävää, jos on ollut vaikeempaa kokea ihastumiset vastakkaiseen sukupuoleen turvallisina.

Asiantuntijan puolestaan odotetaan osoittavan välittämistä ja vastaavan asiakkaan emootioihin. Eli kyseessä on *neutraaliuden-* ja *tunnepitoisuuden* diskurssien välinen jännite. *Tunnepitoisuuden* diskurssi näkyy nettineuvonnassa asiantuntijoiden viestien sävyn ystävällisyytenä, joskus tekstimuotoinen sanamuoto ilmaisee rohkaisua ja tukemista. Asiantuntijat auttavat ja suosittelevat avunhakemiseen ja selvittämään omia asioitaan. *Neutraaliuden* diskurssi näkyy asiantuntijan neutraaliutena huoleen vastaamisessa (ks. Peräkylä 1997, s. 177–203; Vehviläinen 2014, s. 58–72.) Esimerkeissä 54–57 on nähtävissä erityisesti kielellistä tukemista ja rohkaisua ilmaisevia lauseita. Lisäksi joskus tekstin sanamuoto ilmaisi tukemista ja rohkaisua.

Lisäksi seksologian asiantuntijat käyttävät vastauksissaan samoja ilmauksia kuin asiakas, jolla osoitetaan myös yhteisymmärrystä, eli *tunnepitoisuuden* diskurssia (ks. Kääntä, 2016 s.27). Asiantuntijoilla on tapana toistaa asiakkaan viestin ydinsisällön viestin alussa. Asynkronisessa vuorovaikutuksessa toisen osapuolen viestin lainaus ja toisto ovat yhteisymmärryksen luomisen keinoja (Kääntä, 2016 s.27). Katso esimerkit 58 ja 59.

(58) Tuntuuko pillu kaikista pojista hyvältä? Ei kai se mikään automaatio ole.

(59) Pohdit, tuntuuko kaikista pojista automaattisesti pillu hyvältä.

Kun asiakas on kysynyt "pillusta" vastauksessa on käytetty samaa sanaa, eikä esimerkiksi ole puhuttu naisen sukupuolielimestä, vaginasta tai pimpistä tai muusta aiheen synonyymistä.

4.4 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaista on asiantuntijoiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus seksuaaliasioiden ohjausta ja neuvontaa antavassa verkkopalvelussa. Jotta voisin vastata tutkimustavoitteeseeni selvitin, mitä teemoja seksuaaliasioiden liittyvässä nettineuvonnassa nousee esiin, millaisia diskursseja teemojen käsittelyssä nousee esiin, ja millaisia jännitteitä nettineuvonnan diskurssien välille on tunnistettavissa. Valitsin aineistoksi Sexpo-säätiön nettineuvonnan seksuaalisen suuntautuminen moninaisuus -kategorian kysymys-vastaus-parit, joita oli yhteensä 58.

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä selvitin, mitä teemoja seksuaaliasioiden liittyvässä nettineuvonnassa nousee esiin. Kysymys-vastaus-pareja oli yhteensä 58. Kaikista eniten teemat käsittelivät seksuaalisen suuntautumisen kysymyksiä, joita oli yhteensä 38. Seuraavaksi eniten kysymykset koskivat parisuhdetta, seurustelua ja seksiä koskevia teemoja, joita oli yhteensä 11. Kysymykset käsittelivät myös sukupuolen moninaisuutta koskevia teemoja, joita oli yhteensä 9.

Seksuaalisen suuntautumiseen liittyviä teemoja oli yhteensä 38 kysymystä. Tässä teemaluokassa kaikista eniten kysymykset koskivat seksuaalisen suuntautumisen identiteetin määrittämistä, joita oli yhteensä 20 kysymystä. Kaapista ulostulon teemaan liittyviä kysymyksiä oli yhteensä 9 kysymystä. Kysymykset koskivat myös seuran hakemiseen liittyviä teemoja, joita oli yhteensä 3 kysymystä. Teemat koskivat myös fantasioita, jotka kohdistuivat pornoon ja eläimiin. Niitä oli yhteensä 4 kysymystä.

Seuraavaksi eniten kysymykset koskivat parisuhdetta, seurustelua ja seksiä koskevia teemoja. Niitä oli yhteensä 11 kysymystä. Kyseiseen teemaluokkaan liittyivät ihastumiseen, parisuhteeseen ja suhteen sääntöihin liittyviä kysymyksiä, joita oli yhteensä 6 kysymystä. Lisäksi teemat koskivat myös sukupuolielimeen liittyviä huolenaiheita, joita oli yhteensä 5 kysymystä.

Kolmannessa teemaluokkaan kuului kaikkiaan 9 kysymystä. Aineistossa 7 kysymystä koski sukupuolinormia, myyttejä ja uskomuksia. Sukupuolen ilmaisua ja sopivaa tapaa ilmaista itseään, koski 7 kappaletta kysymyksistä.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastatakseni tarkastelin teemojen sisällä selontekojen vuorovaikutuksen tuloksena syntyviä erilaisia diskursseja. Tarkastelin selonteossa olevien diskurssien implisiittisyyttä ja eksplisiittisyyttä. Kun diskurssi oli implisiittisesti esillä, tarkastelin selonteossa ilmenevää negatiivista-, odotuksenvastaisuutta- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa ilmaisevaa diskurssin merkitsijää. Luomiani diskurssipareja olivat *heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus, lokero ja lokeroimaton, kaapissa oleminen ja kaapista ulostulo sekä yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja*.

Asiakkaat toimivat kysymyksien esittäjinä ja diskurssien avaajina. Asiakkaiden diskurssit olivat yksinäisiä, eli monologisia. Asiakkaiden vastaukset painottuivat *heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus*-diskurssiparin yhteydessä *heteronormatiivisuus* diskurssin kannalle. Asiakkaiden vastaukset painottuivat *lokero ja lokeroimaton*-diskurssiparin yhteydessä *lokero* diskurssin puolelle. Eli he tahtoivat lokeroida itsensä jonkun seksuaalisen suuntautumisen identiteettiä edustavan ryhmän jäseneksi. *Kaapissa olemisen ja kaapissa ulostulon*-diskurssiparin yhteydessä asiakkaiden selonteot painottuivat usein *kaapissa olemisen* diskurssin kannalle, vaikka toivoa kertomisesta, eli *kaapista ulostulon* diskurssista esiintyi. *Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja*-diskurssiparin yhteydessä asiakkaiden selonteot painottuivat *yksi kumppani* diskurssin kannalle.

Asiantuntijat vastaavat tietoa etsivän asiakkaan viestiin. Asiantuntijoiden selonteoissa ilmenee diskurssin moniäänisyys, eli transformatiivinen dialogi. Asiantuntijoiden selonteoissa mahdollistuu usean diskurssin yhtäaikainen olemassaolo, eli dialogisuus, jolloin asiantuntijan selonteossa on läsnä yhtä aikaa useita diskursseja. Asiantuntija vastaa sosiaalikonstruktivisesti käyden läpi diskurssin syntyhistoriaa, kontekstia ja aikakautta läpi. Asiantuntijoiden vastauksissa on muun muassa *heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus, lokero ja lokeroimaton, kaapissa olemisen ja kaapista ulostulon* sekä *yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja*-diskurssiparin yhtäaikainen olemassaolo. *Heteronormatiivinen ja sukupuolen moninaisuus*-diskurssiparin yhteydessä asiantuntija toteaa, että negatiiviset asenteet eivät perustu tutkittuun tietoon. Asiantuntija luettelee myös useita keinoja, miten asiakas voisi toteuttaa omaa sukupuolen ilmaisuaan. Asiantuntija nostaa esille myös yleistämisen ja yksilön huomioimisen. *Lokero ja lokeroimaton*-diskurssiparin yhteydessä asiantuntija painottaa asiakkaan omaa itsemäärittelyä, seksuaalisuuden muuttumista elämän aikana. *Kaapissa olemisen ja kaapissa ulostulon*-diskurssiparin yhteydessä asiantuntija rohkaisee ja luettelee eri tapoja kertoa omasta seksuaalisesta suuntautumisestaan sosiaaliselle ympärille. *Yksi kumppani ja useita vaihtoehtoja*-diskurssiparin yhteydessä asiantuntija normalisoi asiakkaan huolen, luettellen eri tapoja olla suhteessa. Tai asiantuntija kertoo, että osa pariskunnista löytää seksuaalisen halun kumppaniinsa uudelleen.

Kolmanteen tutkimuskysymykseen vastatekseni, valitsin suurimman teemaluokan, eli seksuaaliseen suuntautumiseen moninaisuus -kategoriaan liittyvät kysymykset tarkemman tarkastelun kohteeksi. Otin analyysissä huomioon, että asiantuntija ja asiakas tapaavat toisensa institutionaalisten ja yhteiskunnallisten asemien ja tehtävien kautta. Yhtäaikaisesti aineistolähtöisesti ja teoriapohjaa peilaten muodostin diskurssiparit, jotka nimesin *pysyvyyden ja muutoksen, yksityisyyden ja julkisuuden* sekä *neutraaliuden ja tunnepitoisuuden* jännitepareiksi.

Pysyvyyden- ja *muutoksen* diskurssien jännitepari on läsnä vuorovaikutuksessa, kun molemmat diskurssit ovat läsnä vuorovaikutuksessa toisiaan täydentävinä ja vastakkaisina voimina. Nettineuvonnan kontekstille ominaisia piirteitä ovat asynkronisuus ja julkisuus sekä tekstimuotoisuus, jotka tuovat vuorovaikutukseen *pysyvyyden* diskurssin tekijöitä. *Muutos* diskurssi taas syntyy siinä, että asiakas voi lähettää minkä sisältöisen viestin tahansa nettineuvontaan. Kyseinen omasta elämäntilanteesta ja huolestaan kertominen voi pitää sisällään paljon yllätyksiä. Aiheet liittyvät Sexpo-säätiön nettineuvonnan kontekstissa nuorten ja aikuisten seksin, sukupuolen ja ihmissuhteisiin liittyviin teemoihin.

Sexpo-säätiön nettineuvonnan vuorovaikutus koostuu emovieruspareista: etujäsenestä eli kysymyksestä ja jälkijäsenestä eli vastauksista. Eli näissä vuorottelu- ja sekvenssijäsennys liittyivät olennaisesti toisiinsa. Asiakkaiden kysymykset olivat tiiviitä ja niissä paneuduttiin suoraan ongelmaan ja huoleen, sekä pohjustettiin omaa elämäntilannetta. Vastaus kysymykseen on vierusparin jälkijäsen. Vastaus voi sisältää tietoa, ohjetta tai oman mielipiteen kysymykseen. Vastaus antaa käsiteltävän asian kannalta olennaista informaatiota. Sexpo-säätiön nettineuvonnassa on kysymykseen yksi vastaus. Yksi vastaus annetaan tilanteissa, jossa kysymyksessä ongelma on määritelty hyvin ja vastaus sisältää kaiken tarvittavan informaation. Muita Sexpo-säätiön nettineuvonnassa olevia vieruspareja olivat tervehdys-vastatervehdys. Kysymyksistä noin puolet alkoivat tervehdyksellä ja puolessa menttiin suoraan asiaan. Vastauksista taas kaikki alkoivat tervehdyksellä ja kiitoksella.

Sexpo-säätiön nettineuvonnan PLISSIT-mallin mukainen vastaustapa heijastelee *pysyvyyden diskurssiin* liittyviä tekijöitä. Sexpo-säätiön nettineuvonnan vastaustavassa on aina PLISSIT-mallin kaksi ensimmäistä tasoa: kysymysten esittäminen ja seksuaalisten aiheiden esilletuominen (*Permission*) ja kohdennetun tiedon antaminen (*Limited Information*). Samalla kun asiantuntijat antavat asiakkaalle luvan huolensa esilletuomiseen he ikään kuin toistavat asiakkaan viestin ydinsisällön viestin alussa, koska heillä ei ole nettineuvonnassa mahdollista kysyä asiakkaalta aiheen oikeasta

ymmärryksestä. Lisäksi asiantuntijat antoivat asiakkaalle luvan kysymysten esittämiseen ja seksuaalisten aiheiden esilletuomiseen, eli PLISSIT-mallin (Permission) kysymysten esittäminen ja seksuaalisten aiheiden esilletuominen toteutuu. Asiantuntija myös kehuu asiakasta oman seksuaalisuuden ja nautinnon löytämisestä. Asiakkaiden kysymykset olivat tiiviitä, ja niissä suhtauduttiin ongelmaan tai huoleen, ja niissä kerrottiin sen hetkisestä elämäntilanteesta. Asiantuntijan vastaukset olivat laajempia: niissä annettiin tietoa, valistetaan ja ohjataan tukipalveluiden piiriin, eli Asiantuntijoiden vastauksissa toteutui PLISSIT-mallin kohdennetun tiedon antaminen (*Limited Information*). Useimmiten asiantuntijat käyttivät samoja ilmauksia kuin asiakas. Asiantuntija antoi myös erityisiä neuvoja erilaisiin tilanteisiin esimerkiksi seuranhakemiselle.

Yksityisyyden- ja *julkisuuden* välisten diskurssien jännitepari näkyvy asiantuntijan tavassa suhtautua asiakkaaseen. Nettineuvonnassa asiantuntija vastaa asiakkaan viestiin, ja asiakas on saanut jokaisessa viestissä kysymykseensä vastauksen. Asiantuntijat ovat nettineuvonnassa asiakkaan kirjoittaman informaation varassa. He kertovat mahdollisesti eri vaihtoehtoista ja toistavat kysymyksen omin sanoin. Asiantuntijat painottavat vastauksissaan *yksityisyyden* diskurssia: he eivät kerro omaa yksityiselämäänsä koskevia tietoja. Niissä ei näkynyt myöskään asiantuntijan henkilökohtaisia asenteita, kokemuksia tai mielipiteitä sukupuolta tai seksuaalisuutta kohtaan ei huomaa. Useimmiten asiantuntijat antoivat yhteystietonsa, jotta heiltä voi kysyä lisätietoa aiheesta: yhteystiedot neuvontaan, puhelinneuvonnasta, vertaistukiryhmästä. Lisäksi he ohjasivat eri järjestöjen tai aiheeseen liittyvien tahojen puoleen. *Julkisuuden* diskurssi näkyy siinä, että asiakas saa kertoa omista huolistaan kirjoittaessaan nettineuvontaan. *Yksityisyyden* diskurssi on näkyvillä asiakkaiden tavassa olla kertomatta tunnistettavia tietoja itsestään, kuten nimeään, ääntään tai kasvojaan. Osaltaan *yksityisyyden* diskurssi johtuu siitä, että nettineuvonta on asiantuntijoiden hallinnoima ja asiantuntijat ovat poistaneet kysymyksestä tunnistetietoja anonyymiteetin suojaamiseksi. Vastatessaan he taustoittivat ongelmaansa tai taustojaan.

Neutraaliuden ja *tunnepitoisuuden* diskurssien välinen jännitepari on läsnä asiantuntijoiden ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. *Tunnepitoisuuden* diskurssia edustaa, että asiakas saa kertoa huolistaan, tunteistaan ja pelonaiheistaan. Asiantuntijan odotetaan osoittavan välittämistä ja vastaavan asiakkaan emootioihin. Nettineuvonnassa tämä näkyy asiantuntijoiden viestien sävyn ystävällisyytenä, he auttavat ja suosittelevat avunhakemiseen ja selvittämään omia asioitaan. Lisäksi joskus tekstin sanamuoto ilmaisi tukemista ja rohkaisua. Asiantuntijat käyttävät vastauksissaan myös samoja ilmauksia kuin asiakas. Tällä osoitetaan yhteisymmärrystä. Asiakkaan esittämään huoleen asiantuntija vastaa *neutraaliuden* diskurssilla, kun asiantuntija suhtautuu asiakkaan huoleen neutraalisti.

5 Päätäntö

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaista on asiantuntijoiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus seksuaaliasioidiin ohjausta ja neuvontaa antavassa verkkopalvelussa. Valitsin aineistoksi Sexpo-säätiön nettineuvonnan kysymys-vastauspareja, joita oli kaikkiaan 58. Jotta voisin vastata tutkimustavoitteeseeni selvitin, mitä teemoja seksuaaliasioidiin liittyvässä nettineuvonnassa nousee esiin, millaisia diskursseja teemojen käsittelyssä nousee esiin, ja millaisia jännitteitä nettineuvonnan diskurssien välille on tunnistettavissa. Käyttämiäni menetelmiä olivat verkkoon soveltuvat diskurssianalyysin traditioihin kuuluva kontrapunktinen analyysi ja keskustelunanalyysi.

Tutkimuksesta selvisi, että nettineuvonnan asynkronisuus, julkisuus ja tekstimuotoisuus vaikuttavat vuorovaikutukseen seksuaaliasioidiin ohjausta ja neuvontaa antavassa verkkopalvelussa. Nettineuvonnan vuorovaikutuksen vaikuttavat myös vuorovaikutuksen anonyymisyys, joka tuo arkojen teemojen käsittelyyn helppoutta ja vaivattomuutta, kun ei tarvitse kertoa omia tunnistetietojaan. Niin kasvokkaisessa kuin verkon välityksellä tapaavissa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa asiantuntijat ja asiakkaat tapaavat toisensa institutionaalisten roolien, eli ennalta määrättyjen ammatillisten ja yhteiskunnallisten tehtävien takaa, jolloin heidän roolinsa vuorovaikutuksessa ovat toisilleen vastakkaisia: asiakas kysyy ja asiantuntija vastaa.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla selvisi, että asiakkaiden esittämät kysymykset liittyivät sukupuolen moninaisuuteen, seksuaaliseen suuntautumisen moninaisuuteen, parisuhteeseen, seurusteluun ja seksiin liittyviin teemoihin.

Toisen tutkimuskysymyksen avulla selvisi, että diskurssit rakentuvat aineistossa ekplisiittisesti ja implisiittisesti. Eksplisiittisesti ilmaistu diskurssi on julkisesti esillä. Implisiittisesti esillä oleva diskurssi on piilossa, ja ilmenee selonteossa, jossa on kilpailevaa diskurssia merkitsevä sana. Nämä kilpailevaa diskurssia merkitsivät sanat ilmaisevat negaatiota-, odotuksenvastaisuutta- ja toista vaihtoehtoa muiden joukossa. Asiakkaiden esittämät kysymykset olivat usein yksiäänisiä, monologisia, ja niissä

painottui heteronormatiivinen diskurssi. Heteronormatiivinen diskurssi vaiensi muut diskurssit. Asiantuntijoiden vastauksissa diskurssit olivat moniäänisiä, sillä he antavat vastauksissaan erilaisia mahdollisia vaihtoehtoja sen hetkiseen elämäntilanteeseen.

Kolmannella tutkimuskysymyksellä selvisi, että nettineuvonnan diskurssien väliset jännitteet syntyvät asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutuksen tuloksena, kun asiantuntija ja asiakas tapaavat toisensa institutionaalisten, ennalta määrättyjen yhteiskunnallisten ja ammatillisten tehtävien takaa. Kun vastakkiset diskurssit ovat läsnä vuorovaikutuksessa toisistaan riippuvaisina, vastakkaisina voimina syntyy jännitepareja. Tutkimukseni jännitepareja ovat pysyvyys ja muutos, yksityisyys ja julkisuus sekä neutraalius ja tunnepitoisuus. Pysyvyyteen liittyvät tekijät liittyvät nettineuvonnan kontekstin ominaisuuksiin, kuten tekstimuotoisuuteen, asynkronisuuteen ja julkisuuteen, muutosta edustaa viestin sisältö, joka tuo pysyvyyteen liittyvää jännitettä muutosta. Yksityisyyden diskurssi näkyy vuorovaikutuksessa tiedon antamisen välttelemisenä: Asiantuntijan vastaukset perustuvat tutkittuun tietoon, eikä niistä voi päätellä asiantuntijan henkilökohtaisia asenteita, kokemuksia tai mielipiteitä. Asiakkaat ovat myös vältelleet tunnistettavien henkilötietojensa, kuten nimen ja asuinpaikan kertomista, mikä saattaa osittain selittyä sillä, että nettineuvonta on asiantuntijoiden hallinnoima. Asiantuntijat ovat todennäköisesti poistaneet kysymyksistä mahdolliset tunnistetiedot anonyymiteetin suojaamiseksi. Julkisuuden diskurssia kuvastaa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa, asiakkaan vapaa huolien ja murheiden kertominen. Neutraaliuden diskurssi näkyy asiantuntijan vastauksen asiallisuutena, kun taas tunnepitoisuuden diskurssia kuvastaa asiantuntijan osoittama kielellinen myötätunnon ja välittämisen osoittaminen asiakasta kohtaan.

Itse Sexpo-säätiön nettineuvonta on julkinen, ja se näkyy kaikille. Sen tehtävänä ei ole korvata, vaan täydentää kasvokkain tehtävää asiakastyötä (ks. Heikkonen & Ylönen, 2010, s. 117). Nettineuvonta on hyvä ja toimiva yleisiin asioihin liittyvien kysymysten paikka, mutta sitä ei ole tarkoitettu korvaamaan lääkäriä tai muun asiantuntijan vastaanotolla käymistä. Asiakas saa juuri kysymäänsä huolenaiheeseen vastaus, vaikka tietoa olisi

niukasti (Aaltonen, 2006, s. 280). Asiantuntijat eivät voi kysyä nettineuvonnassa asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä (Harju, 2006, s. 43–44). Kuitenkin asiantuntija tarvitsee asiakkaan ongelmasta tai huolesta jonkin verran lisätietoa, eikä asiantuntija saa tehdä asiakkaan huolesta oletuksia sekä kirjoittaa vastaukset yleiskielellä (Tuovinen, 2014, s. 13–17). Mikäli esimerkiksi tarvittaisiin henkilökohtaisempaa asiakastyötä, jossa asiakkaan kanssa yhdessä pohdittaisiin sopivia ratkaisuja tämän pulmiin, nettineuvonta tulisi täydentää kasvokkaisella asiakastyöllä (ks Heikkonen & Ylönen, 2010, s. 117). Verkossa toteutuukin seksuaalineuvonnan PLISSIT- mallin kolme ensimmäistä vaihetta: lupa puhua seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista (Permission), rajatun tiedon (Limited Information), sekä ohjeiden antaminen (Specific Suggestion). Lisäksi kasvokkain on mahdollista tavata sellaisia henkilöitä, joilla syystä tai toisesta puuttuu verkko. Nettineuvonnasta puuttuvat kokonaan viestinnän nonverbaaliset vihjeet, joten verkon kautta välittämisen ja empatian tunteiden välittäminen voi olla haasteellista. Mikäli henkilökohtaisempaa neuvontaa tarvittaisiin asiakkaan suositellaan hakeutuvan kasvokkaisen asiakastuen piiriin.

Tutkimukseni teemojen käsittelyssä syntyvät kilpailevat diskurssit ja asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyvät jännitteet syntyvät sosiaalisen vuorovaikutuksen tuloksena. Relationaalisen dialektiikan teoria jakaa siis sosiaaliskonstruktivistisen käsityksen siitä, että ihmisten välisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyy sosiaalinen todellisuus (ks. Baxter, 2011, s. 12). Ihmisten luomat merkitykset muodostuvat diskurssien ja jännitteiden kilpaillessa keskenään. Ihmisten luomat merkitykset ovat sidoksissa historian aikaisempiin merkityksiin (Baxter & Montgomery, 1996, s. 39–40).

Tutkimukseni osaltaan toisti Butlerin (1990, s. 35; 2006, s. 69–70) aikaisemmat tutkimukset sukupuolen, seksuaalisuuden ja parisuhteen olevan teemojen käsittelyssä tuotettuja ja rakentuneita ilmiöitä, jotka muokkautuvat sosiaalisen ympäristön, kulttuurin ja aikakauden mukaan. Ne ovat osa aikaisempien konstruktioiden jatkumoa. Sukupuoli on sosiaalinen ja historiallinen konstruktio, eikä ole olemassa mitään

alkuperäistä sukuopuolta, vaan sukupuoli toteutuu institutionaalisten rakenteiden, ihmissuhteiden ja käytäntöjen toistojen kautta (ks. Lehtonen, 2003, s. 32).

Tutkimuksessa asiakkaan selonteissa painottui heteronormatiivinen diskurssi. Näissä selonteissa oli läsnä käsitys kahdesta biologiaan pohjautuvasta sukupuolesta, jotka kokevat vetoa ainoastaan toisiinsa (ks. Butler, 2006, s. 69–70). Heteronormatiivinen diskurssi vaientaa muut moninaiset sukupuolta ja seksuaalisuutta koskevat diskurssit. Kaikki tästä oletetusta muotosta poikkeavat eivät ole loogisesti ja kulttuurisesti ymmärrettäviä, eli vaihtoehtoiset diskurssit vaiennetaan heteroseksuaalisella matriisilla, joka on vallankäytön muoto (Butler, 1990, s. 35 ; Butler, 2006, s. 69–70). Asiakkaiden selonteot olivat usein yksiäänisiä diskursseja, joissa yksi tietty diskurssi hiljensi muut diskurssit (ks. Baxter, 2011, s. 121). Kun taas asiantuntijan diskurssit olivat moniäänisiä ja niissä oli sosioskonstruktioismisia muistuttavia piirteitä, koska asiantuntija käy läpi diskurssin valta-aseman aikaa (*spiraling inversion*) ja kontekstia eli segmentaaltiota (ks. Baxter 2011, s. 127–129; Baxter & Montgomery 1996, s. 62–63), sekä punnitsee tasavertaisesti erilaisia vaihtoehtoja sen hetkiseen elämäntilanteeseen.

Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa diskurssien välille syntyvät jännitteet syntyvät nettineuvonnan kontekstissa. Tutkimuksessani asiantuntija ja asiakas tapaavat toisensa nettineuvonnassa institutionaalisten ja yhteiskunnallisten tehtävien ja tavoitteiden takia. (ks. Gerlander & Isotalus, 2010, s. 9–10). Institutionaalista vuorovaikutusta koskevat tehtävät ja tavoitteet ovat läsnä niin kasvokkaisessa kuin verkossakin tehtävässä asiakastyössä. Tutkimuksessani jännitteet ovat toisiaan täydentäviä, vastakkaisia diskursseja (ks. Baxter & Montgomery, 1996, s. 10; Griffin, 2000, s. 163–164). Jännitteet sijaitsevat vuorovaikutusosapuolten välissä (ks. Rawlins, 2009, s. 8). Nimeämiäni jännitepareja olivat *pysyvyyden* ja *muutoksen*, *ykityisyyden* ja *julkisuuden* sekä *neutraaliuden* ja *tunnepitoisuuden* diskurssien väliset jänniteparit.

Tutkimuksessani on läsnä pysyvyyden- ja muutoksen diskurssien välinen jännitepari. Tutkimuksen *pysyvyyden* diskurssia edustaa nettineuvonnan kontekstille ominaiset

piirteet, kuten asynkronisuus, julkisuus ja kirjoitettu teksti, jotka tuovat vuorovaikutukseen pysyvyyttä. Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa esiintyy *pysyvyyden* diskurssi, kun osapuolet pyrkivät ennakoitavuuteen ihmissuhteissaan ja vuorovaikutuksessaan. Vuorovaikutus sisältää pysyvyyteen liittyviä tekijöitä, kuten neuvotteluja, sääntöjä ja mekanismeja (Baxter & Montgomery 1996, s. 106–107; Berger, 1975, s.74). Asiantuntija vastaa asiakkaalle aina PLISSIT- mallin mukaisesti, mikä edustaa *pysyvyyden* diskurssia. Vastauksessa on aina kaksi ensimmäistä tasoa: kysymysten esittäminen ja seksuaalisten aiheiden esilletuominen (*Permission*) ja kohdennetun tiedon antaminen (*Limited Information*). Kun asiantuntijat antavat asiakkaalle luvan huolen esilletuomiseen, he toistavat asiakkaan viestin ydinsisällön viestin alussa. *Muutoksen* diskurssi näkyy tutkimuksessa siinä, että asiakas voi lähettää minkä sisältöisen viestin tahansa nettineuvontaan. Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa *muutoksen* diskurssi on läsnä molempien osapuolten yllätysten kaipuuna, joka haastaa *pysyvyyden* diskurssin.

Tutkimuksen *yksityisyyden-* ja *julkisuuden* diskurssien välinen jännitepari näkyy samoin kuin kasvokkaisen institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa: Asiantuntija ja asiakas tapaavat toisensa institutionaalisten ja yhteiskunnallisten tehtävien ja tavoitteiden vuoksi niin kasvokkaisessa kuin verkkovuorovaikutuksessa. Nettineuvonnassa asiantuntija vastaa asiakkaan viestiin, ja asiakas on saanut jokaisessa viestissä kysymykseensä vastauksen. Kuten kasvokkaisessa institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa niin myös nettineuvonnassa asiantuntijat säätelevät omaa yksityisyyttään, he eivät kerro kokemuksia, mielipiteitä, henkilökohtaisia asenteita tai sukupuolta tai seksuaalisuutta vastauksissaan (ks. Dindia, 1997, s. 420). Eli *yksityisyyden* diskurssi on läsnä vuorovaikutuksessa. Kasvokkaisten institutionaalisten vuorovaikutustutkimuksissa käsite on *kertomisen* diskurssi, jolla tarkoitetaan sitä, että asiakas saa kertoa vapaasti huolistaan ja murheistaan (ks. Hosek & Thompson, 2009, s. 333). Nettineuvonnan tutkimuksessa asiantuntijat antavat yhteystietonsa, jotta heiltä voi kysyä lisätietoa aiheesta. Kasvokkaisissa institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa asiantuntija voi aina kysyä asiakkaalta lisätietoja paikanpäällä. Nettineuvonnassa on

läsnä myös vuorovaikutuksen *yksityisyyden* diskurssi, asiakkaat eivät ole kertoneet tunnistettavia tietoja itsestään kirjoittaessaan nettineuvontaan. Anonyymiys osaltaan selittyy myös siitä, että nettineuvonta on asiantuntijoiden hallinnoima, ja he ovat poistaneet kysymyksestä mahdolliset tunnistetiedot anonyymiteetin suojaamiseksi.

Tutkimuksessa *neutraaliuden-* ja *tunnepitoisuuden-* välisten diskurssien jännitepari on läsnä asiantuntijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa nettineuvonnassa. *Tunnepitoisuuden* diskurssi edustaa asiantuntijan myötätunnon ja välittämisen osoittamisena kirjallisin keinoin, ja käyttämällä samoja ilmauksia kuin asiakas (Bauman, 1990, s. 53). Kasvokkaisessa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa *tunnepitoisuuden* diskurssia edustaa asiantuntijan osoittamat välittävät ilmeet ja elet. *Neutraaliuden* diskurssi näkyy kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa siinä, että asiantuntijan tulee arvioida asiakasta (Adkins, 2005, s. 120). Nettineuvonnassa asiantuntijat usein suhtautuvat asiakkaan esittämään huoleen neutraalisti, mikä edustaa neutraaliuden diskurssia.

Institutionaalisen vuorovaikutuksen jännitteet ovat vuorovaikutuskumppanien omistuksessa (ks. Rawlins, 2009, s. 8). Tässä tutkimuksessa tutkin asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen jännitteitä. Olisi hedelmällistä tutkia organisaation tai työyhteisön kilpailevia diskursseja yhteisöllisestä näkökulmasta. Tutkimuksesta voisi hyödyntää erimerkiksi organisaatioiden hyvinvoinnin tutkimuksessa. Näin tutkimusta voisi soveltaa myös asynkronisen ja synkronisen vuorovaikutuksen ympäristöön.

Olen huomioinut, että laadullisessa tutkimuksessa olen keskeinen tutkimusväline ja vaikutan olennaisesti tutkimukseen (ks. Eskola & Suoranta, 2008, s. 210). Kontrapunktinen analyysi ja keskusteluanalyysi perustuvat tutkijan omaan analyysiin, jotka ovat riippuvaisia tutkijan aiemmista kokemuksista, koulutuksesta ja sosiaalisesta että kulttuurisesta taustasta. Tutkimuksen analyysivaiheessa pyrin olemaan riittävän objektiivinen käsitellessäni tutkimusaihetta (Jokinen, Juhlia & Suoninen, 2006, s. 212–213).

Olen itse pyrkinyt analysoimaan tutkimusaineistoni mahdollisimman tarkasti, sillä näin osoitan tulokseni ja johtopäätösteni perustelut. Kiviniemen (2010, s. 24) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista arvioida yksityiskohtaisella raportoinnilla. Raportissa tulisi olla tarkoitus, tutkimuksen kohde, oma sitoutuminen tutkimukseen, aineiston analyysi ja tutkimuksen luotettava raportointi. Laadullisessa tutkimuksessa on olennaisen tärkeää se, että tutkimuksen läpi kulkee perustelut tulkinnoista diskurssien rakentumisesta. Näin ajatusprosessin tulee olla lukijalle selkeää. (Eskola & Suoranta, 2008, s. 198). Kuuluvaisen (2016, s. 65–67) mukaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä aiheissa tutkittavilta tulisi kysyä lupaa tutkimuksen osallistumiseen, tutkimusaineiston tallentamiseen, ja tietojen luovuttamiseen kolmannelle osapuolelle. Kyseisiä tietoja tulisi käsitellä luottamuksellisesti ja tulokset esitellään tavalla, joka suojelee anonymiteettiä. Tutkittavien anonyymiys ja yksityisyys tulee säilyä, eikä ketään saa aineistosta tunnistaa.

Tämän tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa, että keräsin tutkimusaineistoni Sexpo-säätiön julkiselta nettineuvonasta, joten en ole voinut kysyä tutkittavilta lupaa. Kuitenkin jokainen nettineuvonnan kysyjä oli tiennyt kyseessä olevan julkinen kaikille näkyvä nettineuvonta. Hyvin moni vastaaja oli anonymisoinut itsensä, eli kukaan ei kertonut tunnistettavia ominaisuuksia itsestään, kuten ikää tai työpaikkaa. Samalla nettineuvontaa hallinnoivat asiantuntijat, jolloin asiantuntijat ovat pitäneet huolta siitä, että asiakas ei kerro tunnistetietoja itsestään anonyymiteettiin suojaamiseksi (ks. Sexpo, 2019b). Lisäksi kyseessä on autenttinen aineisto, joka on olemassa ilman minun vaikutustani, joten kysymys-vastaus-parit ovat aitojen ihmisten kysymyksiä.

Nettineuvonnassa asiakas saa kysyä mieltään painavista asioista ja samalla näkee muiden vastauksia samantapaisiin aiheisiin kuin mitä itse on kysynyt. Näin toisten lähettämiä viestiä lukemalla, asiakas saa samalla vertaistukea. Asiakas saa kokemuksen, ettei ole pulmien ja ongelmien kanssa yksin.

Kontrapunktista analyysiä on harvoin sovellettu asynkroniseen ympäristöön sopivaksi. Pikemminkin kontrapunktisella analyysillä on tutkittu haastatteluaineistoa, jossa toinen osapuoli on kertonut vuorovaikutuksestaan toiseen osapuoleen (Baxter & Montgomery, 1996, s. 4). Tässä tutkimuksessa lähtökohdat olivat erilaiset, sillä aineistona on verkko-ohjauksen tekstimuotoiset kysymys-vastaus-parit, joten tarkastelin asiantuntijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ulkopuolisen tarkkailijan silmin. Myöskään relationaalisen dialektiikan teoriaa ei ole sovellettu verkkoympäristöön, eikä asiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimiseen.

Keskustelunanalyysi soveltuu puolestaan hyvin verkkopalstoilla olevien pitkien keskusteluketjujen tarkasteluun. Sexpo-säätiön nettineuvonnan aineistoni koostui ainoastaan emovieruspareista, eli kysymyksestä ja vastauksesta, jolloin aineisto sopii hyvin tiedonantamisen ja tiedon saamisen tarkasteluun. Keskustelunanalyysi sopii tutkimukseni menetelmäksi, koska asiakkaan ja asiantuntijan viestit ovat dialogisia, eli niissä tulee esiin kahden tai useamman diskurssin vastakohtaisuus, eli jännitteisyys (Krohn, 1946, s. 87-89).

Digitaalisatio on muuttanut yhteiskunnassa monia asioita, kuten myös asiantuntijoiden työtä, ja muutokset ovat koskettaneet myös sosiaali- ja terveysalaa. Asiantuntijoiden kasvokkain tehtävää työtä täydentää verkossa tapahtuva työ. Tutkimukseni on osa tutkimuksia, jotka antavat sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoille työvälineitä oman asiantuntijuutensa kehittämisessä. Asiakkaat etsivät tietoa verkon kautta moneen terveyteen liittyvään pulmaan tai huolenaiheeseen (Tilastokeskus 2016). Näitä syitä olivat lääkäriajan varaaminen, erittäin voimakas tunnetila, kuten esimerkiksi pelko, hämmennys, epävarmuus ja hätäännys. (ks. Coulson ja muut, 2007, s. 174). Erityisesti terveysviestinnän vaikutustutkimuksella saisi arvokasta tietoa, miten sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat voisivat toimia terveydestä saatavan tiedon sisällöntuottajina, ja tavoittaa kohderyhmän ja herättää keskustelua sen hetkisistä aiheista (ks. Stefan & Niemelä, 2010, s. 1-7). Verkossa tapahtuvaa asiakastyötä on tärkeä jatkotutkimuskohde, eri väestöryhmien saavutettavuuden takia. Tutkimusta voisi laajentaa myös koskemaan

muita kuin tekstipohjaisia foorumeita, sillä niiden kautta voi tavoittaa sellaiset väestöryhmät, joilla itsensä ilmaiseminen kirjallisesti on vaikeaa. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus voi olla reealiaikaista, eli synkronista, jolloin voisi tutkia muun muassa skypeä, ryhmää ja yksilöchattia. (Hine, 2000, s. 1–5). Jatkotutkimusaihe voisi olla multimodaalinen (Kääntä, 2016, s. 70–71). Jolloin tutkimuksessa otettaisiin huomioon kaikki mahdolliset tuottamiskanavat aineistoa tulkitessa, näitä mahdollisia multimodaalista vuorovaikutuksen tutkimiskanavia olisivat hyperlinkit, hymiöt, videot, symbolit ja kuvat.

Asiakkaan on mahdollista asioida verkossa silloin, kun ei ole mahdollista asioida järjestössä paikan päällä. Verkon avulla vaikeista ja henkilökohtaisista asioista puhuminen saattaa helpottua (ks. Rahikka, 2013, s. 34). Näin verkko tarjoaa matalan kynnyksen palvelua, kun voi asioida anonyymisti, eikä todellinen identiteetti ole uhattuna cues filtered out- teorian mukaisesti (ks. Amichai-Hamburgerin & Aviramin, 2005, s. 27; Rahikka, 2013, s. 34). Näin voi kertoa verkossa juuri sen verran, kun tahtoo. On mahdollista vapautua offline-maailman normeista ja rooleista. Verkko sopii hyvin vaikeista ja henkilökohtaisista asioista kirjoittamiselle, joten verkon kautta mahdollistuu seksuaalisuuden, sukupuolen ja parisuhteeseen liittyvien aiheiden tarkastelu. Jatkotutkimus tabunomaisista aiheista olisi kannattavaa, kuten seksuaalisuudesta ja sukupuolesta kaivattaisiin lisää. Tutkimusta voisi laajentaa esimerkiksi muihin Sexpo-säätiön nettineuvonnan aiheisiin, jotka ovat vielä tabunomaisia ja ehkä tunteita herättäviä, kuten "lapsikohteinen seksuaalisuus", "Seksin ostaminen ja myyminen", jotka voisivat aineistona tuoda lisää kilpailevia diskursseja nettineuvonnan välille tuleviin diskursseihin. Myös tutkimusta voisi laajentaa esimerkiksi haastattelujen avulla. Niissä asiantuntijat ja asiakkaat kertoisivat, mitä nettineuvonta heille merkitsee.

Lähteet

- Aaltonen, K. (2006). Internet auttamistyössä- huolenaiheet ja haasteet. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.): *Etiikkaa ihmistieteille*. Hakapaino Oy.
- Aarnipuu, T.(2008). *Trans: sukupuolen muunnelmia*. Like.
- Allardt, E. (1983). *Sosiologia: 1*. WSOY.
- Arminen, I. (2004). Second stories: The salience of interpersonal communication for mutual help in Alcoholics Anonymous. *Journal of pragmatics*, 36(2), (s. 319–347.) doi:10.1016/j.pragma.2003.07.001
- Adkins, L. (2005). The new economy, property and personhood. *Theory, Culture & Society*. Amichai-Hamburger, Y. (2005). Teoksessa Y. Amichai-Hamburger, (toim.) *The social net — Human behavior in cyberspace*. (Vol. I): Personality and the Internet. (s. 27–57.) doi:10.1177/0263276405048437
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2018). *Reflexive methodology: New vistas for qualitative research*. Sage.
- Alvesson, M. & Karreman, D. (2000). Varieties of Discourse: On the Study of Organizations through Discourse Analysis. *Human Relations*, 53(9), (s. 1125–1149.) doi:10.1177/0018726700539002
- Apter, D., & Väisälä, L & Kaimola, K. (2006). *Seksuaalisuus*. Kustannus Oy DUODEMIC.
- Alakoski, H., Siltamäki, M. & Syrjälä, P. (2018). *Strategia töihin: millaisia strategiaohjelmistoja tarvitsemme tulevaisuudessa?* Vaasan yliopisto. Noudettu 2020-04-30 osoitteesta: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-823-8>
- Bauman, Z. (1990). *Thinking sociologically*. Blackwell.
- Baumeister, R. F. & Vohs, K. D. (2004). Sexual economics: Sex as female resource for social exchange in heterosexual interactions. *Personality and social psychology review : an official journal of the Society for Personality and Social Psychology, Inc*, 8(4), p. 339. doi:10.1207/s15327957pspr0804_2
- Baxter, L. (2011). *Voicing Relationships: A Dialogic Perspective*.
- Baxter, L. A. & Braithwaite, D. O. (2008). *Engaging Theories in Interpersonal Communication: Multiple Perspectives*.

- Baxter, L., & Montgomery, B. (1996). *Relating-dialogues & dialectics*. The Guilford Press.
- Berger, C. R. & . (2014). *Interpersonal Communication*.
- Berger, P. L., Luckmann, T., Aittola, T. & Raiskila, V. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: Tiedonsosiologinen tutkielma*. Gaudeamus.
- Bildjuschkin, K. & Ruuhilahti, S. (2010). *Puhutaan seksuaalisuudesta: Ammatillisia kohtaantumisia sosiaali- ja hoitotyössä*. Kirjapaja.
- Burr, V. (2015). *Social Constructionism*. Routledge.
- Butler, J. (1990). *Gender Trouble. Feminism and the Subversion of Identity*. Routledge.
- Connell, R., & Pearse, R. (2015). *Gender: In World Perspective*. Cambridge:
- Coulson, N. S., Buchanan, H. & Aubeeluck, A. (2007). Social support in cyberspace: A content analysis of communication within a Huntington's disease online support group. *Patient Education and Counseling*, 68(2), (s. 173–178.) doi:10.1016/j.pec.2007.06.002
- Culnan, M. J. & Markus, M. L. (1987). Information technologies. Teoksessa F. Jablin, L.L. Putnam, K. Roberts & L. Porter (toim.), *Handbook of organizational communication*, 420–433. Newbury Park, CA: Sage.
- Dindia, K. (1997). Self-disclosure, self-identity, and relationship development: a transactional/dialectical perspective. Teoksessa S. Duck (toim.), *Handbook of personal relationships*, (s. 411–426). John Wiley & Sons.
- Dindia, K. (2006). Men are From North Dakota, Women are From South Dakota. Teoksessa Dindia, K. & Canary, D. J. (toim.) *Sex Differences and Similarities in Communication*. (s. 3–20) Lawrence Erlbaum Associates.
- Drake, M. (2009). *Terveysviestinnän kipupisteitä. Terveystiedon tuottajat ja hankkijat Internetissä*. [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto].
- Drew, P. ja Heritage, J. (1992). *Analysing talk at work: an introduction*. (s. 3-65) Cambridge University Press.
- Ek, S. & Niemelä, R. (2010). Onko internetistä tullut suomalaisten tärkein terveystiedon lähde? Deskriptiivistä tutkimustietoa vuosilta 2001 ja 2009. *Informaatiotutkimus*, 29(4),
- Emetu, R. E. & Rivera, G. (2018). After Sexual Identity Disclosure: An Ecological Perceptive of LGBT Young Adults. *American journal of health behavior*, 42(4), (s. 45-60) doi:10.5993/AJHB.42.4.5

- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Fairclough, N. (1995). *Miten media puhuu*. Vastapaino.
- Finlex, (2020). *Avioliittolaki*. Noudettu 2020-04-07 osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1929/19290234>
- Garcia, A. C. & Baker Jacobs, J. (1999). The Eyes of the Beholder: Understanding the Turn-Taking System in Quasi-Synchronous Computer-Mediated Communication. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), (s. 337-367) doi:10.1207/S15327973rls3204_2
- Gergen, K. (1994). *An Invitation to Social Construction*. Sage.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. (2013). *Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriä*. *Puhe Ja Kieli*, 30(1). Noudettu 2020-04-07 osoitteesta <https://journal.fi/pk/article/view/4659>
- Giles, J. (2006). Social Constructionism and Sexual Desire. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(3), (s.225-238). doi:10.1111/j.1468-5914.2006.00305.x
- Granhölm, C. (2016). Social work in digital transfer – blending services for the next generation. [väitöskirja, Helsingin Yliopisto]. Noudettu 2020-06-01 osoitteesta https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf
- Griffin, E. (2012). *A first look at communication theory*. McGraw-Hill.
- Haavio-Mannila, E., Kontula, O. & Mannila, E. H. (2001). *Seksin trendit: Meillä ja naapureissa*. WSOY.
- Hakala, J. T. & Hakala, J. T. (1999). *Graduopas: Melkein maisterin niksikirja*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hakulinen, A. (1995). Johdanto. Keskustelunalyysin perusteet. Teoksessa Tainio, L. (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. (s. 13–17)Vastapaino.
- Hakulinen, A. (1997). Vuorottelujäsennys. Teoksessa Tainio, L. (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. (s. 32–55). Vastapaino.
- Halliday, M. A. K. & Hasan, R. (1989). *Language, context, and text: Aspects of language in a socialsemiotic perspective*. Oxford University Press.
- Harju, P. (2006). *Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena - Työntekijöiden kokemuksia puhelin- ja nettineuvonnasta*. [pro gradu -tutkielma, Kuopion yliopisto].Noudettu2020-02-15osoitteesta

- Heikkonen, H. & Ylönen, K. (2010). Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. (s. 113-130) PS-kustannus.
- Helsingin Sanomat (1992). *Homoutta ei lueta enää sairauksiin*. Noudettu 2020-7-30 osoitteesta <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000003139060.html>
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Policy Press.
- Hine, C. (2000). *Virtual Ethnography*. Sage.
- Hinkkanen, N., Peräaho, K. & Velling, J. (2017). *Puhu, tunnista ja toimi. Nuorten seksuaalinen kaltoinkohtelu – opas ammattilaisille*. Exit – Pois prostituuti-osta ry. Oy Fram Ab.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. (2010). *Tutki ja Kirjoita*. Tammi.
- Hlbtqiq-sanasto. (2016). *Transtukipiste* Noudettu 2020-6-14 osoitteesta <http://transtukipiste.fi/hlbtqiq-sanasto/>
- Hosek, A. M., & Thompson, J. (2009). Communication Privacy Management and College Instruction: Exploring the Rules and Boundaries that Frame Instructor Private Disclosures. *Communication Education*, 58(3), (s.327-349). doi:10.1080/03634520902777585
- Hyppönen, H., Hyry, J., Valta K. & Ahlgren, S. (2014). *Sosiaali- ja terveyden-huollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Suomen yliopistopaino Oy.
- Höglund, M., yliopisto, V. & Vaasa, U. o. (2016). *Re-inventing the Cosmo girl: How a magazine neutralizes competing discourses*. [väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Noudettu 2020-2-31 osoitteesta <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/7318>
- Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Unigrafia
- Jokinen, A. Suoninen, E & Wahlström, J. (2000). Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa: Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna: Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*, (s. 15–33) Vastapaino
- Jokinen, A. (1999). Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Jokinen, Arja, & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. (s. 37–53) Vastapaino
- Jokinen, A., Juhila, K., & Suoninen, E. (1993). *Diskurssianalyysin aakkoset*. Vastapaino
- Jokinen A., Juhila, K & Suoninen, E (2006). *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vaajakoski:Gummerus Kirjapaino Oy.

- Juvonen, T. (2002). *Varjoelämää ja julkisia salaisuuksia*. Gummerus.
- Jämsä, J., Solantausta, T., Karvinen, M., Huuska, M. & Huldén, A. (2008). *Sateenkaariperheet ja hyvinvointi: Käsikirja lasten ja perheiden kanssa työskenteleville*. PS-kustannus.
- Kangaspunta, V. (2016). *Talvivaara ja kommentteissa keskustelevat julkisot: Keskusteluanalyttinen menetelmäkokeilu verkkouutisten kommentoinnista*. *Media & Viestintä*, 39(1). <https://doi.org/10.23983/mv.61438>
- Kiiski-Kataja, E. (2016). *Megatrendit 2016: Tulevaisuus tapahtuu nyt*. Sitra.
- Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. (2012). Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa T. Kemppainen, A. Pohjola & S. Väyrynen, (toim.): *Sosiaalityönvaikuttavuus*. (s.303–322). Juvenes Print.
- Kiviniemi, K. (2010). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & V. Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. (s. 70–85). PS-Kustannus.
- Korhonen, N., Jauhola, L., Oosi, O. & Huttunen, H. (2016). "Usein joutuu miettimään, miten pitäisi olla ja minne olla menemättä". Selvitys vihapuheesta ja häirinnästä ja niiden vaikutuksista eri vähemmistöryhmiin. Noudettu 2020-5-18 osoitteesta http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76633/omso_7_2016_vipu-raportti_158_s.pdf
- Koskelo, P (1987). *Avioliittolain uudet ositussäännökset*. LM 1987, s. 965.
- Kozinets, R. (2010). *Netnography. Doing ethnographic research online*. Sage
- Krohn, E. (1946). *Draaman estetiikka*. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Kuuluvainen, V. (2016). *Supportive Communication in Al-Anon Mutual-aid Groups*. [väitöskirja, Tampereen yliopisto].
- Kärnä, T, Uusi-Mäkelä, N., & Mattila, A (2018). *Sukupuolen moninaisuus – lähestymistapa sukupuoleen muuttumassa?* Kääntä, L. (2016). *Hyviä pointteja: Vuorovaikutus vertaisten kesken institutionaalisessa verkkokeskustelussa*. [väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Noudettu 2020-2-31 osoitteesta https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-701-9.pdf
- Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. (2013). Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa S. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. (s. 9–30). Vastapaino.

- Lahtonen, U., (2020). *Yksinpuhelua, vastaamista vai vuorovaikutusta? Keskusteluanalyysi ja vuoron rakentuminen asynkronisella keskustelupalstalla*. [pro gradu tutkielma, Turun yliopisto]. Noudettu 2020-9-16 osoitteesta
<https://www.utupub.fi/handle/10024/149573>
- Laukkanen, M., Eerikäinen, H., Karkulehto, S., Juvonen, T., Isotalo, A., Kekki, L. & Puuronen, A. (2006). *Seksuaalinen ruumis: Kulttuuritieteelliset lähestymistavat*. Gaudeamus.
- Lautaniemi, P. & Mottisenkangas, S. (2001). Neuvontaa netin kautta - etuja ja rajoituksia. *Nuorisotyö*, 55(1), (s. 24-25).
- Lehtonen, J. (2003). *Seksuaalisuus ja sukupuoli koulussa: Näkökulmana heteronormatiivisuus ja ei-heteroseksuaalisten nuorten kertomukset*. [väitöskirja, Helsingin yliopisto]. Noudettu 2020-6-16 osoitteesta
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23431/seksuaal.pdf?seque>
- Linell, P. (1998). *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. John Benjamins.
- Lozano-Verduzco, I. & Mendoza, A. (2016). (In)formal Sex Education: Learning Gay Culture in Cultural and Educational Contexts in Mexico. *Gender and Education* 28 (4), (S. 546–561). DOI: 10.1080/09540253.2016.114955
- Lottes, I. (2000). Seksuaaliterveyden yhteiskunnallinen malli. Teoksessa O. Kontula & I. Lottes (toim.). *Seksuaaliterveys Suomessa*. (s. 36–55) Tammi.
- Manley, M. H., Diamond, L. M., & Van Anders, S. M. (2015). Polyamory, Monoamory, and Sexual Fluidity: A Longitudinal Study of Identity and Sexual Trajectories. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 2 (2), (s. 168–180). doi:10.1037/sgd0000098
- Markkola, P., Östman, A. & Lamberg, M. (2014). Onko suomalaisella miehellä historiaa? Teoksessa P. Markkola, P. A. Östman & M. Lamberg (toim.) *Näkymätön sukupuoli: mieheyden pitkä historia*. (s. 7–24). Vastapaino.
- Matikainen, J. (2003). Ohjaus verkkovuorovaikutuksena. Teoksessa J. Matikainen (toim.) *Oppimisen ohjaus verkossa*. (s. 55–67). Palmenia-kustannus.
- McGuire, T., Dougherty, D., & Atkinson, J. (2006). Paradoxing the Dialectic: The Impact of Patients' Sexual Harassment in the Discursive Construction of Nurses' Caregiving Roles. *Management Communication Quarterly*. 19 (3). (s. 416–450).

- Mumby, D. K. & Stohl, C. (1991). Power and Discourse in Organization Studies: Absence and the Dialectic of Control. *Discourse & society*, 2(3), (s. 313-332). doi:10.1177/0957926591002003004
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus- dialoginen asiakastyö*. Edita Publishing Oy.
- Nissinen, J. Pesonen P. & Väisänen, M. (2016). *Sinuiksi tuleminen: turvallinen ulostulo. Seksuaalisen suuntautumisen, seksuaalisuuden, sukupuoli-identiteetin, sukupuolen ilmaisun ja itsemäärittelyn vapaus. Valtakunnallinen tuki- ja neuvontapalvelu Sinuiksi*. Noudettu 2020-2-31 osoitteesta http://www.pirkanmaanseta.fi/wp-content/uploads/2014/05/Sinuiksi_tuleminen_ulostulo-opas-2017.pdf
- Nurmi, P (2019). "KAIKKIA OUTOJA RAKASTAEN" Harvinaisia seksuaalisia mieltymyksiä omaavan asiakkaan kohtaaminen verkko-ohjauksessa. [ammattikorkeakoulun opinnäyte, Helsingin ammattikorkeakoulu]. Noudettu 2020-6-16 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201904296278>
- Näre, S., Ruuhilahti, S., & Heimonen, E. (2012). Luottamus nuorten seksuaalisen hyvinvoinnin pohjana. *Nuorisotutkimus* 30 (3), (s. 51–64). Noudettu 2020-5-5 osoitteesta <http://elektra.helsinki.fi/oa/0780-0886/2012/3/luottamu.pdf>.
- Park, H. (1961). *Browning's Characters : A Study in Poetic Technique*. University Press.
- Paasonen, S. (2016). *Pornification and the Mainstreaming of Sex. Oxford Research Encyclopedia of Criminology*. Oxford University Press. Noudettu 2020-5-5 osoitteesta DOI:<http://dx.doi.org/10.1093/acrefore/9780190264079.013.159>.
- Peräkylä, A. (1997). Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. (s. 177–203). Vastapaino.
- Phillips, N. & Hardy, C. (2002). *Discourse Analysis: Investigating Processes of Social Construction*. Sage University Papers Series on Qualitative Research Methods, Thousand Oaks.
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino.
- Pohjola, A., & Kääriäinen, A., & Kuusisto-Niemi, S. (2010). Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. (s. 9–20). PS-kustannus.
- Post, R. C. (1991). Racist speech, democracy, and the First Amendment. (Free Speech and Religious, Racial, and Sexual Harassment). Proctor, E. K. (1982). Defining the Worker-Client Relationship. *Social Work*, 27(5), (s.430–435). doi:10.1093/sw/27.5.430

- Pulkkinen, M. (2010). Internet ja äitiysneuvola raskaana olevien vertaistukena. *Terveystenhoitaja*, (s. 30-33).
- Pulkkinen, T. (2003). *Postmoderni politiikan filosofia*. Tammer-Paino.
- Rahikka, A. (2013). *Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta*. [väitöskirja, Helsingin yliopisto]. Noudettu 2020-6-16 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-9081-3>
- Rauste-von Wright, M.-L., & von Wright, J. (2003). *Oppiminen ja koulutus*. WSOY.
- Rawlins, W.K. (2000). *Teaching as a mode of friendship*. *Communication theory* 10, 5–26.
- Ridgeway, C. L. (2009). Framed Before We Know It: How Gender Shapes Social Relations, Teoksessa Misra, J., Stewart, M. D & Brown, M. A. (toim.) *Gendered Lives, Sexual Beings – A Feminist Anthology*. (s. 10–16). SAGE Publications.
- Rossi, L-M. (2010). Sukupuoli ja seksuaalisuus, eroista eroihin. Teoksessa Juvonen, T., Rossi, L-M., & Saresma, T. (toim.) *Käsikirja sukupuoleen*. (s. 21–38). Vastapaino.
- Rupp, L. J. & Thomsen, C. (2016). Sexualities. Teoksessa D. L. & Hawkesworth (toim.) *The Oxford Handbook of Feminist Theory*. (s. 894–914). Oxford University Press.
- Saastamoinen, M. (2006). Minuus ja identiteetti tutkimuksen haasteina. Teoksessa P. Rautio & M. Saastamoinen (toim.) *Minuus ja identiteetti*. (s. 170–181). Juvenes Print.
- Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G. (2015). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Sotsiologicheskoe Obozrenie / Russian Sociological Review*, 14(1), (s. 142–202). doi:10.17323/1728-192X-2015-1-142-202
- Salo, U. (2015). *Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet*. Julkaisuja.
- Savolainen, R. (2019). Seeking and sharing information dialogically. *Journal of Documentation*, 75(3), (s. 530–549). doi:10.1108/JD-09-2018-0140
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*.
- Sexpo-säätiö. (2019a). *Koulutus*. Noudettu 2019-12-16 osoitteesta: <https://sexpo.fi/koulutus/>
- Sexpo-säätiö. (2019b). *Nettineuvonta*. Noudettu 2020-5-16 osoitteesta: <https://sexpo.fi/neuvonta/nettineuvonta/>
- Sinisaari-Eskelinen, M., Jouhki, M.-R., Tervo, P. & Väisälä, L. (2016). *Työkaluja seksuaalisuuden puheeksi ottamiseen: Plissitistä Betteriin*. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 53(4). Noudettu 2020 12-12 osoitteesta: <https://journal.fi/sla/article/view/59673>

- Stakes & Tekniikan Sanastokeskus (TKS), (1997). *Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto. Sosiaali-terveydenhuollon laatusanasto*. Kirjapaino Oy West Point.
- STEA. (2019). *Sexpo-säätiö*. Noudettu 2020 15-9 osoitteesta: <https://avustukset.stea.fi/organisation/211>
- Stewart, R. (2012). Saying how you feel: Men and women on sexual arousal and desire. *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 6(10), (s. 203–212). doi:10.18848/1833-1882/CGP/v06i10/51539
- Soininen, P. (2015). *Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kohdistettu vihapuhe intranetissä*. Noudettu 2020 7-11 osoitteesta: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/97752/GRADU-1436774527.pdf?sequence=1>
- Sorainen, A. (2013). *Kieroonkasvamisen mahdollisuudet*. Nuorisotutkimus 31 (1), (s. 23–42). <http://elektra.helsinki.fi/oa/0780-0886/2013/1/kieroonk.pdf>.
- Suomen seksologinen seura. (2020). *Aukrotisointi*. Noudettu 2020 6-6 osoitteesta: <https://seksologinenseura.fi/aukrotisointi/>
- Taavila, A. & Heinisuo, R. (2000). *Kuntien verkkopalvelut*. [Tampere]: Tampereen yliopisto.
- Suoninen, E. (1999). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. (s. 17-36) Vastapaino.
- Taavetti, R. (2014). *”Olis siistiä, jos ei tarttis määritellä...” Kuriton ja tavallinen sateenkaarinuoruus*. Nuorisotutkimusverkosto.
- Taavila, A. (2000). *Kuntien verkkopalvelut*. Tampereen yliopiston tietoyhteiskunnan tutkimuskeskuksen työraportteja. Tampereen Yliopistopaino Oy
- Tainio, L. (1995). Preferenssijäsennys. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) (2014a) Seksuaalisuus puheeksi. Noudettu 2020 12-12 osoitteesta:<http://kettu.sosiaaliportti.fi/web/seksuaali-jalisaantymisterveys/seksuaalinen-hyvinvointi/seksuaalisuus-puheeksi.html>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) (2019b). *Järjestöt kunnassa*. Noudettu 2020 6-6 osoitteesta:<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-kunnassa/jarjestot-kunnassa>
- Tilastokeskus (2016). *Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Liitetäulukko 20. Internetin käyttö tavaroita ja palveluita, sairauksia,*

- ravitsemusta ja terveyttä koskevan tiedon etsintään sekä matkailupalveluiden selailuun 2016, % -osuus väestöstä.1* Noudettu 2020 6-6 osoitteesta: http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_020_fi
- Tilastokeskus (2019). *Suomalaisten internetin käyttö 2019*. Noudettu 2020 10-31 osoitteesta: https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html
- Torkkola S. (2008). *Sairas juttu tutkimus terveystjournalismin teoriasta ja sanomalehden sairaalasta*. Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tuovinen, P. (2014). *Seksuaaliterapia verkossa? Verkon hyödyntäminen seksuaaliterapeutin työssä*. [seksuaaliterapiakoulutuksen lopputyö, Sexpo säätiö]. Sexpo-säätiö.
- Tyler, M. & Quek, K. (2016). Conceptualizing Pornographication: A Lack of Clarity and Problems for Feminist Analysis. *Sexualization, Media, & Society*, 2(2), doi:10.1177/2374623816643281
- Vigoya, M. V. (2016). Sex/Gender. Teoksessa L. J. Disch & M. E. Hawkesworth (toim.), *The Oxford Handbook of Feminist Theory*. (s. 852-873) Oxford University Press.
- Vehviläinen, S. (2014). *Ohjaustyön opas*. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Vilén, M., Ekström, L. & Leppämäki, P. (2002). *Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla*. WSOY.
- Walther, J. B. & Boyd, S. (2002). Attraction to computer-mediated social support. Teoksessa C. A. Lin & D. Atkin (toim.), *Communication technology and society: Audience adoption and uses*, (s. 153–188.) Hampton Press.
- World Association for Sexual Rights (2014). *Declaration of Sexual Rights*. Noudettu 2020 6-6 osoitteesta:http://www.worldsexology.org/wp-content/uploads/2013/08/declaration_of_sexual_rights_sep03_2014.pdf
- World Health Organization (2014). *Sexual health* Noudettu 2020 6-6 osoitteesta: http://www.who.int/reproductivehealth/topics/sexual_health/sh_definitions/en/

Liitteet

Liite 1. Aineisto

Sexpo -säätiön nettineuvonta. (2020) Nettineuvonta. [aineisto]. Sexpo-säätiö.
Noudettu 2020-8-11 osoitteesta
<https://sexpo.fi/neuvonta/nettineuvonta/?search=seksuaalisen-suuntautumisen-moninaisuus>