

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Mari Hamarila

Supportiivisen viestinnän toteutuminen verkon keskustelufoorumilla

Tarkastelussa syöpäsairaiden omaisille ja läheisille suunnatun keskustelu-
alueen vertaistukikeskustelut

Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma

Vaasa 2015

SISÄLLYS

KUVIOT	2
TAULUKOT	3
TIIVISTELMÄ	5
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tavoite	7
1.2 Tutkimusaineisto	9
1.3 Tutkimusmenetelmä	11
1.4 Omaiset syöpää sairastavan tukena	13
2 VERKKOKESKUSTELUN LÄHTÖKOHDAT	15
2.1 Keskustelufoorumi vuorovaikutuksen välineenä	15
2.2 Verkon ominaispiirteiden vaikutus verkkokeskusteluun	18
2.2.1 Tekstipohjaisuus	18
2.2.2 Sosiaalinen vihjeettömyys ja anonyymiys	21
2.3 Verkkokeskustelun rakentuminen	22
3 SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ VERKOSSA	26
3.1 Sosiaalinen tuki vuorovaikutuksena	26
3.2 Sosiaalisen tuen ilmaiseminen	30
3.3 Verkon vertaistukiryhmät	32
4 SUPPORTIIVISEN VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN VERKON KESKUSTELU- FOORUMILLA	35
4.1 Analyysin eteneminen	35
4.2 Aineistossa esiintyvät makrosegmentit	39
4.3 Tuen tarpeen ilmaiseminen avausviesteissä	49
4.3.1 Huolenpidon tarvetta osoittavan tuen ilmaiseminen	50

4.3.2 Toimintaa helpottavan tuen tarpeen ilmaiseminen	52
4.3.3 Tuen tarvetta ilmaisevien avausviestien rakentuminen	55
4.4 Tuen tarjoaminen vastausviesteissä	56
4.4.1 Tiedollisen tuen tarjoaminen	59
4.4.2 Emotionaalisen tuen tarjoaminen	64
4.4.3 Solidaarisuuden osoittaminen	68
4.4.4 Arvostuksen osoittaminen	70
4.4.5 Verkostollisen tuen tarjoaminen	71
4.4.6 Tukea tarjoavien viestien rakentuminen	73
4.5 Tarjotun tuen vastaanottaminen	75
4.6 Yhteenveto	78
5 PÄÄTÄNTÖ	82
LÄHTEET	87
LIITTEET	
Liite 1. Syöpäjärjestöjen ylläpitämän keskustelufoorumin keskustelualueet ja niiden kuvaukset	94
KUVIOT	
Kuvio 1. Ketjunavaajien ja muiden keskustelijoiden lähettämien keskusteluviestien lukumäärät viestiketjuittain	11
Kuvio 2. Analyysin vaiheet	13
Kuvio 3. Keskustelufoorumin rakenne	17
Kuvio 4. Sosiaalisen tuen muodot	27
Kuvio 5. Emotionaalisen ja tiedollisen tuen tarvetta osoittavissa avausviesteissä esiintyneet makrosegmentit	55
Kuvio 6. Vastausviesteissä ilmenneiden tukea osoittavien ilmausten jakautuminen	58
Kuvio 7. Tiedollisen tuen muotojen jakautuminen vastausviesteissä (N=253)	60
Kuvio 8. Neuvonannon tavat	60

Kuvio 9. Emotionaalisen tuen muotojen jakautuminen vastausviesteissä (N=184)	65
Kuvio 10. Arvostusta osoittavien ilmausten jakautuminen vastausviesteissä (N=28)	70
Kuvio 11. Verkostollista tukea osoittavien ilmausten jakautuminen vastausviesteissä (N=21)	72
Kuvio 12. Tukea tarjoavissa viesteissä esiintyneet makrosegmentit	74
Kuvio 13. Tarjotun tuen vastaanottaminen (N=74)	75
Kuvio 14. Tukea vastaanottavissa viesteissä ilmenneet makrosegmentit	77

TAULUKOT

Taulukko 1. Herringin (1996b) ja Locherin (2006) tutkimusaineistoissa ilmenneet makrosegmentit	23
Taulukko 2. Analyysissani tarkastelemani makrosegmentit	40
Taulukko 3. Tuen tarpeen ilmaiseminen avausviesteissä	49
Taulukko 4. Emotionaalisen tuen tarpeen ilmaisun tavat	50
Taulukko 5. Tiedollisen tuen tarpeen ilmaisun tavat	52
Taulukko 6. Tuen tarjoaminen vastausviesteissä	57
Taulukko 7. Supportiivisuuden ilmaiseminen keskusteluviesteissä	79
Taulukko 8. Viesteissä esiintyvien makrosegmenttien keskimääräiset lukumäärät	80

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:**

Mari Hamarila

Pro gradu -tutkielma:

Supporttiivisen viestinnän toteutuminen verkon keskustelufoorumilla

Tarkastelussa syöpäsairaiden omaisille ja läheisille suunnatun keskustelualueen vertaistukikeskustelut

Tutkinto:

Filosofian maisteri

Oppiaine:

Viestintätieteet

Valmistumisvuosi:

2015

Työn ohjaaja:Anita Nuopponen

TIIVISTELMÄ:

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää supporttiivisen viestinnän toteutumista verkon keskustelufoorumilla. Tutkimuksen kohteena olivat Syöpäjärjestöjen ylläpitämän, syöpäsairaiden omaisille ja läheisille suunnatun, keskustelualueen vertaistukikeskustelut. Tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, miten ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa, miten muut keskustelijat osoittavat tukeaan ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan ja miten ketjunavaaja ottaa tarjotun tuen vastaan. Aineisto muodostui 51 viestiketjusta ja 318 keskusteluviestistä, joita tutkittiin tietokonevälitteisen diskurssianalyysin avulla. Tietokonevälitteisen diskurssianalyysin tukena käytettiin määrällistä tarkastelua.

Ketjunavaajat ilmaisivat avausviesteissään sekä tiedollisen että emotionaalisen tuen tarpeensa joko vihjailuja, kysymyksiä tai pyyntöjä esittämällä. Tuen tarjoaminen näkyi vastaajien viesteissä tyypillisimmin emotionaalisen ja tiedollisen tukena, mutta joskus myös solidaarisuuden, arvostuksen tai verkostollisen tuen osoittamisena. Ketjunavaajat reagoivat tarjottuun tukeen kiittäen, hyväksyen tai torjuen. Yksi keskusteluviesti saattoi sisältää useampia tuen tarpeeseen, tuen tarjoamiseen ja tuen vastaanottamiseen liittyviä ilmauksia. Sekä ketjunavaajat että vastaajat muotoilivat viestinsä erilaisiin kielellisiin keinoihin tukeutuen. Keskustelufoorumilla toteutunut supporttiivinen viestintä rakentui pääasiassa ketjunavaajan esiintuoman huolen tai ongelman ympärille. Tuettavan ja tukijan roolit vaihtelivat kuitenkin keskustelun edetessä, sillä ajoittain tuettavasta tuli tukija ja tukijasta tuettava.

Supporttiiviset viestit erosivat toisistaan myös rakenteeltaan. Viesteissä esiintyvät merkitykseltään itsenäiset rakenteelliset osat ja niiden lukumäärät vaihtelivat sen mukaan, miten ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa, miten muut keskustelijat vastasivat ketjunavaajan esittämään huoleen tai ongelmaan ja miten ketjunavaajat ottivat tarjotun tuen vastaan. Vastaajien lähettämät viestit olivat rakenteeltaan ketjunavaajan lähettämiä viestejä monipuolisempia.

AVAINSANAT: supporttiivinen viestintä, keskustelufoorumi, verkkokeskustelu, vertaistuki, sosiaalinen tuki, syöpä

1 JOHDANTO

Ihmiset saattavat kohdata elämänsä aikana vastoin käymisiä, joista he eivät selviä ilman toisten tukea. He saattavat etsiä tukea perheenjäseniltä tai ystäviltä, mutta aina saatu tuki ei ole riittävää. Tällöin ihmiset voivat kääntyä vertaistukiryhmien puoleen, jossa samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan. Vertaistukiryhmissä he voivat etsiä ratkaisuja kohtaamiinsa ongelmiin ja stressaavaan tilanteeseensa. (Nylund 1996: 194.)

Vertaistukiryhmät voivat olla hyvin erilaisia toimintansa, tapojensa, tavoitteidensa ja koostumustensa suhteen, sillä tukea voidaan tarjota sairastavalle tai läheiselle joko ryhmässä tai kahden kesken, vertaisen tai ammattilaisen ohjaamana (Kuuskoski 2003: 31–32). Vertaistukiryhmien erot näkyvät myös jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa: esimerkiksi kasvokkaisten vertaistukiryhmien ohjaajien osallistuminen keskusteluun vaikuttaa olennaisesti siihen, mistä ryhmissä puhutaan ja miten vapaamuotoisesti jäsenet voivat puhua haluamistaan asioista (Männikkö 2011: 228).

Tietokonevälitteisen viestinnän yleistymisen myötä verkon vertaistukiryhmistä on tullut varteenotettava vaihtoehto kasvokkaiselle vertaistukitoiminnalle (Nylund 2005: 203). Verkko pohjaiset vertaistukiryhmät tarjoavat jäsenilleen monia hyötyjä kasvokkaiisiin vertaistukiryhmiin nähden: anonyymiyttä ja sosiaalisten vihjeiden puutteita pidetään verkon vertaistukiryhmien suurimpina etuina (Wright 2000). Myös verkon ominaispiirteiden voidaan nähdä vaikuttavan vertaistukiryhmien vuorovaikutukseen ja supportiivisuuteen eli siihen miten tukea pyydetään, tarjotaan ja vastaanotetaan. Tässä tutkimuksessa selvitän keskusteluviestien muotoa ja sisältöä tarkastelemalla, kuinka tällainen avun hakemiseen ja antamiseen liittyvä supportiivinen viestintä toteutuu verkon keskustelufoorumilla.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää supportiivisen viestinnän toteutumista verkon keskustelufoorumilla. Supportiivisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusprosessia,

jossa erilaisia avun hakemiseen ja antamiseen liittyviä sanomia tuotetaan ja tulkitaan (Mikkola 2006: 12). Tutkimuksen kohteena ovat syöpäsairaiden omaisille ja läheisille suunnatun keskustelun alueen vertaistukikeskustelut. Lähdän tutkimuksessani liikkeelle siitä, että vertaistuki toteutuu vuorovaikutuksessa muiden keskustelijoiden tarjotessa sosiaalista tukea ongelmansa tai huolensa ilmaiseelle henkilölle (Burleson & MacGeorge 2002: 384). Viitataan sosiaalisella tuella kaikkeen sellaiseen vuorovaikutukseen mikä auttaa tuen tarpeessa olevaa henkilöä hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseensä, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta ja vahvistaa näin tuettavan käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnasta (Mikkola 2006: 30). Sosiaalista tukea tarjotaan esimerkiksi tiettyjen sairauksien ympärille muodostuneissa vertaistukiryhmissä, joissa samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat henkilöt voivat jakaa kokemuksiaan. Tällä tavoin he voivat keskinäisesti pyrkiä ratkaisemaan tai lieventämään ongelmaansa. (Nylund 1996: 194.)

Tarkastelen aineistoni keskusteluissa toteutuvaa vertaistukea supportiivisena viestintäkäyttäytymisenä. Supportiivinen viestintä on määriteltävissä verbaaliksi ja nonverbaaliksi käyttäytymiseksi, jonka perustana on pyrkimys osoittaa apua henkilölle, jonka koetaan olevan tuen tarpeessa (Burleson & MacGeorge 2002: 374). Selvittääkseni supportiivisen vuorovaikutuksen toteutumista verkon keskustelufoorumilla, tarkastelen keskusteluviestejä sekä tuen antajan että tuen saajan näkökulmasta. Jaan tutkimustavoitteeni seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa?
- 2) Miten muut keskustelijat osoittavat tukeaan ketjunavaajan esittämään huoleen tai ongelmaan?
- 3) Miten ketjunavaaja ottaa tarjotun tuen vastaan?

Näen, että supportiivisuus toteutuu keskustelufoorumille lähetettyjen viestien muodoissa ja sisällöissä, minkä vuoksi kiinnitän huomiota keskusteluviestien rakentumiseen ja niihin ilmaisuihin, joiden avulla keskustelijat ilmaisevat tuen tarpeensa, osoittavat toisilleen tukea ja ottavat tarjotun tuen vastaan. Aloitan keskusteluviestien analyysin tarkastelemalla keskusteluviestien rakennetta. Lähestyn viestejä Herringin (1996b) ja Locherin

(2006) tutkimustuloksista koostamaani jaottelua hyödyntäen (ks. luku 2.3). Keskusteluviestit muodostuvat merkityksiltään itsenäisistä rakenteellisista osista, joita sähköpostilistoja tutkinut Herring (1996b: 84) kutsuu **makrosegmenteiksi**. Herringin (emt. 84) näkemyksiä keskusteluviestien rakentumisesta tukee myös verkon terveysaiheista kysymys-vastaus -palstaa tutkinut Locher (2006: 208–211), joka havaitsi viestien rakentuvan **diskursiivisista jaksoista** (*discursive move*). Tässä tutkimuksessa käytän viestien rakenteellisista osista nimitystä makrosegmentti.

Verkon vertaistukikeskusteluissa vuorovaikutus perustuu pitkälti tuen hakemiselle ja tuen antamiselle, mutta tästä huolimatta kaikki keskusteluviesteissä sanottu ei välttämättä ole supportiivista. Koska tukea voidaan kielellisesti tarjota ja pyytää monin tavoin, tarvitsen analyysini avuksi menetelmän, jonka avulla pystyn erottamaan tuen tarvetta ja tukea osoittavat ilmaukset keskusteluviestien muista ilmaisuista. Tämän vuoksi lähestyn ilmauksia Cutronan ja Suhrin (1994) jaottelua soveltaen (ks. luku 3.1). He jaottelevat supportiiviset ilmaukset sosiaalisen tuen muotoihin eli supportiivisen viestinnän sisällöllisiin funktioihin sen perusteella pyritäänkö tuella ongelman ratkaisuun tai eliminoimiseen tai lohduttamaan ongelmasta kärsivää yksilöä (emt. 116).

1.2 Tutkimusaineisto

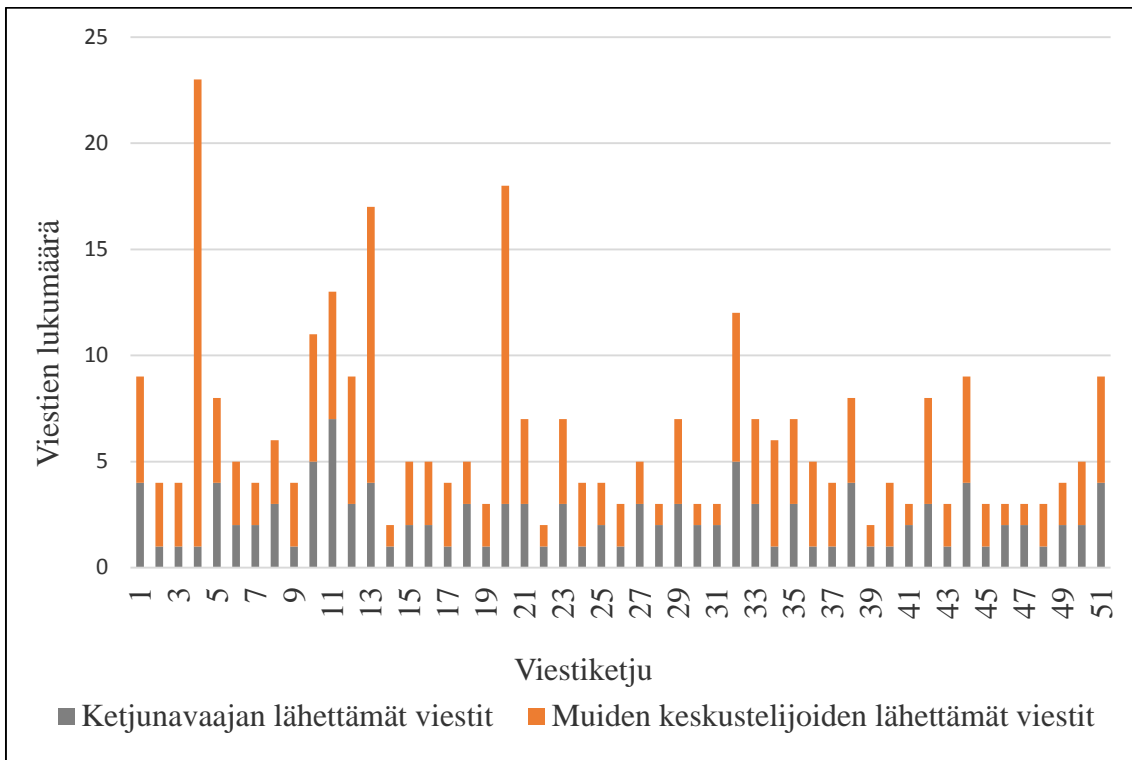
Tutkimuksen aineistolähteenä on Syöpäjärjestöjen ylläpitämä keskusteluosio¹, joka on suomalaisen kansanterveysjärjestön verkkopalvelun ympärille muodostunut keskustelupalsta. Käytän keskustelupalstasta sivuston oman määritelmän mukaisesti nimeä *keskustelufoorumi*. Keskustelufoorumin tarkoituksena on tarjota paikka syöpäaiheiselle keskustelulle, johon osallistumalla keskustelijat voivat ”saada tukea ja myötätuntoa ihmisiltä, jotka ovat kokeneet saman tai ovat samassa elämäntilanteessa” (Syöpäjärjestöt 2013a). Syöpäjärjestöjen ylläpitämä keskustelufoorumi muodostuu 16 syöpää käsittelevästä keskustelualueesta (ks. liite 1). Tässä tutkimuksessa keskityn Lähipiirissä syöpäpotilas -kes-

¹ <http://www.cancer.fi/keskustelut/>

kustelualueelle lähetettyihin keskusteluviesteihin. Valitsin aineistokseni sellaiset viestiketjut, joiden uusi viesti on lähetetty keskustelualueelle 1.3.2012–28.2.2013. Aineiston muut viestit saattavat olla vanhempia, sillä viestiketjut voivat olla hyvinkin pitkäikäisiä. Jätin vastauksetta jääneet viestiketjut tutkimuksen ulkopuolelle, koska näen, että tuki muodostuu vuorovaikutuksessa.

Lähipiirissä syöpäpotilas -keskustelualueelle on tarkasteltavan ajanjakson aikana lähetetty yhteensä 318 keskusteluviestiä 51 viestiketjuun. Näistä viesteistä 118 (37,1 %) on ketjunavaajien ja 200 (62,9 %) muiden keskustelijoiden lähettämiä. Yli puolet ketjunavaajista (56,9 %) osallistui myös muiden keskustelijoiden avaamiin keskusteluihin toimien siten vastavuoroisesti myös tuen tarjoajina eikä ainoastaan tuen vastaanottajina. Tarkastelemallani aikavälillä aineiston keskusteluihin osallistui 116 yksittäistä keskustelijaa, joista 59 (50,9 %) osallistui keskusteluun ainoastaan kerran, joko keskustelun avaamiseen (20,3 %) tai muille keskustelijoille vastatakseen (79,7 %). Vaikka useamman kerran keskusteluun osallistuneet (57) muodostavatkin aineistossa vähemmistön, lähettivät he tarkasteltavan ajanjakson aikana keskustelualueelle 259 viestiä muodostaen siten 81,4 % aineiston viesteistä.

Analysoitavien viestiketjujen pituudet vaihtelevat. Pisin analysoitu viestiketju sisältää 23 viestiä, kun taas lyhimmissä analysoiduissa viestiketjuissa on kaksi viestiä. Kuvioon 1 olen koonnut ketjunavaajien ja muiden keskustelijoiden lähettämien keskusteluviestien lukumäärät viestiketjuittain. Viestejä on lähetetty yhtä keskustelua kohden keskimäärin 6,2. Keskusteluviestien pituudet vaihtelevat yhdestä lauseesta moniin kymmeniin.



Kuvio 1. Ketjunavaajien ja muiden keskustelijoiden lähettämien keskusteluviestien lukumäärät viestiketjuittain

Lähes kaikki ketjunavaajat kuuluvat syöpää sairastavan lähipiiriin. Yhtä syöpää sairastava henkilöä lukuun ottamatta kaikkien ketjunavaajien läheinen sairastaa syöpää tai on juuri saanut diagnoosin. Muut keskusteluun osallistujat ovat useimmiten samassa tilanteessa olevia vertaisia, mutta myös itse syövän läpikäyneitä. Aina keskusteluviesteistä ei kuitenkaan pysty päättelemään onko keskustelijalla sairastamisesta omakohtaista kokemusta vai kuuluuko lähipiiriin syöpäpotilas. Keskustelua käytiin tyypillisimmin sairastuneen tulevaisuudesta, syövän etenemisestä ja leviämisestä, sairastuneen hoitoon liittyvistä kysymyksistä sekä sairastuneen ja ketjunavaajan itsensä jaksamisesta.

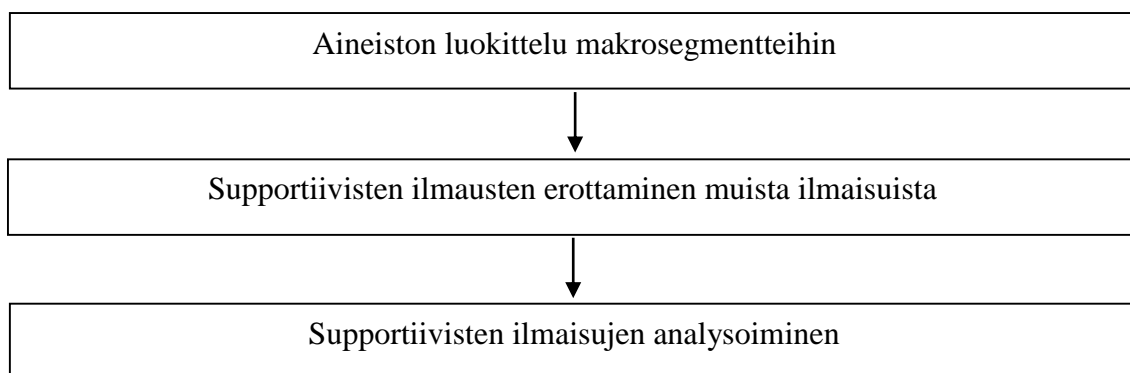
1.3 Tutkimusmenetelmä

Tarkastelen Lähipiirissä syöpäpotilas -keskustelualueelle lähetettyjä keskusteluviestejä sekä laadullisesta että määrällisestä näkökulmasta. Aineiston määrällinen tarkastelu aut-

taa havainnollistamaan tutkittavien elementtien yleisyyttä aineistossa ja mahdollistaa viestien vertailun keskenään. Tutkimusmenetelmänä käytän *tietokonevälitteistä diskurssianalyysiä* (Computer-Mediated Discourse Analysis, CDMA). Tietokonevälitteisessä diskurssianalyysissä verkkokäyttäytymistä tarkastellaan kielitieteen näkökulmasta, jolloin huomio kiinnittyy muun muassa viestien rakenteeseen, merkitykseen ja kielenkäyttöön sen sijaan, että huomio kiinnittyisi ainoastaan verkon välineellisiin ominaisuuksiin. (Herring 2004: 339.)

Diskursseilla voidaan laajimmillaan tarkoittaa kaikkea puhuttua ja kirjoitettua kieltä, kunhan tutkittavana kokonaisuutena on kielenkäyttö (Väliverronen 1998: 21). Kielenkäytön perusyksikkö eli teksti voi olla lyhimmillään yhden sanan mittainen puhuttu tai kirjoitettu kielen katkelma, jolla on jokin merkitys vuorovaikutustilanteessa (Halliday 1978). Sanallisten viestien lisäksi myös nonverbaaleja eleitä ja tekoja voidaan tarkastella merkityksellisinä (Jokinen ym. 1993: 27). Verkkokeskustelussakaan merkitysten tulkinta ei rajoitu pelkästään sanallisiin viesteihin, jonka vuoksi etsin merkityksiä myös nonverbaaleja eleitä korvaamaan kehitetyistä tunneikoneista ja erilaisista tehostekeinoista, kuten huuto-merkeistä.

Kielenkäyttö vaihtelee puhujan, puhuteltavan ja vuorovaikutustilanteen mukaan (Lehtonen 1996: 38). Myös osallistujien kokemukset verkosta ja verkkokeskustelusta vaikuttavat keskustelijoiden kielelliseen käyttäytymiseen (Herring 2001: 621). Tämän vuoksi tarkastelen keskusteluviestejä tilannekohtaisesti ja siten huomioin jokaisen viestin tulkinnaassa myös ympäröivän kontekstin eli tapahtumatilanteen (Luukka 2000: 153). Kontekstilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi sanojen yhteyttä tiettyyn lauseeseen tai tiettyä tulkinnaa kannalta olennaisia vuorovaikutuksen ominaisuuksia (Suoninen 1997: 51, 52). Esimerkiksi Morrow (2006: 544) havaitsi masennusaiheisella keskustelufoorumilla annettuja neuvoja tutkiessaan, että käskyiksi muotoilluilla neuvoilla voidaan osoittaa myös solidaarisuutta, mikäli neuvoa seuraa kannustus. Tämä osoittaa, että viestien lauseopillisesta muodosta huolimatta merkitys ei aina muodostu yksistään vaan yhdessä ympäröivien ilmausten kanssa (Locher 2006: 114).



Kuvio 2. Analyysin vaiheet

Olen koonnut analyysin vaiheet kuvioon 2. Etenen aineistoa analysoidessani vaiheittaisesti siten, että aloitan luokittelemalla aineiston makrosegmentteihin Herringin (1996b) ja Locherin (2006) tutkimustuloksista koostamani jaottelun perusteella. Jaottelen ketjunaavaajien ja vastaajien lähettämät viestit makrosegmentteihin, jotta selviää millaisista makrosegmenteistä viestit rakentuvat. Makrosegmenttien luokittelun jälkeen erottelen aineistosta supporttiiviset ilmaukset Cutronan ja Suhrin (1994) jaottelua soveltaen. Lopuksi tarkastelen millaisia supporttiiviset ilmaukset ovat.

1.4 Omaiset syöpää sairastavan tukena

Suomessa sairastuu syöpään vuosittain noin 29 000 henkilöä (Syöpäjärjestöt 2013b) ja keskimääräisen eliniän pitenemisen ja suurten ikäluokkien ikääntymisen vuoksi sairastuneiden lukumäärä näyttää ainoastaan kasvavan (Pukkala, Dyba, Hakulinen & Sankila 2006: 10). Sairastuminen ja sairaalahoitoon joutuminen aiheuttaa yksilön elämässä usein poikkeustilanteen. Sairaalahakso ajoittuu yleensä sairauden akuuttiin tai kriittiseen vaiheeseen, jolloin sairastunut tarvitsee erityisen paljon tukea sairastumisesta aiheutuvan huolen ja sairaalahoidon aiheuttaman elämänmuutoksen vuoksi. (Mikkola 2006: 11.)

Tutkimukset osoittavat, että tukea tarjoava sosiaalisten suhteiden verkosto vaikuttaa positiivisesti sairastuneen terveydentilaan: läheisten ihmisten tuki voi parantaa potilaan hoitomyöntyvyyttä, mutta se voi myös auttaa sairastunutta tekemään sellaisia elämäntapaa,

ravintoon ja hoitoon liittyviä muutoksia, jotka parantavat hänen mahdollisuuksiaan selvitä syövästä (Rautalahti 2014). Syöpäpotilaan hoitaminen on akuuteimman hoitovaiheen jälkeen erittäin kokonaisvaltaista ja suuri osa hoitotyöstä suoritetaan kotona, jonka vuoksi vaikutukset perheen toimintaan ovat konkreettisia ja usein myös jokapäiväisiä. (Kataja & Bertram 2006: 18.)

Vaikka sairastuneesta huolehtiminen voi tuntua läheisestä palkitsevalta (Nijboer, Tempeelaar, Sanderma, Triemstra, Spruijt & van den Bos 1998: 5), vaatii sairastuneesta huolehtiminen läheiseltä myös sopeutumista, koska vastuu taloudesta, lapsista ja käytännön asioista jää pitkälti läheisen kannettavaksi (Opas syöpäpotilaan läheiselle 2011: 17). Jotta läheiset voivat sopeutua tähän uuteen elämäntilanteeseen, jatkaa potilaan tukemista ja jakaa sairastamisesta koituvaa taakkaa, täytyy omaisten saada oman tilanteensa kannalta relevanttia tiedollista ja emotionaalista tukea (Eriksson & Lauri: 2000: 8). Yleensä läheiset tahtovat tietää lisää kyseisestä syövästä ja sen sivuvaikutuksista, potilaan ennusteesta, emotionaalisisista vaikutuksista ja syövän vaikutuksista perhe-elämään (emt. 2000: 9).

2 VERKKOKESKUSTELUN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa tarkastelen verkkokeskustelun kulkuun vaikuttavia tekijöitä, sillä nämä muodostavat vuorovaikutukselle tietynlaisen kontekstin ja siten vaikuttavat siihen miten supportiivisia viestejä tuotetaan. Aluksi tarkastelen keskustelufoorumia vuorovaikutuksen välineenä (2.1) ja sitä miten verkon tekstipohjaisuus, sosiaalinen vihjeettömyys ja anonyymiys vaikuttavat verkkokeskustelun kulkuun (2.2). Lopuksi tarkastelen verkkokeskustelujen rakentumista (2.3).

2.1 Keskustelufoorumi vuorovaikutuksen välineenä

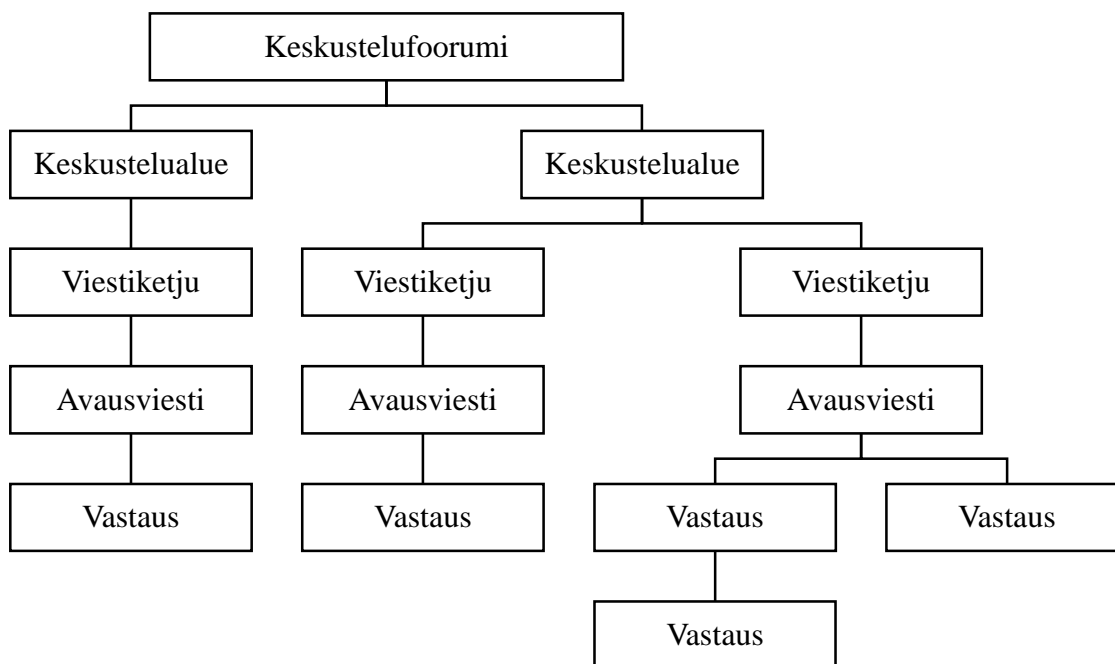
Verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen luonteeseen vaikuttavat monet tekijät. Vuorovaikutuksen luonnetta määriteltäessä korostuu usein jako julkiseen ja henkilökohtaiseen, avoimeen ja suljettuun vuorovaikutusympäristöön. Lähtökohdiltaan verkko on julkinen ja kaikille käyttäjille avoin ympäristö, mutta esimerkiksi verkko-opetusympäristöjen verkkokeskusteluihin, yksityisiin chat-keskusteluihin tai sähköpostin välityksellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen voivat osallistua vain yksityiset käyttäjät, sillä kyseessä on henkilökohtainen ja suljettu viestinnän väline. Yleisiin verkkokeskusteluihin voi sen sijaan osallistua suurikin yleisö, koska kyseessä on julkinen ja siten myös kaikille avoin keskusteluareena. (Matikainen 2008: 95.)

Verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyy olennaisesti myös reaaliaikaisuuden eli synkronisuuden käsite. Suurin osa verkossa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta on kuitenkin asynkronista eli eriaikaisesti tapahtuvaa. (Matikainen 2008: 96.) Synkronisissa välineissä, kuten chateissa, ihmiset kommunikoivat keskenään samanaikaisesti ja viestit ovat heti muiden luettavissa ja kommentoitavissa. Asynkronisissa välineissä, kuten keskustelufoorumeilla, viestit luetaan ja niihin vastataan itselle parhaiten soveltuvaan aikaan. (Baym 2006: 523.) Tutkimukseni kohteena oleva Syöpäjärjestöjen keskustelufoorumi on julkinen ja siten kaikille avoin vuorovaikutusympäristö, jossa keskustelua käydään asynk-

ronisesti. Syöpäjärjestöjen keskustelufoorumille lähetettyjä viestejä voi lukea kuka tahansa, sillä viestien lukeminen ei edellytä erillistä palveluun kirjautumista. (Syöpäjärjestöt 2013a.)

Keskustelufoorumilla tarkoitetaan sellaista verkkosovellusta, jossa julkaistaan käyttäjien tuottamaa, useimmiten tekstipohjaista, sisältöä keskustelun muodossa. Usein käyttäjät eivät kuitenkaan keksi sisältöä itse vaan he lainaavat sen muualta, kommentoivat toisten tuotoksia tai välittävät verkossa linkkejä tai muuta materiaalia. (Matikainen 2012: 135.) Keskustelufoorumeita voidaan kutsua myös *keskustelupalstoiksi* tai *keskusteluryhmiksi* (Morzy 2009: 74). Tässä tutkimuksessa käytän nimitystä keskustelufoorumi. Verkon keskustelufoorunit voivat olla kaikille käyttäjille avoimia mielipidepalstoja, blogeja tai tietyille rekisteröityneiden käyttäjien ryhmille tarkoitettuja palveluja, jollainen myös Syöpäjärjestöjen ylläpitämä vertaistukea tarjoava keskustelufoorumi on. Yhteistä keskustelufoorumeille kuitenkin on, että ne sijaitsevat tyypillisesti jollakin verkkosivulla, jonka kautta mahdollisuus verkkokeskusteluun tarjotaan. (Sanastokeskus TSK 2010: 28.)

Keskustelufoorunit voivat jakautua eri teemoja käsitteleviin keskustelualueisiin. Keskustelualueen viestit muodostavat viestiketjuja eli samaan aiheeseen liittyvien peräkkäisten viestien ryhmiä. (Sanastokeskus TSK 2010: 28.) Keskusteluihin voi osallistua avaamalla uuden viestiketjun, vastaamalla muiden käyttäjien avaamiin keskusteluihin tai lähettämällä henkilökohtaisia viestejä muille foorumin keskustelijoille, kuten Syöpäjärjestöjen ylläpitämällä keskustelufoorumilla. Verkkokeskusteluiden aihepiiri määräytyy usein viestiketjun avausviestissä esitellyn teeman tai ongelman mukaan, mutta on mahdollista, että viestiketjussa keskustellaan muustakin kuin avausviestin aiheesta (Haataja & Perttula 2004: 364). Kaikki avausviestin jatkoksi lähetetyt viestit on luokiteltavissa vastauksiksi (Arpo 2005: 124–125). Keskustelufoorumin rakenne on esitelty kuviossa 3.



Kuvio 3. Keskustelufoorumin rakenne

Keskustelufoorumin viestiketjujen pituudet saattavat vaihdella yhdestä satoihin tai jopa tuhansiin viesteihin. Morzyn (2009: 74) huomioiden mukaan monta vastausta saaneet viestiketjut käsittelevät usein jotain kiistanalaista aihetta, joka stimuloi keskustelijoita osallistumaan keskusteluun. Morzyn (emt. 75) huomioiden mukaan suuri osa keskustelijoista näyttäisi osallistuvan verkkokeskusteluun kuitenkin vain kerran, lähettääkseen yksittäisen kommentin tai kysymyksen. Tällaiset keskustelijat hyötyvät asiantuntija-aseman saavuttaneiden keskustelijoiden läsnäolosta, jotka vastaavat vapaaehtoisesti keskustelijoiden esittämiin kysymyksiin (emt. 75). Lähipiirissä syöpäpotilas -keskustelualueelle osallistuvista ketjunavaajista 64,7 % osallistui keskusteluihin useamminkin kuin kerran: aineistoni keskusteluille on tyypillistä, että viestiketjun avaaja kiittää muita keskustelijoita saamistaan kommentteista, esittää jatkokysymyksiä saamiinsa vastauksiin tai tarkentaa aiemmin lähettämäänsä avausviestiä.

Reaaliaikaisissa keskusteluissa aikajänne on usein hyvin lyhyt ja puheenaiheet saattavat vaihtua nopeasti riippuen siitä, keitä keskusteluun sattuu osallistumaan. Sen sijaan asynkronisilla keskustelufoorumeilla keskustelu on hitaampaa ja keskustelun aikajänne voi olla

muutamien päivien tai jopa kuukausien mittainen, koska keskustelija voi vastata viestiin välittömästi tai vaihtoehtoisesti harkita viestin sisältöä ja vastata haluamanaan ajankohdantana. (Wallace 1999: 4-5.) Keskustelufoorumille lähetetyt viestit tallentuvat pysyvästi nähtäville ellei viestejä erikseen poisteta (Sanastokeskus TSK 2010: 28). Joskus synkronisen ja asynkronisen käsitteen välinen ero on häilyvä, koska joihinkin asynkronisiin viesteihin saatetaan vastata niinkin pian, että ne muistuttavat vastausnopeudeltaan synkronista keskustelua (Baym 2006: 523).

Jotkut keskustelufooromit, kuten Syöpäjärjestöjen ylläpitämä keskustelufoorumi, vaativat käyttäjiltä rekisteröitymistä, jotta keskusteluun voi osallistua. Rekisteröitymisellä pyritään estämään asiattomien viestien lähettämistä ja helpottamaan keskustelufoorumin valvontaa ja hallinnointia (Tietotekniikan termitalkoot 2012). Keskustelufooromit, joilla rekisteröitymistä ei vaadita, mahdollistavat viestin lähettämisen anonyymina ilman nimimerkkiä. Rekisteröityneen keskustelijan viesteissä näkyy nimimerkki, joka toistuu jatkossa kaikissa keskustelijan kirjoittamissa viesteissä. Nimimerkin lisäksi viestiin tallentuu myös viestin lähetyspäivämäärä ja kellonaika.

2.2 Verkon ominaispiirteiden vaikutus verkkokeskusteluun

Tässä luvussa esittelen keskeisiä verkkokeskustelun kulkuun ja keskusteluviestien sisällön muodostumiseen vaikuttavia tietokonevälitteisen viestinnän ominaispiirteitä. Verkon ominaispiirteiden huomiointi on tutkimuksen kannalta tärkeää, koska verkon tekstipohjaisuus, sosiaalinen vihjeettömyys ja anonyymiyys vaikuttavat oleellisesti siihen miten viestejä tuotetaan ja kuinka ihmiset verkossa itseään ilmaisevat.

2.2.1 Tekstipohjaisuus

Keskustelufoorumeilla käytetty kieli on kirjoitusta, joka muistuttaa nopean ja epämuodollisen vuorovaikutuksensa puolesta pikemminkin puhuttua keskustelua kuin tekstiä. Kirjoitetulle kielelle on ominaista myös tunneikonien, erilaisten akronyymien ja erikoisanaston käyttö. (Herring 1996a: 3.) Niemi-Pynttari (2007: 25) kokee, että verkkokieli on

uudenlainen puheen ja kirjoituksen välimuoto, jota käytetään verkkotilanteissa puheen tavoin. Arpo (2005: 17) kutsuukin verkkokeskustelua kirjallisen ja suullisen kulttuurin rajankäynniksi. Verkkokieltä ei voida kuitenkaan samaistaa suoraan puheeseen, koska vuorovaikutus tapahtuu graafisten merkkien avulla. Kirjoittaja kuitenkin tyyllittelee puhetta luoden kirjallisesti tyylliteltyä kieltä. (Niemi-Pynttari 2007: 25, 212.)

Puhutun ja kirjoitetun kielen erot johtuvat tilanteen asettamien vaatimusten erilaisuudesta. Kirjoitettua kieltä pidetään usein muodollisena ja etäisenä, kun taas puhuttu kieli on epävirallisempaa ja subjektiivisempaa. (Leiwo, Luukka & Nikula 1995: 85.) Puhe mielletäänkin tyypillisesti spontaaniksi, aikasidonaiseksi ja heikosti rakennetuksi toiminnaksi, kun taas kirjoittaminen mielletään graafisesti rikkaaksi ja taidokkaasti rakennetuksi. Merkittävä puheen ja tekstin välinen ero koskee lisäksi vuorovaikutuksen rytmiä: internetissä tieto välittyy toiselle osapuolelle puhetilanteita hitaammin. (Crystal 2001: 25, 28, 31.)

Puhe ja kirjoitus eroavat toisistaan myös tuottamisvaiheessa ja käytössä. Puhe tuotetaan ikään kuin lennossa ja se on tarkoitettu useimmiten heti kuultavaksi. Kirjoitus sen sijaan on staattista, joka tuotetaan useimmiten yksin ja voidaan lukea mihin aikaan tahansa. (Yates 1996: 33.) Verkkofoorumeilla keskusteleville teksti on puheen tavoin julkista. Kirjoittaja ei ole kuitenkaan samalla tavalla läsnä esitystilanteessa kuin puhuja, koska puhuja kohtaa julkisen tilan fyysisesti, kirjoittaja tietokoneen välityksellä. (Niemi-Pynttari 2007: 180.)

Verkossa käytävälle keskustelulle on muodostunut tekstipohjaisia ominaispiirteitä (Crystal 2001: 36). Koska tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa painotuksia ja merkityksiä ei voi luoda nonverbaalien vihjeiden, kuten äänensävyn tai ilmeiden avulla, on niiden tilalle kehitetty muita keinoja. Viestin merkitystä voi tehostaa esimerkiksi pistejonoilla, jonka tarkoituksena on kuvata taukoja tai epäröintiä. Merkitystä painotetaan myös huuto-merkkien ja isojen kirjainten käytöllä, jolloin viesti voidaan tulkita huudoksi. (Laukkanen 2007: 42.) Tietokonevälitteiselle kirjoitetulle kielelle on ominaista myös tunneikonien, erilaisten akronyymien eli kirjainlyhenteiden ja erikoissanaston käyttö (Herring 1996a: 3).

Tunteita välittämään ja ilmaisemaan muodostuneet tunneikonit (*emoticon, emotion + icon*) ovat kasvojen ilmeitä jäljitteleviä visuaalisia merkkejä, joita tietokonevälitteisessä viestinnässä käytetään ilmaisemaan käyttäjän mielialaa tai tunteita. Yleensä niitä pidetään nonverbaalien vihjeiden korvikkeina. (Antonijevic 2005: 1.) Koska visuaaliset vihjeet, kuten katsekontakti, päänyökkäykset, asennot ja kasvoniilmeet, eivät välity verkossa, käytetään tietokonevälitteisessä viestinnässä usein tunneikoneita laajentamaan ja tukemaan kirjoitetun viestin merkitystä. Tunneikoneiden avulla voidaan siis tukea tekstiä samalla tavoin kuin kehonkieli tukee sanallista viestintää kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. (Rezabek & Cochenour 1998: 201–202.)

Tilannetekijät, kuten keskustelun aihe ja keskusteluympäristö vaikuttavat tunneikoneiden käyttöön ja tulkintaan (Dresner & Herring 2010: 261). Tunneikonien tulkintaan vaikuttaa tulkitsejan lisäksi se, missä, miten ja kuka tunneikoneita käyttää (Laukkanen 2007: 43). Monissa tapauksissa tunneikoneita käytetään osoittamaan, miten viesti tulee tulkita ja mitä viestillä tarkoitetaan (Dresner & Herring 2010: 253, 255–256). Tunneikoneiden vaikutusta viestin tulkintaan tutkineiden Derksin, Bosin ja von Grumbkowin (2008: 386) mukaan tunneikoneita käytetäänkin yleisimmin tunteiden ilmaisuun, korostamiseen tai selventämiseen, viestin intensiivisyyden vahvistamiseen ja vuorovaikutuksen sääntelyyn. Tunneikoneita voidaan käyttää myös viestin negatiivisen sävyn pehmentämiseen (emt. 380). Tunneikonien avulla on myös mahdollista tauottaa tekstiä, aivan kuten naurulla tauotetaan puhetta (Provine, Spencer & Mandell 2007).

Derksin ym. (2008: 386) tutkimus osoittaa, että viestin verbaalilla osalla on merkitysten tulkinnassa tunneikonia suurempi merkitys. Hymiö ei muuta verbaalisen viestin merkitystä päinvastaiseksi, mutta se auttaa viestin intensiteetin vahvistamisessa (emt. 385). Esimerkiksi eräässä aineistoni viestissä solidaarisuutta osoittavaa ilmausta korostetaan tunneikonin avulla: [...] Tiedän mitä käyt läpi :(Isälläni todettiin haimasyöpä keuhkonkuumeen yhteydessä ja syöpä on levinnyt moniin paikkoihin. [...] (6.4V).

2.2.2 Sosiaalinen vihjeettömyys ja anonyymiys

Tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksessa huomio kiinnittyy usein sosiaalisten vihjeiden puutteeseen. Joidenkin näkemysten mukaan tietokonevälitteinen viestintä on sosiaaliselta läsnäololtaan erittäin alhaista. Vähäisten kontekstuaalisten vihjeiden, kuten katsekontaktin, ilmeiden tai äänenvoimakkuuden puutteen vuoksi, käyttäjät ovat sosiaalisesti vähemmän orientoituneita muita osallistujia kohtaan kuin mitä he olisivat kasvokkain keskustellessa. (Avgerinakou 2003: 274.) Lisäksi sosiaalisten ja kontekstuaalisten vihjeiden puutteen uskotaan johtavan heikompiin sosiaalisiin normeihin ja rajoitteisiin, joka saattavat johtaa aggressiiviseen käytökseen verkossa (Matikainen 2009: 95).

Sosiaalista vihjeettömyyttä korostavien näkemysten mukaan sosiaalisen kontekstin vihjeiden puute tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa johtaa sosiaaliseen anonyymiin ja alentuneeseen itsetietoisuuteen (Avgerinakou 2003: 274). *Anonyymiydellä* tarkoitetaan perinteisesti sitä, että keskustelun osapuolet eivät ole tunnistettavissa, oli kyse siten teknisestä tai sosiaalisesta anonyymiudesta. *Teknisellä anonyymiydellä* viitataan kaikesta merkityksekkään tiedon poistoon, jonka avulla muut saattaisivat osapuolen tunnistaa. *Sosiaalinen anonyymiys* sen sijaan viittaa käsitykseen itsestä ja muista tunnistamattomina, joka johtuu vihjeiden puutteesta, jonka avulla jokin henkilö tunnistetaan tietyksi henkilöksi. (Christopherson 2006: 3039–3040.)

Kirjoittaja voi tekstipohjaisuuden turvin esiintyä verkossa nimettömänä, nimimerkillä eli pseudonyyminä tai omalla nimellä. Nimimerkkiä käyttäessään kirjoittaja luo itselleen roolia, joka muodostuu tekstin kautta. Nimimerkki mahdollistaa kirjoittamisen ilman henkilöllisyyden paljastumista, mutta estää osittain myös piittaamattoman käytöksen, koska ylläpitäjillä saattaa olla hallussaan nimimerkin käyttäjän tiedot. (Niemi-Pynttari 2007: 216.)

Wallace (1999: 124) näkee, että anonyymiys on hyvin voimakas ainesosa kun on kyse verkon käyttäjien välisestä aggressiivisuudesta. Koska ihmiset kokevat, ettei viestejä voi yhdistää heihin, heistä näyttäisi tulevan sosiaalisten tapojen suhteen estottomampia (emt.

124). Viestien tulkinta on kuitenkin hyvin tilannekohtaista ja subjektiivista. Niemi-Pynttäri (2007: 424) näkee, että kohteliaan ja epäkohteliaan keskustelun raja on häilyvä, eikä keskustelun sävyä pysty määrittämään muut kuin keskustelutilanteeseen osallistujat. Silloinkin kyseessä on seikka, jonka keskusteluun osallistujat saattavat tulkita eri tavoin. Se mikä tulkitaan epäkohteliaisuudeksi, on keskeinen seikka verkkokeskusteluissa ilmenevien konfliktien taustalla. (Emt. 423.) Wallace (1999: 125) kuitenkin kokee, että anonyymiydellä on myös positiiviset puolensa, sillä tällöin ihmisille tarjoutuu mahdollisuus keskustella keskenään ilman tunnistamisen pelkoa. Nimettömänä pysyttelemisen saattaa siis rohkaista keskustelemaan arkaluontoisistakin asioista (Heinonen 2008: 76).

2.3 Verkkokeskustelun rakentuminen

Vertaistukikeskustelut ovat usein ongelmalähtöisiä ja useimmiten vuorovaikutus rakentuu ketjunavaajan esiintuoman huolen tai ongelman ympärille. Ongelmia käsittelevät viestit sisältävät kuitenkin paljon muutakin kuin pelkän avunpyynnön, sillä usein niissä myös havainnollistetaan ongelmaa ja annetaan taustatietoa ongelmaan johtaneista tapahtumista (Locher 2006: 212, 234). Esimerkiksi Morrow (2006: 538) havaitsi verkon massensaiheista keskustelupalstaa tutkiessaan, että viestien rakenne ja sisältö vaihteli huomattavasti. Monet viestit muodostuivat kolmesta osasta: avauksesta, oireiden kuvailusta ja lopetuksesta, mutta silti läheskään kaikki viestit eivät sisältäneet näitä osia. Ainut kaikissa avausviesteissä toistuva osa oli oireiden kuvaileminen. (Emt. 538.)

Kaikilla keskusteluviesteillä on oma yksilöllinen muotonsa (Herring 1996b: 83). Keskusteluviestit muodostuvat merkityksiltään itsenäisistä rakenteellisista osista, joita sähköpostilistoja tutkinut Herring (1996b: 84) kutsuu **makrosegmenteiksi**. Herringin (emt. 84) näkemyksiä keskusteluviestien rakentumisesta tukee myös verkon terveysaiheista kysymys-vastaus -palstaa tutkinut Locher (2006: 208–211), joka havaitsi viestien rakentuvan **diskursiivisista jaksoista** (*discursive move*), kuten metakommenteista, ongelman esiintuomisesta ja neuvonannoista. Tässä tutkimuksessa käytän viestien rakenteellisista osista nimitystä makrosegmentti. Olen koonnut Herringin (1996b) ja Locherin (2006) tutkimusaineistoissa ilmenneet makrosegmentit taulukkoon 1.

Taulukko 1. Herringin (1996b) ja Locherin (2006) tutkimusaineistoissa ilmenneet makrosegmentit

Aloituskäytäntö	<i>Tervehdys</i>
Johdanto	<i>Taustatiedon antaminen (esipuhe)</i>
	<i>Metakommentti (johdatus viestiin)</i>
	<i>Yhteys aiempaan viestiin</i>
Vartalo	<i>Ongelman esiintuominen</i>
	<i>Neuvojen pyytäminen</i>
	<i>Omiin kokemuksiin viittaaminen</i>
	<i>Ratkaisun ehdottaminen</i>
	<i>Neuvojen antaminen</i>
	<i>Näkemysten ilmaiseminen</i>
	<i>Tiedon pyytäminen</i>
	<i>Tiedon antaminen (viittaus)</i>
	<i>Tunteiden ilmaiseminen</i>
	<i>Tarjous</i>
	<i>Tarkennuksen antaminen</i>
Lopetus	<i>Pahoittelu</i>
	<i>Hyvästeleminen</i>
	<i>Toisiin vetoaminen</i>
	<i>Nuhtelu</i>
Lopetuskäytäntö	<i>Kohtelias lopetus</i>
	<i>Allekirjoitus</i>
	<i>Jälkikirjoitus</i>

Herringin (1996b: 85) ja Locherin (2006: 60) tutkimuksista ilmenee, että verkon keskusteluviestit sisältävät tyypillisesti aloituksen, jossa keskustelija tervehtii ja puhuttelee vastaanottajaa, sekä lopetuksen, joka muodostuu kohteliaasta lopetuksesta ja keskustelijan allekirjoituksesta ja mahdollisesta jälkikirjoituksesta. Herring (emt. 85) kutsuu näitä vuorovaikutukselle ominaisia funktioita **aloitus- ja lopetuskäytännöiksi** (*epistolary and closing epistolary conventions*). Locher (emt. 60) puolestaan on nimennyt ne osoitteeksi (*address*) ja allekirjoitukseksi (*signature*). Herring (1996b: 86) lähestyy viestin rakenteita hieman Locheria yksityiskohtaisemmin, sillä hän näkee viestin rakentuvan johdannosta,

vartalosta ja lopetuksesta, kun taas Locher (emt. 60) näkee viestin muodostuvan yksiköistä (*unit*), jotka muodostuvat diskursiivisista jaksoista eli makrosegmenteistä.

Keskusteluviestien aloituskäytäntöä seuraa **johdanto** (*Introduction*), jossa keskustelija muun muassa määrittää lähettämänsä viestin *yhteyttä aiemmin lähetettyihin viesteihin* (Herring 1996b: 87). Herring (emt. 87) näkee, että tämä on tärkeää etenkin verkkokeskustelussa, sillä aina ei ole selvää kenelle keskustelufoorumille lähetetty viesti on osoitettu. Koska jotkut viestit ovat hyvinkin pitkiä, saattavat keskustelijat jäsentää viestejään *metakommentein* (Locher 2006: 68, 107) ja samalla ikään kuin *johdatella viestiin* (Herring 1996b: 88). Joskus aloituskäytäntöjä seuraa myös *esipuhe*, jossa keskustelija tarjoaa taustatietoa tulevasta aiheesta, jonka pohjalta muut keskustelijat voivat arvioida ja tulkita tulevaa sisältöä (emt. 88). Kutsun esipuhetta Locherin (2006: 211) tavoin *taustatiedoksi*.

Viestin **vartalo** (*body*) voi johdannon tavoin muodostua yhdestä tai useammasta makrosegmentistä (Herring 1996b: 88). Viestin vartalossa keskustelija tuo *ongelman mukaan keskusteluun* ja pyytää apua tilanteeseensa esimerkiksi *neuvoja pyytämällä* (Locher 2006: 209). Tilanteen ratkaisemiseksi (Herring 1996b: 89) muut keskustelijat voivat *viitata omiin kokemuksiinsa* ja yrittää *ehdottaa ongelmaan ratkaisua* (Locher 2006: 67). Keskustelijat voivat *antaa toisilleen neuvoja* ja ilmaista näkemyksiään ongelman ratkaisemiseksi (emt. 64). *Näkemysten ilmaiseminen* viittaa keskustelunaiheeseen tai tilanteeseen liittyvien mielipiteiden, uskomusten tai arviointien ilmaisemiseen. (Herring 1996b: 88.) *Tietoa pyydettyessä ja annettaessa* käsitellään tietoa, joka perustuu esimerkiksi kirjalliseen lähteeseen eikä keskustelija joudu samalla tavalla vastaamaan jakamansa sisällön todenmukaisuudesta (emt. 88). Kyse on neutraalista faktojen raportoinnista, jossa ei tuoda ilmi henkilön yhteyttä keskusteltavaan tilanteeseen (Locher 2006: 66). Keskusteluviestissä voidaan myös *ilmaista tunteita* omaa tai toisen keskustelijan tilannetta kohtaan (Herring 1996b: 89). Kaikkia ilmauksia voi seurata *tarkennus*, jolloin keskustelija viittaa aiemmin sanomaansa selittääkseen ja tarkentaakseen ilmaisuaan (Locher 2006: 67).

Viestin vartaloa seuraa **lopetus** (*close*). Lopetuksen havaitseminen viestistä ei ole yhtä selkeästi havaittavissa kuin viestin johdanto tai vartalo. (Herring 1996b: 90.) Keskustelu-

viestit saattavat päättyä esimerkiksi *pahoitteluun* viestin pituudesta tai toisen ”häiritsemisestä” (Locher 2006: 208, 209), *toisiin vetoamiseen* tai johonkin muuhun vuorovaikutukselliseen tekoon, kuten *nuhteluun* (Herring 1996b: 90) tai toisen *hyvästelemiseen* (Locher 2006: 69). Herring (emt. 90) näkee, että vetoamukset viittaavat johonkin keskustelun ulkopuoliseen toimintaan tai keskusteluun itseensä.

Suurin osa Herring (1996b: 90) tutkimasta aineistosta muodostui kahdesta tai kolmesta makrosegmentistä. Vain muutamassa viestissä makrosegmenttejä esiintyi yli neljä. Herringin (emt. 90) mukaan tämä tarkoittaa, että ihmiset pyrkivät muodostamaan viestinsä tietynlaisen kaavan mukaisesti siten, että viestit koostuvat johdannosta, viestin varsinaisesta sisällöstä ja lopetuksesta. Locherin (2006: 87) aineiston viestit puolestaan muodostuivat keskimäärin 2,4–4 makrosegmentistä. Makrosegmenttien lukumäärä vaihteli sen mukaan, millaista keskustelunaihetta viesti käsitteli (emt. 87). Herringin (1996b: 86) aineiston viesteissä useimmiten toistuvia makrosegmenttejä oli viittaukset aiempiin viesteihin, näkemysten ilmaisut ja toisiin vetoavat ilmaisut. Locherin (76) aineistossa toistuvat tyypillisimmin neuvot, taustoittavat ilmaukset tai viittaukset aiempiin viesteihin.

Sovellan edellä esittelemääni makrosegmenttien luokitusta omassa analyysissäni. Koska näen, että supporttiivisuus realisoituu keskustelufoorumille lähetettyjen viestien muodossa ja sisällöissä, selvitän millaisista makrosegmenteistä supporttiiviset viestit muodostuvat ja millä tavoin keskustelijat ilmaisevat tuen tarpeensa, osoittavat toisilleen tukea ja ottavat tarjotun tuen vastaan. Esittelen aineistossa käyttämäni makrosegmenttien luokittelun luvussa 4.2.

3 SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ VERKOSSA

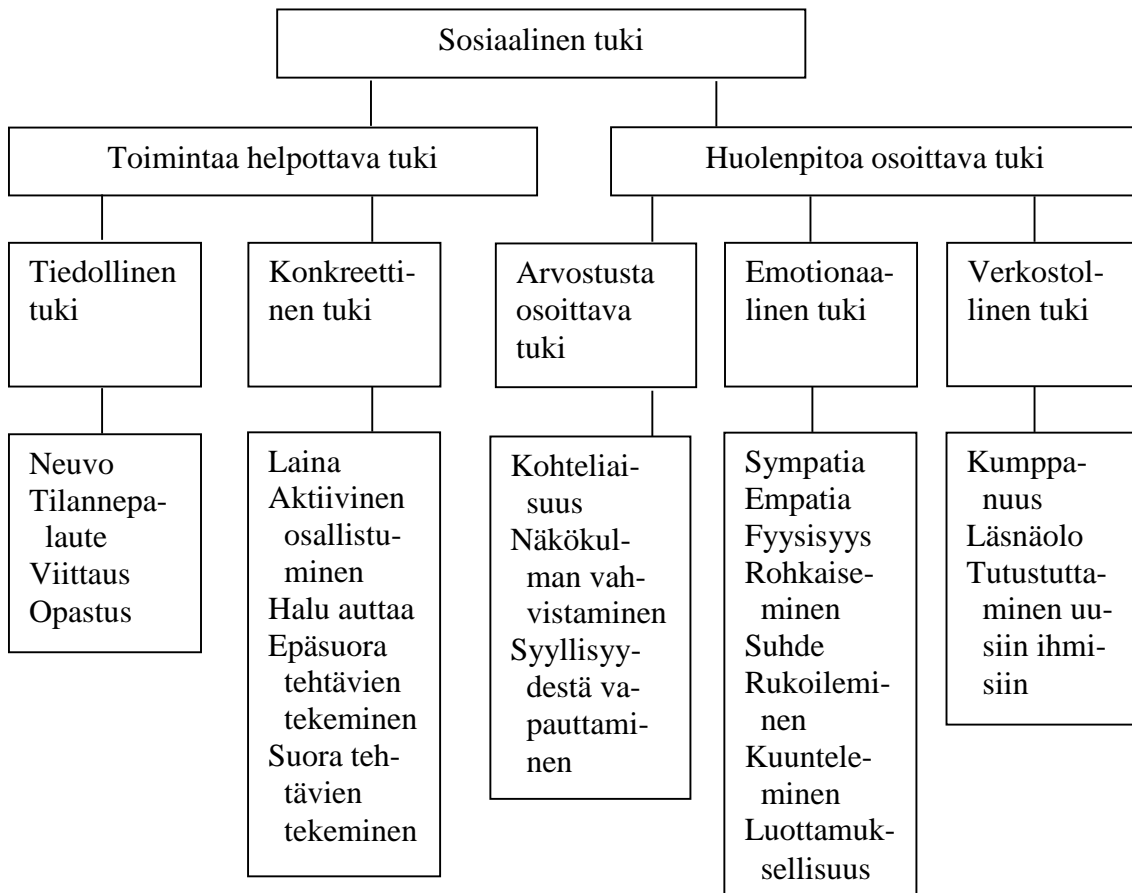
Tässä luvussa keskityn verkossa toteutuvaan vertaistukeen. Aluksi tarkastelen sosiaalista tukea vuorovaikutuksena (3.1). Tämän jälkeen tarkastelen miten sosiaalista tukea ilmaistaan supportiivisessa vuorovaikutuksessa (3.2). Lopuksi tarkastelen edellisessä luvussa esittelemiini verkkokeskustelun lähtökohtiin pohjaten sitä, millaisia ovat verkkoon muodostuneet vertaistukiryhmät (3.3).

3.1 Sosiaalinen tuki vuorovaikutuksena

Sosiaalinen tuki on ilmiö, jossa tuen tarpeessa olevaa henkilöä autetaan hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta ja siten vahvistamaan tuettavan käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämönhallinnasta (Mikkola 2006: 30). Sosiaalista tukea on tarkasteltu erityisesti lääketieteen, sosiaalitieteiden ja psykologian tutkimusaloilla, mutta 1990-luvulta lähtien sosiaalista tukea on alettu tarkastella myös viestintäprosessin näkökulmasta (Mikkola 2000: 12, 58). Tällöin tuen tarpeen ilmaisemista, tuen tarjoamista ja tuen vastaanottamista tarkastellaan supportiivisena vuorovaikutusprosessina, jossa erilaisia avun hakemiseen ja antamiseen liittyviä sanomia tuotetaan ja tulkitaan (Mikkola 2006: 12). Supportiivisella viestinnällä kuvataan siis sitä viestintäprosessia, jossa tukea pyritään välittämään (Mikkola 2000: 24).

Supportiivisessa viestinnässä välittyvää sosiaalista tukea tarkastellaan usein tuen antajan tai tuen saajan näkökulmasta. Tuen antajalla viitataan siihen osapuoleen, joka tarjoaa tukeaan vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle. Tällöin tuki määrittyy **tuen antajan** näkökulmasta käsin, mutta tämä ei edellytä, että tuen tarjoamisen kohde kokisi saavansa tukea vaan kyse on pikemminkin mahdollisuudesta tulla autetuksi. (Mikkola 2006: 32.) Kun tukea lähestytään tuen vastaanottajan näkökulmasta, se nimetään usein **saaduksi tueksi**. Saadulla tuella tarkoitetaan vuorovaikutuksessa todentunutta tukea, jota tuen vastaanottaja kokee saaneensa. (Emt. 33.)

Sosiaalista tukea voidaan jäsentää ilmausten sisällöllisten funktioiden eli sosiaalisen tuen muotojen perusteella (Mikkola 2006: 44). Sosiaalisen tuen muotoja on lähestytty usein Cutronan ja Suhrin (1994) supportiivista käyttäytymistä kuvaava luokittelun pohjalta. Cutrona ja Suhr (emt. 116) näkevät, että supportiiviset ilmaukset on jaettavissa kahteen pääkategoriaan: toimintaa helpottavaan tukeen tai tukeen, jolla pyritään osoittamaan huolenpitoa tuettavaa kohtaan. **Toimintaa helpottavaa** tukea tarjotaan yksilölle silloin, kun häntä halutaan auttaa ratkaisemaan tai eliminoimaan huolta aiheuttava ongelma. **Huolenpitoa osoittavalla** tuella ei pyritä ongelman ratkaisuun tai poistamiseen, vaan sen sijaan pyritään lohduttamaan ongelmasta kärsivää yksilöä. (Emt. 116.) Toimintaa helpottavan tuen tarjoaminen on tehokasta silloin kun stressiä aiheuttava tilanne on hallittavissa. Huolenpitoa osoittava tuki puolestaan on tehokasta tilanteissa, joissa stressitekijää on hankalaa tai mahdotonta kontrolloida (Mikkola 2006: 46).



Kuvio 4. Sosiaalisen tuen muodot

Cutronan ja Suhrin (1994) luokittelu sisältää 23 erilaista kategoriaa, joihin supportiivisia ilmauksia ja toimintatapoja voidaan luokitella (kuvio 4). Sosiaalisen tuen muodoiksi määritellään usein tiedollinen, konkreettinen, arvostusta osoittava, emotionaalinen ja verkostollinen tuki. Toimintaa helpottava tuki koostuu tiedollisesta ja konkreettista tuesta. Tiedollisella tuella viitataan sellaisen tiedon välittämiseen, joka on olennaista tuen saajalle hänen tilanteessaan tai ongelmassaan (Mikkola 2006: 45). Tiedollista tukea tarjotaan neuvon, tilannepalautteen ja opastamisen muodossa, mutta tiedollinen tuki kattaa myös sellaiset ilmaisut, joissa viitataan hakemaan apua jostain muualta (Cutrona & Suhr 1994: 116). Kaikki vuorovaikutuksessa tarjottu tieto ei kuitenkaan ole tiedollista tukea, vaan oleellista on se, että tieto kytkeytyy tukea tarvitsevan ongelmaan tai tilanteeseen (Mikkola 2006: 45). Konkreettisella tuella tarkoitetaan yleensä materiaalista tukea tai palveluiden tarjoamista, kuten lainaa, tehtävien tekemistä, aktiivista osallistumista tai halukkuutta auttaa (Cutrona & Suhr 1994: 116). Verkkoympäristössä konkreettisen tuen tarjoaminen on kuitenkin harvinaista.

Huolenpitoa osoittava tuki koostuu emotionaalisesta, verkostollisesta ja arvostusta osoittavasta tuesta. Emotionaalisen tuen ilmaiseminen on käyttäytymistä, joka kohdentuu tunteiden käsittelemiseen vuorovaikutuksessa (Mikkola 2006: 46). Emotionaalisen tuen tarkoituksena on auttaa tuettavaa hyväksymään ja ymmärtämään tunteuksiaan ja lisäämään emotionaalisia resurssejaan (Albrecht, Burlison & Goldsmith 1994: 426). Emotionaaliseen tukeen sisältyy monenlaisia ilmaisutapoja, jolle emotionaalisen tuen käsite toimii yläkäsitteenä (Mikkola 2006: 44). Emotionaalista tukea voidaan ilmaista sympatiaa, luottamusta ja empatiaa osoittamalla, mutta myös kuuntelemalla, rohkaisemalla, fyysisyyttä tai suhdetta osoittamalla tai toisen puolesta rukoilemalla (Cutrona & Suhr 1994: 116). Kumppanuutta ja läsnäoloa ilmaisemalla tukijat osoittavat tuettavalle verkostollista tukea. Arvostusta osoittavalla tuella viitataan yksilön taitoihin, kykyihin ja hänen arvoonsa ihmisenä, joita voidaan korostaa kohteliaisuuksia ilmaisemalla, tuen saajan näkökulmaa vahvistamalla sekä syyllisyydestä vapauttamalla. (Emt. 116.)

Vertaistukiryhmän jäsenten välisissä keskusteluissa voidaan samanaikaisesti tarjota sekä toimintaa helpottavaa että huolenpitoa osoittavaa tukea. Esimerkiksi ongelmallisen tilan-

teen ratkaisemiseksi keskustelijat tarjoavat toisilleen tiedollista tukea neuvojen muodossa, mutta myös emotionaalista tukea pahoittelemalla toisen tilannetta. Tuen muotojen tarkkaileminen ei kuitenkaan suoranaisesti kuvaa ilmausten sisältöä vaan pikemminkin sitä perustehtävää tai tavoitetta, joka supportiivisilla ilmauksilla on vuorovaikutuksessa (Mikkola 2006: 43). Hyödynnän analyysissäni Cutronan ja Suhrin (1994) sosiaalisen tuen muotojen luokittelua erotellessani supportiiviset eli tuen tarvetta ja tukea osoittavat ilmaukset muista keskusteluviesteissä ilmenevistä ilmauksista.

Sosiaalista tukea on tarkasteltu useilla eri tieteenaloilla. Esimerkiksi hoitotyötä käsittelevissä tutkimuksissa huomio on usein kiinnittynyt potilaan ja omaisten kokemuksiin saamastaan tuesta tai hoitajan käsityksiin potilaille tarjoamastaan tuesta (Mikkola 2000: 2-3). Muun muassa Eriksson ja Lauri (2000: 8) selvittivät syöpäpotilaiden sukulaisten tuntemuksia terveydenhuollon ammattilaisten tarjoamasta tiedollisesta ja emotionaalisesta tuesta. Tutkimustuloksista selvisi, että sukulaisten saama tuen tarve ei ollut riittävää, vaikka sukulaiset eivät pitäneetkään emotionaalisen tuen saamista yhtä tärkeänä kuin tiedollisen tuen saamista (emt. 8).

Verkon käytön yleistymisen myötä myös verkon vertaistukiryhmistä on tullut verrattain yleisiä tutkimuksen kohteita. Tutkimuksissa on usein keskitytty selvittämään miksi keskustelijat valitsevat verkon vertaistuen lähteekseen ja sitä, millaisia mahdollisuuksia ja rajoitteita verkon keskustelufoorumit muodostavat vertaistuen tarjoamiselle. Esimerkiksi Yli-Uotila, Rantanen ja Suominen (2013) tutkivat syöpäpotilaiden internetin käytön motiiveja sosiaalisen tuen etsinnässä. He havaitsivat, että syöpäpotilaat valitsivat verkon sosiaalisen tuen lähteekseen verkkoviestinnän helppouden ja saatavuuden vuoksi, mutta myös verkon ulkopuolisessa elämässä kohtaamansa tuen puutteen vuoksi (emt. 261).

Monissa verkon keskustelufoorumeita tarkastelevissa tutkimuksissa huomio on kiinnittynyt myös siihen, millaista sosiaalista tukea keskustelufoorumeilla tarjotaan. Näissä tutkimuksissa on usein hyödynnetty Cutronan ja Suhrin (1994) sosiaalisen tuen muotojen jaottelua. Esimerkiksi sosiaalisen tuen vaihtoa verkon HIV/AIDS -vertaistukiryhmässä tutkineet Coursaris ja Liu (2009: 911) hyödynsivät Cutronan ja Suhrin (1994) jaottelua saadakseen selville millaista ja miten paljon sosiaalista tukea tietokonevälitteisissä

HIV/AIDS -vertaistukiryhmässä välittyy. Coursaris ja Liu (emt: 911) havaitsivat, että tiedollisen (41,6 %) ja emotionaalisen (16,0 %) tuen vaihdanta oli yleisintä. Verkostollisen (6,8 %) ja arvostusta osoittavan (6,4 %) tuen välittyminen oli vähäisempää, kun taas konkreettisen tuen tarjoaminen ja pyytäminen oli erittäin harvinaista (0,8 %) (emt. 911). Coursaris ja Liu (2009: 916) havaitsivat, että Cutronan ja Suhrin (1994) luokittelussa esiintyneiden sosiaalisen tuen muotojen lisäksi keskustelijat jakoivat tuntemuksiaan ja ajatuksiaan omiin kokemuksiinsa vedoten, osoittivat kiitollisuutta saamastaan tuesta ja onnittelivat muita keskustelijoita saavutuksistaan. Cutronan ja Suhrin jaottelua ovat hyödyntäneet myös Braithwaite, Waldron & Finn (1999) tutkiessaan sosiaalisen tuen välittymistä vammautuneille ihmisille suunnatussa tietokonevälitteisessä vertaistukiryhmässä. Myös heidän tutkimuksensa osoittaa tiedollisen (31,3 %) ja emotionaalisen (40,0 %) tuen olevan yleisimpiä vertaistukiryhmässä jaettuja tuen muotoja (emt. 134).

3.2 Sosiaalisen tuen ilmaiseminen

Supportiivinen vuorovaikutusepisodi alkaa usein ongelman esittelemisellä ja tuen tarpeen ilmaisemisella (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998: 284). Tuen hakeminen voi olla erittäin palkitsevaa, mutta se voi olla myös riskialtista, sillä tuen hakija voi olla tyytymätön supportiivisen viestin sisältöön tai siihen tapaan, jolla tukija ilmaisee tukensa tuettavalle (Virtanen 2015: 27). Tukea osoittavat ilmaisut voidaankin nähdä ongelmallisina ja jännitteitä aiheuttavina, sillä keskustelun osapuolilla voi olla erilaiset käsitykset siitä mikä on supportiivista. Aina keskusteluviestit eivät sisällä vastaanottajan kaipaamaa tukea ja ne voivat saada tuen vastaanottajan näyttämään heikolta, tietämättömältä ja kykenemättömältä hallitsemaan omaa tilannettaan. (Goldsmith 1994: 32.)

Tukea pyytäessään ja tarjotessaan keskustelijat muodostavat viestinsä erilaisiin kielellisiin keinoihin tukeutuen, koska heillä on tarve toimia hyväksyttävästi ja säilyttää kasvonsa ongelmalähtöisessä vuorovaikutuksessa (Locher 2006: 113). Keskustelijat voivat ilmaista tukensa ja tuen tarpeensa tilanteen edellyttämällä tavalla suoraan tai epäsuoraan, verbaalisti tai nonverbaalisti (Barbee & Cunningham 1995: 393). Nonverbaaleina suorina tuen tarpeen ilmaisuina Barbee ja Cunningham (emt.) pitivät esimerkiksi katsekontaktia

ja itkua, kun taas epäsuorina nonverbaaleina ilmauksina he pitävät esimerkiksi huokailua. Verkkokeskustelun luonteesta johtuen keskustelijat eivät kuitenkaan voi ilmaista supportiivisuuttaan nonverbaalisti. Halutessaan keskustelijat voivat hyödyntää tunneikoneita, joiden avulla tekstiä voidaan tukea samalla tavoin kuin kehonkieli tukee sanallista viestintää kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. (Rezabek & Cochenour 1998: 201–202.)

Epäsuora tuen hakeminen ja osoittaminen on hienovaraisempaa ja vähemmän informatiivista kuin suora tuen hakeminen ja osoittaminen. Epäsuorissa tuen tarpeen ilmaisuisissa keskustelija saattaa vihjata ongelman olemassa olost ilman, että hän sitoo ongelman omaan tilanteeseen. Tämän kaltaiset vihjeet ja valitukset saattavat suojella avunpyytäjän itsetuntoa, mutta samalla tuen pyyntö tai tarjottu tuki saattaa jäädä vastaanottajalta huomioimatta sen epäsuoruuden vuoksi. (Barbee & Cunningham 1995: 393.) Kun ongelmaviestin kirjoittaja pyytää itse apua tilanteeseensa, muodostuu supportiivisille vastauksille suotuisa ilmapiiri (Juhila 2000: 107). Esimerkiksi neuvojen antaminen voidaan nähdä vuorovaikutuksellisesti ongelmallisena, sillä neuvon antaminen viittaa usein siihen, että neuvojalla on tietoa tai taitoa, joka neuvon vastaanottajalta puuttuu. (Vehviläinen 2001: 40.)

Keskustelijat saattavat kokea tuen pyytämisen ja tuen tarjoamisen ongelmallisena, jolloin asia voidaan esittää niin peitellysti ja epäsuorasti, että sen tulkitseminen jää vastaanottajan tehtäväksi. (Leiwo, Luukka & Nikula 1995: 52.) Tällaisia epäsuoria tuen pyyntöjä ovat esimerkiksi epäsuorat kysymykset, jotka on muotoiltu kysymyksen muotoon, mutta esiintyvät ilman kysymysmerkkiä. Epäsuoria kysymyksiä tekemällä voidaan vastaajalle jättää enemmän mahdollisuuksia päättää miten vastata. (Lishman 2009: 41.) Epäsuoruus jättää näin ollen pelivaraa sekä tuettavalle että tukijalle, sillä he voivat vetäytyä tilanteesta mikäli tilanne muodostuu kiusalliseksi. Mikäli vastaaja on haluton tarjoamaan tukea, voi hän tahallaan olla ymmärtämättä vihjausta. Tällainen kieltäytyminen ei kuitenkaan loukkaa vastapuolen kasvoja eikä aiheuta konfliktitilannetta siinä määrin kuin suorasta pyynnöstä kieltäytyminen. (Leiwo, Luukka & Nikula 1995: 52.)

Tuen tarve ja tuki voidaan ilmaista myös suoraan. Suoraa tuen tarpeen ilmaisemista on esimerkiksi kysyminen tai tuen pyytäminen ongelmasta puhumalla ja siihen viittaamalla.

(Barbee & Cunningham 1995: 393.) Morrow (2006: 541) havaitsi masennusaiheista keskustelufoorumia tutkiessaan, että joskus keskustelijat pyysivät apua johonkin tiettyyn tar-koin kuvattuun ongelmaan sen sijaan että kysyisivät yleisluontoisia kysymyksiä kuten ”mikä minua vaivaa?”.

3.3 Verkon vertaistukiryhmät

Sosiaalista tukea tarjotaan usein tiettyjen sairauksien ympärille muodostuneissa vertaistukiryhmissä, joista käytetään vaihtelevasti myös nimityksiä *oma-apuryhmä* ja *vertaistukiryhmä* (Nylund 1996: 195). Nimityksiä *vertaistukiryhmä* ja *oma-apuryhmä* voidaan pitää toistensa synonyymeina, sillä molemmat määritellään samankaltaisen ongelman tai elämäntilanteen jakavien henkilöiden muodostamaksi ryhmäksi, jonka jäsenet haluavat jakaa kokemuksiaan muiden kanssa. Tällä tavoin he voivat keskinäisesti pyrkiä ratkaisemaan tai lieventämään ongelmaansa tai elämäntilannettaan. (Nylund 1996: 194.) Vertaistukiryhmän ja *vertaistukiryhmän* määrittelyissä ryhmän toimintaa lähestytään kuitenkin hie-man erilaisista lähtökohdista. Vertaistukiryhmä voidaan käsittää vertaistukiryhmää laajem-pana käsitteenä. Vertaistukiryhmän toiminta ei välttämättä kohdistu ryhmän jäsenten tukemi-seen ja auttamiseen vertaistukiryhmien tavoin vaikka ryhmä muodostuisikin samaa sa-mankaltaisia ongelmia jakavien henkilöiden ympärille. (Hyväri 2005: 215.)

Tässä tutkimuksessa käytän kriittisiä ja ongelmallisia elämänvaiheita käsittelevistä ryh-mistä *vertaistukiryhmän* nimitystä, koska niissä pyritään toisten auttamiseen ja tukemi-seen (Hyväri 2005: 215). Vertaistukiryhmät voivat olla hyvinkin erilaisia toimintansa, tapojensa, tavoitteidensa ja koostumustensa suhteen: tukea voidaan tarjota kasvokkain tai verkossa, ryhmässä tai kahden kesken, itsenäisesti tai ammattilaisen ohjaamana. Tuen tarjoaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja vastavuoroisuuteen ja jokainen ryhmän jäsen on tasaveroinen oman tilanteensa asiantuntija. (Kuuskoski 2003: 31–32, 34.)

Perinteisten kasvokkaisten tapaamisten rinnalle muodostuneet verkkopohjaiset vertaistu-kiryhmät tarjoavat jäsenilleen monia hyötyjä kasvokkain vertaistukiryhmiin nähden. Ne tarjoavat yhä useammille henkilöille mahdollisuuden osallistua tuen tarjoamiseen ja

saamiseen. Toisin kuin kasvokkaisissa vertaistukitapaamisissa, verkossa maantieteelliset rajoitukset katoavat ja mahdollistavat siten kaikkien jäsenten osallistumisen aikaa, paikkaa, välimatkaa tai elämäntilannetta katsomatta. (Chung 2013: 1408.) Erityisesti henkilöt, jotka eivät tahdo tai kykene poistumaan kotoa, arvostavat verkon vertaistukiryhmien tarjoamia mahdollisuuksia. Verkon vertaistukiryhmät voivat siis olla erittäin arvokkaita henkilöille, jotka etsivät tietoa, tukea ja mahdollisuuksia saada kontakteja samassa tilanteessa olevien kanssa. (Leimeister & Krcmar 2005.)

Vertaistukea tarjotaan useimmiten verkon keskustelufoorumeilla, joissa vuorovaikutus perustuu pitkälti tekstipohjaisuuteen ja asynkronisuuteen. Nämä ominaisuudet tarjoavat ryhmän jäsenille mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutukseen parhaana katsomanaan ajankohtana. (Tanis 2008: 702–703.) Keskustelufoorumeiden asynkronisen luonteen edut korostuvat erityisesti vertaistukikeskusteluissa, kun jäsenet voivat rauhassa ja harkiten kirjoittaa henkilökohtaisista ja aroistakin asioista (Braithwaite ym. 1999: 129). Keskustelufoorumeille kirjoittamisen voidaankin positiivisesti nähdä vaikuttavan ihmisen henkiseen ja fyysiseen terveyteen: kirjoittaminen voi olla terapeutista, koska tunteet tai traumaattiset kokemukset on ilmaistava sanoina ymmärrettävästi ja johdonmukaisesti. Kirjoittaminen voidaan siis nähdä hyödyllisenä keinona käsitellä tapahtumia. Tekstipohjaisuus voi olla vapauttava tekijä etenkin sellaisille, jotka kohtaavat reaalielämässä ennakkoluuloja tilanteensa vuoksi. (Tanis 2008: 702.) Keskustelufoorumin tekstipohjaisuuden vuoksi huomio kiinnittyy lähettäjän ominaisuuksien sijasta itse keskusteluviestiin (Tanis 2007: 143).

Wright (2000) havaitsi verkon vertaistukiryhmiä tutkiessaan, että useimmat jäsenet pitivät anonyymiyttä ja sosiaalisten vihjeiden puutteita verkon vertaistukiryhmien suurimpina etuina. Tuen vastaanottaminen muilta ryhmän jäseniltä osoittaa haavoittuvaisuutta ja voi olla tuen vastaanottajan näkökulmasta epämukavaa. Verkossa tuen vastaanottajan ei kuitenkaan tarvitse pelätä kasvojensa menetystä samalla tavalla kuin kasvokkaisissa tilanteissa. (Chung 2013: 1409.) Ihmiset voivat kokea kuuluvansa osaksi ryhmää, koska eivät erotu ryhmästä yksilöinä samalla tavalla kuin kasvokkaisissa tilanteissa (Tanis 2008: 702). Verkon anonyymiteetin mahdollistavien ominaisuuksien vuoksi jäsenet voivat keskustella kiusallisista, arkaluontoisista tai yksityiskohtaisistakin asioista ilman heihin

kohdistuvaa arvostelua (Cotten & Gupta 2004: 1797). Lisäksi vertaistukiryhmän jäsenet saattavat pitää vapauttavana sitä, että he voivat avautua ongelmistaan anonyymisti sellaiselle, joka ymmärtää tilanteen, mutta jonka kanssa ei ole muodostunut tiiviimpää ihmishuuhdetta (Tanis 2008: 700).

Verkon vertaistukiryhmien yleistyessä on alettu pohtimaan myös niiden mahdollisia haittavaikutuksia (Nylund 2005: 205). Perinteisesti verkossa keskustellessa ihmiset pyrkivät välttämään negatiivisia normien rikkomuksia, mutta jotkut tavoitteet saattavat motivoida ihmisiä käyttäytymään normien vastaisesti (O'Sullivan & Flanagan 2003: 79). Joissakin verkon vertaistukiryhmissä vuorovaikutus saattaa olla sävyllään suorapuheista ja jopa uhkaavaa. Tämän nähdään johtuvan verkon anonyymiydestä ja sosiaalisten vihjeiden puutteesta. (Coulson 2005: 581.) Tekstipohjaisuuden ja sosiaalisten vihjeiden puutteen vuoksi verkko nähdään myös väärinymmärryksille alttiina vuorovaikutusympäristönä (Wright 2002: 199).

Vertaistukeen liittyvissä tutkimuksissa on myös pohdittu vertaistukiryhmän keskustelijoiden vaikutuksista yksilön toimintaan. Joissain tutkimuksissa on nostettu esiin huoli siitä, että ihmiset saattavat kokea tilanteensa toivottomaksi vietettyään liikaa aikaa verkossa vertaistensa seurassa (Tanis 2007: 149). Keskustelijoiden pelätään myös mainostavan ongelmallista tai epäterveellistä käyttäytymistä toisilleen (Chung 2013: 1408) ja rohkaisevan toisiaan esimerkiksi itsetuhoiseen käytökseen (Smithson, Sharkey, Hewis, Jones, Emmens, Ford & Owens 2011: 487). Jotkut tutkijat ovat myös huolissaan vertaistukifoorumille lähetettyjen tietojen laadusta ja luotettavuudesta. Väärän tiedon julkaisemisella saattaa olla vakaviakin seurauksia, mikäli joku toimii saamiensa tietojen mukaisesti. (Coulson 2005: 581.) Tutkimuksissa on kuitenkin huomattu, että mikäli foorumille lähetetään epäuskottavaa tai väärää tietoa, korjaavat muut yhteisön jäsenet tiedot oikeiksi melko pian (Chung 2013: 1408).

4 SUPPORTIIVISEN VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN VERKON KESKUSTELUFOORUMILLA

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää supportiivisen viestinnän toteutumista verkon keskustelufoorumilla. Tarkastelen syöpäsairaiden omaisille ja läheisille suunnatun keskustelualueen vertaistukikeskusteluita. Tässä luvussa esittelen viesteille suorittamani analyysin etenemisen (4.1) ja analyysia varten koostamani makrosegmenttien luokittelun (4.2). Sen jälkeen esittelen aineistolleni suorittamani analyysin tulokset (4.3–4.5) ja yhteenvedon tutkimuksen tuloksista (4.6).

Koska aineisto koostuu useista eri viestiketjuista ja useista eri keskusteluviesteistä, olen aineiston käsittelyä, analysointia ja kirjallista esittämistä helpottaakseni merkinnyt viestit juoksevin numeroin: ensimmäinen numero viittaa viestiketjuun ja jälkimmäinen keskusteluviestiin (6.1A ja 6.1V). Numeroiden perässä olevat A ja V -kirjaimet osoittavat onko kyseessä ketjunavaajan lähettämä viesti tai ketjunavaajan viestiin kohdistuva vastaus. Ketjunavaajan ja muiden keskustelijoiden lähettämien keskusteluviestien erottaminen toisistaan on analyysin kannalta tärkeää, sillä lähestyn ketjunavaajan lähettämiä viestejä pääsääntöisesti tukea hakevina ja muiden keskustelijoiden viestejä tukea tarjoavina. Tutkimuksessani esiintyvät aineistoesimerkit ovat suoria lainauksia keskusteluviesteistä. Korostan tutkimuksen kannalta merkittäviä esimerkkien osia alleviivauksin.

4.1 Analyysin eteneminen

Valitsin tutkimusaineistokseni sellaiset Lähipiirissä syöpäpotilas -keskustelualueella avatut viestiketjut, joiden uusin viesti oli lähetetty 1.3.2012–28.2.2013. Jätin aineistosta pois ne viestiketjut, jotka olivat aineistonkeruuhetkellä jääneet ilman vastauksia. Analysoitava aineisto muodostui yhteensä 318 keskusteluviestistä, jotka olivat peräisin 51 viestiketjusta. Analysoitavista viesteistä 118 on ketjunavaajan lähettämiä ja 200 muiden keskustelijoiden lähettämiä. Ketjunavaajien ja muiden keskustelijoiden lähettämiä viestejä tarkastelemalla etsin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Miten ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa?
- 2) Miten muut keskustelijat osoittavat tukeaan ketjunavaajan esittämään huoleen tai ongelmaan?
- 3) Miten ketjunavaaja ottaa tarjotun tuen vastaan?

Näen, että supportiivisuus realisoituu keskustelufoorumille lähetettyjen viestien muodossa ja sisällössä, jonka vuoksi kiinnitin huomiota keskusteluviestien rakentumiseen ja niihin ilmaisuihin, joiden avulla keskustelijat ilmaisevat tuen tarpeensa, osoittavat toisilleen tukea ja ottavat tarjotun tuen vastaan. Aloitin analyysini viestiketjujen avausviesteistä, koska avausviesti toimii supportiivisen vuorovaikutusprosessin ensimmäisenä aktina ja asettaa siten raamit koko vuorovaikutukselle. Useimmiten ketjunavaaja tuo avausviestissä esiin jonkin huolen tai ongelman, johon hän odottaa saavansa tukea. Tämän vuoksi viestiketjun avausviesti määrittää pitkälti sen, millaisiksi muut viestiketjun viestit muodostuvat: tarjotaanko ketjunavaajalle tukea ja millaista tukea ketjunavaajalle tarjotaan. Tarkastelin ketjunavaajien lähettämiä viestejä tuen tarvitsijan ja muiden keskustelijoiden lähettämiä viestejä tuen tarjoajan näkökulmasta.

Aloitin keskusteluviestien analyysin luokittelemalla aineistossani ilmenneet makrosegmentit Herringin (1996b) ja Locherin (2006) tutkimustuloksista koostamaani jaottelua hyödyntäen (luku 4.2). **Keskusteluviestien jaotteleminen makrosegmentteihin** eli merkitykseltään itsenäisiin rakenteellisiin osiin oli analyysini kannalta tärkeää, sillä jokaisella viestillä on oma yksilöllinen rakenteensa. Tarkastelin makrosegmenttejä merkitystasolla, koska yhdessä lauseessa saattoi esiintyä useampiakin makrosegmenttejä, kuten esimerkiksi 1, jossa ilmenee sekä toivotus että toisiin vetoaminen. Mikäli makrosegmentin pystyi luokittelemaan useampaan eri makrosegmenttiin kuuluvaksi, kuten esimerkin 2, tarkastelin ilmausta sen perimmäisen funktion perusteella. Esimerkki 2 olisi tulkittavissa kohteliaisuudeksi, mutta myös toisiin vetoamiseksi. Luokittelin ilmauksen kuuluvan toisiin vetoaminen -makrosegmenttiin, sillä ilmauksen perimmäinen tavoite on tiedon pyytäminen sen sijaan, että keskustelija tahtoisi ainoastaan olla kohtelias. Esittelen käyttämäni makrosegmenttien luokituksen luvussa 4.2.

- (1) [...] Toivotan sinulle sydämeni pohjasta voimia ja jos haluat vielä lisätietoja niin kerron mielellän. [...] (10.2V)
- (2) [...] Kiitollisena tiedoista. [...] (26.1A)

Vaikka verkon vertaistukikeskusteluissa vuorovaikutus perustuu pitkälti tuen hakemiselle ja tuen antamiselle, ei kaikki keskusteluviesteissä sanottu välttämättä ole supportiivista. Koska tukea voidaan kielellisesti tarjota ja pyytää monin tavoin, tarvitsin analyysini avuksi menetelmän, jonka avulla on mahdollista **erottaa tuen tarvetta ja tukea osoittavat ilmaukset** keskusteluviestien muista ilmaisuista (luvut 4.3–4.5). Tämän vuoksi lähestyin ilmauksia Cutronan ja Suhrin (1994) jaottelua soveltaen. Cutronan ja Suhrin jaottelu soveltuu parhaiten tukea osoittavien ilmausten analysointiin, mutta sovelsin jaottelua myös sellaisiin viesteihin, joissa tuen tarve ilmaistaan ja annettu tuki otetaan vastaan. Tulkitsin **supportiivisiksi ilmaisuiksi** sellaiset ilmaukset, jotka muodostivat merkitykseltään itsenäisen kokonaisuuden. Supportiivisiin ilmaisiin saattoi siis sisältyä useita lauseita. Yksittäisessä viestissä saattoi myös olla useampia supportiivisia ilmaisuja, joita keskustelijat osoittivat esimerkiksi tunteita ilmaisemalla. Mikäli nämä tunteiden ilmaisut ilmenivät viestissä peräkkäin, tulkitsin ne yhdeksi tuen ilmaisuksi, sillä ne muodostivat merkityskokonaisuuden (3). Jos tunteiden ilmaisut ilmenivät viestissä useammassa kohdassa, tulkitsin ne useammiksi tuen ilmaisuiksi (4).

- (3) [...] Isä on heikossa kunnossa ,kun keuhkonkuumeen yhteydessä tämä syöpä paljastui.
Tk-lääkäri sanoi ettei voida parantaa,mut jotain hoitoja vois olla ehkä mahdollisuus saada kunhan yleiskunto saatais paremmaksi.
Pelottaa onnistuuko se,vai ehtiikö isä menehtyä ennen sitä :((10.4V)
- (4) [...] Olen pahoillani äitisi syövän leviämisestä. Se on raskas tilanne ja uutinen, mutta toivottavasti patologin vastauksesta selviää lisää.

Miten äitisi voi nyt? [...] (38.2V)

Seuraavaksi esittelen esimerkin, jonka avulla havainnollistan aineiston viesteille tekemääni analyysia. Esimerkki 5 koostuu avausviestistä (7.1A), vastauksesta (7.2V) ja ketjunavaajan vastauksesta (7.3A). Tutkin millaisista makrosegmenteistä viestit muodostuvat, millaisia supportiivisia ilmauksia viesteistä on havaittavissa ja miten ne ilmaistaan. Olen merkinnyt esimerkissä esiintyvät makrosegmentit hakasulkuihin.

(5) <Taustatieto> Avannepotilaan sairaalassa oloaika

<Taustatieto> Isältäni leikattiin tiistaina peräsuolisyöpä ja hän sai avanteen..<tiedon ja kokemuksen pyyntö> kauankohan pitävät sairaalassa keskimäärin. (7.1A)

<Metakommentti> Et ole näköjään saanut tähän vastauksia ja ehkä isäsi onkin jo päässyt sairaalasta pois.

<omiin kokemuksiin viittaaminen> Omalla isälläni leikattiin myös peräsuolisyöpä ja hän sai avanteen. Hän joutui olemaan sairaalassa leikkauksen jälkeen peräti 3 viikkoa, mutta se johtui siitä, että hänelle tuli komplikaatioita leikkauksen jälkeen. Leikkaus oli tehty liian läheltä virtsateitä ja ne tukkeutuivat.

<näkemys> Varmaankin ilman näitä komplikaatioita hän olisi päässyt sairaalasta pois jo aiemmin.

<omiin kokemuksiin viittaaminen> Nyt hän on elänyt avateen kanssa jo useita vuosia ja sen käsittelystä on tullut jo rutiinia hänelle ja äidilleni. (7.2V)

<Kohteliaisuus> Kiitos vastauksestasi se on todella tärkeä!!
 <taustatieto> Joo isä pääsi kotia pari viikkoa operaatiosta ja nyt hänelläkin on jonkinlainen virtsaongelema.otettiin taas sairaalaan meilahteen ja hän aika lopussa henkisesti...<näkemys> kumpu nyt jotenkin olisi välillä helpompaa... (7.3A)

Esimerkissä 5 avausviesti muodostuu kahdesta erillisestä makrosegmentistä: taustatiedon antamisesta sekä tiedon ja kokemusten pyytämisestä. Avausviestin otsikko ja ensimmäinen lause muodostuu taustatiedon antaminen -makrosegmentistä, sillä se johdattelee keskusteltavaan aiheeseen. Ketjunavaajan ilmaisee tuen tarpeensa kysymällä ”kauankohan pitävät sairaalassa keskimäärin.”. Ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa epäsuoraan, sillä kysymys on muotoiltu kysymyksen muotoon ilman kysymysmerkkiä. Kysymys on lisäksi muotoiltu avoimeksi kysymykseksi, joka mahdollistaa sen, että muut keskustelijat voivat vastata kysymykseen kyllä-ei -tyylisiä vastauksia laajemmin. Luokittelin tiedon ja kokemusten pyytäminen -makrosegmenttiin kuuluvan tuen tarpeen ilmaisun toimintaa helpottavaksi tuen pyynnöksi.

Esimerkin 5 avausviestin saama vastaus muodostuu kolmesta erillisestä makrosegmentistä: metakomentista, omiin kokemuksiin viittaamisesta ja näkemyksen ilmaisemisesta. Vastaja ilmaisee tukensa ketjunavaajan esittämään ongelmaan kaksi kertaa sekä omiin kokemuksiin viittaamalla että näkemyksiä ilmaisemalla. Omia kokemuksia jakamalla muut keskustelijat voivat osoittaa ketjunavaajalle sekä toimintaa helpottavaa että huolenpitoa osoittavaa tukea. Tässä tapauksessa luokittelin omiin kokemuksiin viittaamisen toimintaa helpottavan tuen ilmaisuksi, sillä ilmauksen tarkoituksena on tarjota tietoa sen sijaan että vastaja tahtois ilmaista huolenpitoa tai solidaarisuutta ketjunavaajan esittämää ongelmaa kohtaan. Näillä kahdella vastauksessa esiintyvillä supportiivisilla ilmauksilla, joita olen havainnollistanut alleviivauksin, vastaja pyrkii tarjoamaan ketjunavaajalle toimintaa helpottavaa tukea tiedollisen tuen muodossa. Luokittelin nämä kaksi supportiivista ilmausta epäsuoriksi tuen tarpeen ilmaisuksi.

Esimerkissä 5 ketjunavaajan lähettämä vastaus muodostuu kolmesta erillisestä makrosegmentistä: kohteliaisuudesta, taustatiedon antamisesta ja näkemyksen ilmaisemisesta. Ketjunavaaja vastaa tarjottuun tukeen kiittämällä. Kiittäessään ketjunavaaja myös korostaa saamansa vastauksen tärkeyttä. Ketjunavaaja tuo viestissään ilmi, että hänen isänsä tilanne on muuttunut, jonka vuoksi hän viimeisessä lauseessa epäsuoraan vihjaa tarvitsevänsä lisää tukea mainitessaan ”kumpu nyt jotenkin olisi välillä helpompaa...”.

4.2 Aineistossa esiintyvät makrosegmentit

Tässä luvussa esittelen analyysia varten koostamani makrosegmenttien luokittelun ja kuvaan millaisista makrosegmenteistä aineistoni viestit muodostuivat. Käytin makrosegmenttien luokittelun pohjana luvussa 2.3 esittelemääni jaottelua. En kuitenkaan hyödynnänyt jaottelua sellaisenaan, vaan sovelsin sitä aineistosta tekemiäni huomioiden perusteella. Esimerkiksi makrosegmenttien luokittelu Herringin (1996b) tavoin johdantoon, vartaloon ja lopetukseen ei ole aukoton, sillä joitakin makrosegmenttejä saattoi esiintyä viestissä useammassakin eri kohdassa. Herringin luokittelusta otin mukaan ainoastaan aloitus- ja lopetuskäytännön, sillä tervehdykset toistuivat aineistossani aina ensimmäisenä ja allekirjoitukset viimeisenä. Koska toisiin vetoamista ja kohteliaisuuksia ilmeni

viesteissä muuallakin kuin viestin lopussa, siirsin ne pois lopetuskäytännöistä osaksi viestin muuta sisältöä.

Taulukko 2. Analyysissa tarkastelemani makrosegmentit

Aloituskäytäntö	<i>Tervehdys</i>
	<i>Metakommentti</i>
	<i>Yhteys aiempaan viestiin</i>
	<i>Taustatiedon antaminen</i>
	<i>Ongelman esiintuominen</i>
	<i>Omiin kokemuksiin viittaaminen</i>
	<i>Ratkaisun ehdottaminen</i>
	<i>Tarkennuksen antaminen</i>
	<i>Näkemyksen ilmaiseminen</i>
	<i>Tiedon ja kokemusten pyytäminen</i>
	<i>Tiedon antaminen</i>
	<i>Tunteiden ilmaiseminen</i>
	<i>Pahoittelu</i>
	<i>Toisiin vetoaminen</i>
	<i>Kohteliaisuus</i>
	<i>Toivotus</i>
Lopetuskäytäntö	<i>Allekirjoitus</i>

Taulukkoon 2 olen koonnut analyysissa tarkastelemani makrosegmentit. Otin Herringin (1996b) ja Locherin (2006) jaottelusta omaan analyysiini mukaan tervehdyksen, taustatiedon antamisen, metakommentin, yhteyden aiempaan viestiin, ongelman esiintuomisen, omiin kokemuksiin viittaamisen, ratkaisun ehdottamisen, tarkennuksen antamisen, näkemysten ilmaisemisen, tiedon pyytämisen ja antamisen, tunteiden ilmaisemisen, pahoittelun, toisiin vetoamisen, kohteliaisuuden ja allekirjoituksen. Analyysin ulkopuolelle jätin tarjouksen, hyvästelemisen, nuhtelun ja jälkikirjoituksen, koska niitä ei ilmennyt aineistoni viesteissä. Neuvojen antamisen sisällytin ratkaisun ehdottamiseen -makrosegmenttiin, koska näen neuvojen antamisen ratkaisuun pyrkivänä toimintana, sillä neuvoja antamalla keskustelija suosittelee toiselle tavalla tai toisella nykyisestä poikkeavaa tulevaisuuden

toiminnan suuntaa (Juhila 2000: 106). Neuvojen pyytämisen sisällytin tiedon ja kokemusten pyytämiseen. Lisäsin tiedon pyytäminen -makrosegmenttiin myös kokemuksen, sillä aina ei ole selvää pyytävätkö keskustelijat toisiltaan faktoihin tai omiin kokemuksiin perustuvaa tietoa. Kohtelias lopetus -makrosegmentin muutin pelkäksi kohteliaisuudeksi, sillä kohteliaisuuksia esiintyi myös muualla kuin viestin lopussa. Lisäsin makrosegmenttien luokitteluun uutena kategoriana toivotuksen, sillä viesteissä ilmeneviä toivotuksia ei voi luokitella kuuluviksi olemassa oleviin makrosegmentteihin.

Tietyt makrosegmentit saattoivat esiintyä aineiston viesteissä useamman kerran, mutta sen sijaan, että olisin tarkastellut kuinka monta kertaa yksittäinen makrosegmentti toistuu viestissä, keskityin tarkastelemaan millaisista makrosegmenteistä viestit muodostuvat. Aineistossa ilmenevistä makrosegmenteistä taustatiedon antaminen ja ongelman esiintuominen esiintyi ainoastaan ketjunavaajien lähettämässä viesteissä, kun taas omiin kokemuksiin viitattiin ainoastaan muiden keskustelijoiden lähettämässä viesteissä.

Kaikki aineistoni viesteissä esiintyvät **tervehdykset** ilmenivät viestin alussa aloituskäytäntönä. Aineiston viesteissä tervehdyksenä saattoi olla pelkkä tervehdyssana (6) tai viestin vastaanottajiin viittaava ilmaus (7). Viestin alussa esiintyi usein myös **metakommenteja**. Viesteissä esiintyvillä metakommenteilla muun muassa viitataan keskustelufoorumiin tai foorumille lähetettyihin viesteihin. Useimmiten metakommenteilla perusteltiin kuitenkin viestin kirjoittamista (8) tai korostettiin keskustelufoorumin merkitystä kirjoittajan tilanteessa (9). Viesteissä ilmeni myös sellaisia metakommenteja, joiden avulla keskustelija jäsentää viestinsä sisältöä listaamalla näkemyksiään (10), sitoo viestin sisällön yhteen (11) tai kohdistaa viestin tietylle vastaanottajalle (12).

- (6) Hei, muistan kyllä kuinka tuo syöpäleikkauksen aika ja sen jälkeinen aika olivat henkisesti todella vaikeaa aikaa isälleni. [...] (7.4V)
- (7) Hyvää iltaa taas kaikille. [...] (35.4V)
- (8) Nyt tuli tarve kirjoittaa tanne, mieheni kunto on romahtanut täysin. [...] (51.1A)

- (9) Kiitos tuestasi nimimerkki Siipi maassa. Onneksi löysin tämän keskustelupalstan näillä vaikeilla hetkillä. Tekee hyvää kirjoittaa, vaikka ei niin vastauksia tulisikaan. [...] (35.3A)
- (10) [...] Sen paremmin äitisi tilannetta tuntematta aika monenlaisia ajatuksia ainakin itselläni nousee mieleen. Ensinnäkin hyvä, jos äitisi syöpä ei ole kovin aggressiivinen. Toisekseen, on mahdollista, että äitisi syöpä on vain munasarjoissa. Kolmanneksi, jos äitisi saa tätä uutta hoitoa, niin syövän eteneminen voi hidastua ja jopa loppua kokonaan. [...] Tässä tuli nyt paljon asiaa lyhyessä viestissä. [...] (45.2V)
- (11) [...] Sun täytyy vain kysyä hoitavalta lääkäriltä, laittaa ns. kova kova vasten ja vaatia vastauksia.. [...] Jos haimaan etenee etäpesäkkeet, ni siinä huonot ennusteet.. mutta kuten sanoin kysy/kysykää hoitavalta lääkäriltä.. [...] (21.2V)
- (12) [...] Dottir: Olen pahoillani äitisi syövän leviämisestä. [...] (38.2V)

Metakommentin kaltainen makrosegmentti oli **yhteys aiempaan viestiin**. Aineiston viesteissä yhteyttä aiempiin viesteihin ilmaistiin muun muassa aiemmin lähetettyjen viestien sisältöä lainaamalla (13), kommentoimalla aiemmin esiintuotua puheenaihetta (14) tai referoimalla aiemmassa viestissä ilmaistua kysymystä (15). Aiempiin viesteihin viittamalla keskustelijat ikään kuin jäsentelevät viestiä ja luovat pohjan esittämälleen näkemykselle.

- (13) "Syvältä" kirjoittaa miehestään, hntä ei kiinnosta yhtään miltä muista perheen jäsenistä tuntuu ja on ilmoittanut, että mieluiten muuttaisi muualle. Apua hän tarvitsee, itse asiassa niin me muutkin. Mutta millä saan hänet tajuamaan, että tämä koskee meitä muitakin ja meilläkin on tunteet. Aivokasvaimissa rankinta on, että ne saattaa muuttaa ihmisen persoonallisuutta. [...] (4.19V)
- (14) [...] Minäkin olen miettinyt tuota "vahvana" olemista lasteni edessä. Minäkäläisen mallin minä heille antaisin, jos pysyisin vain lujana? [...] (44.9A)
- (15) [...] Mietiskelit lomamatkanne mahdollista peruuttamista. No, voin omasta kokemuksestani kertoa, että kun äitini joutui viimeisen kerran sairaalaan, niin mieheni oli siinä välissä varannut meille Tallinnan matkan. [...] (35.4V)

Taustatiedon antaminen oli aineistoni viesteissä melko yleistä ja sitä esiintyi ainoastaan ketjunavaajien lähettämässä viesteissä. Esimerkki 16 on tyypillinen aineistossani esiintyvä esimerkki taustatiedon antamisesta, sillä siinä ketjunavaaja taustoittaa tilannetta,

jonka pohjalta muut keskustelijat voivat muodostaa näkemyksensä ketjunavaajan huolesta tai ongelmasta. Taustatiedon antamista seurasi usein **ongelman esiintuominen**. Tällaisia olivat kaikki sellaiset ilmaukset, joissa oli tarkka maininta ongelmasta, kuten esimerkiksi 17.

- (16) [...] Eli tädilläni todettiin n. 3kk sitten syöpä selän nikamissa, reisi luussa ja sääri luussa. Hän alkoi saamaan sytostaatteja ja sädehoitoa sekä yritettiin metsästä itse emää jota ei vielä kukaan ole löytynyt. Nyt joutui sairaalaan ja todettiin että syöpä on levinnyt myös aivorunkoon... Onko kenelläkään kokemusta kyseisestä syöpä muodosta, olen käsittänyt että tästä ei enää parantumaan pysty? [...] (14.1A)
- (17) [...] Mieheni sairastaa leukemiaa ja käyttää Sprycel-nimistä lääkettä. [...] Haluaisin saada lapsia, mutta miehen lääkkeen käyttö estää sen. Onko jollain samanlaisia kokemuksia? [...] (48.1A)

Sekä ketjunavaajat että muut keskustelijat viittaavat viesteissä omiin kokemuksiinsa, mutta luokittelin **omiin kokemuksiin viittaaminen** -makrosegmenttiin kuuluvaksi ainoastaan vastaajien lähettämät viestit. Omiin kokemuksiin viittaamalla vastaajat avautuivat omasta tilanteestaan (18), mutta myös viittasivat kokemuksiinsa osoittaakseen muille solidaarisuutta (19), perustellakseen näkemyksiään (20), ylläpitääkseen toivoa (21) ja tarjotakseen omiin kokemuksiin perustuvaa tietoa (22).

- (18) [...] Puolisoni kuolema oli minulle tähänastisen elämäni tuskallisimman ja raskain asia. Siitä on nyt vajaan vuosi. Elämä virtaa eteenpäin, päivät kuluvat, ja vähitellen pienistä ilon hetkistä saa jälleen otteen, vaikka syvimpien tuskien keskellä tuntuikin, että ei selviä edes seuraavaan päivään. [...] (51.8V)
- (19) Voimia ja halua Sinulle. Toivottavasti leikkaus auttaa ja syöpä saadaan pois.
- Oma isäni on menehtynyt munuaissyöpään. Syöpä oli jo niin pitkällä, ettei sitä voitu enää leikata. Se yritettiin "tappaa" puhtaalla alkoholilla, mutta aina ei parhaatkaan hoidot auta. [...] (47.2V)
- (20) [...] Kyllä sinullakin saa olla tunteet eikä sinun tarvitse jaksaa ja sietää mitä tahansa. Syöpää sairastavakaan ei saa käyttäytyä tuolla tavoin toista kohtaan. Olen itse sairastanut syövän eikä se kuitenkaan tee minusta mitään marttyyriä [...] (1.2V)
- (21) Hei, minulla ei ole paljoakaan kokemusta vatsasyövästä, mutta minun lapseni (jotka ovat suunnilleen ikäisiäsi) olivat samanlaisessa tilanteessa

noin kaksi vuotta sitten. Silloin ei minulle paljoakaan toivoa annettu. Nyt näyttää hyvältä ja elämä jatkuu. Tiesitkö että suomessa kuolee enemmän ihmisiä sydän- ja verisuoni sairauksiin kuin syöpään ? (6.2V)

- (22) Moi, mulle sanottiin miltei heti ensimmäiseksi että kaikki luontaistuotteiden, vitamiinien ym. käyttö on lopetettava heti. Syytä en nyt tähän hätään enää muista, meni se alkuhässäkkä aika sumussa. [...] (9.3V)

Aineistoni viestit sisälsivät myös **ratkaisuehdotuksia**, jollaisiksi tulkitsin kaikki neuvot tai suositukset siitä miten jokin ongelma tai hankala tilanne tulisi ratkaista. Ketjunavaajien lähettämissä viesteissä ratkaisuehdotusten taustalla olivat omat kokemukset, joihin pohjaten ketjunavaajat antoivat neuvoja muille keskustelijoille (23). Muiden keskustelijoiden lähettämissä viesteissä ratkaisuehdotukset ilmaistiin tyypillisimmin neuvojen muodossa (24), mutta myös kysymällä (25), ehdottamalla (26) tai yleisiä toteamuksia ilmaisemalla (27).

- (23) [...] vaatikkaa hyvät ihmiset itsellenne tai läheisellenne hoitoa, itse ainakin aion viedä asian potilaslautakuntaan kunhan saan hiukan voimia ja tiedän miten tässä käy tai siis miten nopeasti (17.1A)
- (24) [...] Ole isäsi luona niin paljon kuin ikinä mahdollista, juttele, muistele vanhoja, kerro unelmistasi jne. Ja jos vaan rohkenet niin kysy halu-aako/pystyykö juttelemaan mahdollisesta kuolemasta. Se helpottais teitä molempia kun asioita puitaisiin myös siltä pahimmalta kantilta. [...] (49.2V)
- (25) [...] Voisitko ajatella sairauslomalle jäämistä? Voitko hakea kodinhoitoapua sosiaalitoimelta? Onko alueellasi ns. arjen auttajia, vapaaehtoisia, jotka auttavat arkiaskareissa. Voisiko miehesi päästä vuodeosastolle edes hetkeksi, että saisit levähtää? Onko teillä läheistukiverkostoa? [...] (20.14V)
- (26) Ikävää, että miehesi paha olo purkautuu tuolla tavoin. Joillakin se tulee noin ulos. Tuntuu olevan pahasti pulassa itsensä kanssa. Tietenkään sinun ei tarvitse kestää. Kehoittaisin teidän molempien hakevan apua. [...] (1.8V)
- (27) [...] Oma henkinen jaksaminen on valtavan tärkeää, eikä omasta hyvinvoinnista pidä missään tapauksessa kokonaan luopua. Ruoka, fyysinen jaksaminen, puhuminen jollekulle, siinä kai oleellisimmat. (4.11V)

Näkemyksen ilmaiseminen oli aineistoni viesteissä hyvin yleistä. Tällaisia olivat muun muassa kaikki sellaiset ilmaukset, joissa esitettiin mielipide keskusteltavasta asiasta (28),

arvioitiin ja kuvailtiin tilannetta (29) tai pohdiskeltiin tulevaa esimerkiksi retorisia kysymyksiä esittämällä (30). Usein näkemyksiä tai taustatiedon antamisia seurasi **tarkennus**. Esimerkki 31 on tyypillinen esimerkki keskusteluviestissä ilmenevästä tarkennuksesta.

- (28) Ikävää, että miehesi paha olo purkautuu tuolla tavoin. Joillakin se tulee noin ulos. Tuntuu olevan pahasti pulassa itsensä kanssa. Tietenkään sinun ei tarvitse kestää. Kehoittaisin teidän molempien hakevan apua. [...] (1.8V)
- (29) [...] Epävarmuus todella on sietämätöntä - mutta kaikkeen näköjään tottuu, tai ennemminkin turtuu. Kiitos tuestasi. (11.5A)
- (30) [...] Koko ajan sydäntä kalvaa kuitenkin pelko menetyksestä, ja monet kysymykset varjostavat mieltä jatkuvasti. Ja pelko yltyy välillä sietämättömäksi. Kauan on vielä aikaa? Pelkääkö isä (välillä tuntuu, ettei hän aina ole mukana tässä maailmassa)? Miten voisın tsempata häntä jaksamaan ja lievittää hänen pelkoaan? Voinko sanoa hänelle, että minuakin pelottaa? [...] (11.1A)
- (31) [...] Nyt on alkanut äiti voimaan pahoin: ruoka ei pysy sisällä, oksentelee ja nukkuu paljon. [...] (32.7V)

Tietoa ja kokemuksia pyytäessä keskustelijat useimmiten pyysivät vertaisia jakamaan kokemuksiaan (32) tai tietoa (33). Joissain viesteissä ketjunavaajat pyysivät muilta keskustelijoilta neuvoja oman tilanteensa ratkaisemiseksi (34). Muiden keskustelijoiden lähettämässä viesteissä tiedon ja kokemusten pyytäminen ilmeni pääasiassa ilmauksina, joissa ketjunavaajalta pyydettiin lisätietoja ongelman ratkaisemiseksi (35).

- (32) [...] Onko kenelläkään kokemuksia vastaavasta? Eli 2v sitten äidiltäni hoidettiin paksusuolensyöpä ja nyt keväällä löytyi etäpesäke maksasta. [...] (21.1A)
- (33) [...] Tietääkö kukaan, kuinka paljon tällainen ripulointi kuuluu paksusuolen syöpään? Vai onko se yksilöllistä? Aika näyttää? (18.1A)
- (34) [...] Miten pysyn vahvana ja saan pidettyä perheen kasassa? Tuntuu ettei siasarukset tajua tapahtunutta ja sekin sattuu minua, ja näen myös että äitiä. Miten voi selvitä kun tuntuu, että matto vedetään jalkojen alta? [...] (6.1A)
- (35) [...] Kuinka vanha äitisi on ja kuinka vanha sinä itse olet? Minkälaisessa elämäntilanteessa itse olet?
Kyselen näitä siksi, että sen tiedon varassa minun tai jonkun muun on hie-
man helpompi sinua tukea. [...]

Näen **tiedon antamisen** faktojen raportointina, jossa keskustelijat eivät tuo ilmi omaa suhtautumistaan keskusteltavaan aiheeseen. Ketjunavaajien viesteissä tiedon antaminen ilmeni sellaisten ilmausten yhteydessä, joissa keskustelijat etsivät keskustelufoorumilta vahvistusta saamaansa tietoon tarjoten samalla vastausta esittämäänsä kysymykseen (36). Muiden keskustelijoiden lähettämässä viesteissä tietoa annettiin muun muassa viittamalla sivustoon, josta keskustelijat voivat etsiä lisätietoa keskusteltavasta aiheesta (37) ja referoimalla kuulemiaan tietoja (38).

- (36) [...] Mieheni sairastaa leukemiaa ja käyttää Sprycel-nimistä lääkettä. Tällä hetkellä hän ottaa yhden 50mg. tabletin päivässä. Olen lukenut, että sitä käyttävät joutuvat aina käyttämään tehokasta ehkäisyä. Haluaisin saada lapsia, mutta miehen lääkkeen käyttö estää sen. Onko joillain samanlaisia kokemuksia? [...] (48.1A)
- (37) [...] jos englannin kieli sujuu, niin suosittelen tätä amerikkalaista Leukemia & Lymphoma Societyn saittia:
<http://community.lls.org/community/bloodcancer/livingwith/mantlecell-lymphoma> [...] (8.5V)
- (38) [...] Lääkärit ovat aikaisemmin sanoneet ettei Clivec estä lapsentekoa [...] (48.2V)

Tunteita ilmaistiin aineistoni viesteissä sanallisesti tai erilaisin merkein joko oman tai viestin muiden keskustelijoiden tilanteen vuoksi. Sanallinen tunteiden ilmaiseminen ilmeni viesteissä muun muassa mielialoista puhumisena (39), fyysisinä tunteiden osoituk-sina (40) sekä sympatian (41), empatian (42) ja huolen osoittamisena (43).

- (39) [...] En ole itsekään vielä ymmärtänyt mitä tässä on oikein tapahtunut - pelottaa ja ahdistaa.. Olen juuri aloittanut uudessa työpaikassa ja tuntuu, että elämä alkaa olla raiteillaan, mutta ei..... [...] (6.1A)
- (40) [...] haluan lähettää sulle ISON voima- ja ymmärryshalin, sillä olen itse täysin samassa tilanteessa ja ajatuksesi kuin omiani. (5.7V)
- (41) [...] Olen pahoillani, että isälläsi on todettu pitkälle edennyt syöpä. Se on rankka tieto sulatella, varsinkin noin äkillisesti. [...] (35.2V)
- (42) Tuntuu varmaan todella pahalta, kun kaikkensa yrittää ja mikään ei onnistu. Yöaikaan etenkin ihminen on heikoimmillaan kun pitäisi nukkua eikä saa. [...] (LP1.4V)
- (43) [...] Miten sinä olet jaksanut? (4.13V)

Tunteita ilmaistiin myös tunneikonein (44) ja merkityksiä muodostavin merkkijonoin, kuten esimerkissä 45, jossa merkkijono muodostaa sydämen rakkauden tai välittämisen merkiksi. Emootioikoneita ja merkkijonoja käytettiin myös vahvistamaan sanallista ilmaisua, kuten esimerkeissä 46 ja 47.

- (44) [...] Onko kellään tietoa ruokatorven syövästä? Tuntuu olevan harvinaisempaa laatua. Isä sairastui siihen ennen joulua, ei tahdo vielääkään tajuta koko asiaa...≡((13.1A)
- (45) Kiitos jo etukäteen vastauksista ja oikein paljon voimia kaikille syöpää sairastavan läheisille <3 Ette ole yksin, vaikka siltä saattaa tuntua. (34.1A)
- (46) Iloisia uutisia :) [...] (19.1A)
- (47) [...] Kuvissa on löytynyt kasvaimia myös vatsasta, alkuperä tuntematon. Lonkan luissa jotain myös. Äiti rakas <3 (37.1A)

Pahoitteleminen oli aineiston keskusteluviesteissä harvinaista. Aineistoni pahoitteluilla viitattiin metakommentin tavoin viestiin itseensä. Esimerkki 48 on tyypillinen esimerkki pahoittelusta, sillä siinä viitataan keskusteluviestin puutteelliseen sisältöön. Näen, että toisen tilanteeseen liittyvät pahoittelut ovat pikemminkin tunteiden ilmaisuja kuin tähän makrosegmenttiin kuuluvia pahoitteluja.

- (48) [...] En valitettavasti osaa kertoa yksityiskohtaisesti hoidoista, mutta halusin jakaa kanssasi sen tosiasian, että haimasyövän kanssa voi elää hyvää, normaalia ja kivutonta elämää pitkään. [...] (10.2V)

Kohteliaisuuksia olivat kaikki sellaiset ilmaukset, joissa keskustelijat kiittivät muita keskustelijoita saamistaan viesteistä, kuten esimerkissä 49. Eräässä viestissä ketjunavaaja kuitenkin kiitti keskustelijoita siitä, että on saanut purkaa pahaa oloaan keskustelufoorumille (50). Muiden keskustelijoiden viesteissä ilmenevät kohteliaisuudet olivat vastauksia ketjunavaajan esittämälle kohteliaisuudelle (51). Joissain viesteissä kohteliaisuus toimi ikään kuin keskustelunaloituksena tervehdyksen kaltaisesti.

- (49) [...] Kiitos Jaana viestistäsi ja neuvoistasi. Normaalaa elämää meilläkin yritetään pitää yllä, vaikka vaikeaa se onkin. [...] (11.11A)
- (50) [...] Kiitos, että sain purkaa palasen pahaa oloani. Miten te muut läheiset olette selvityneet? (1.3A)

(51) [...] Dottir: Eipä kestä. Hyvä jos minusta oli jotain apua. [...] (38.4V)

Toisiin vetoavat ilmaukset ja metakommentit muistuttavat melko paljon toisiaan, sillä molemmissa viitataan käytävään keskusteluun. Tulkitsin **toisiin vetoamisen** ilmauksiksi, joilla pyrittiin saamaan muut keskustelijat reagoimaan keskustelufoorumille lähetettyyn viestiin. Ketjunavaajat vetosivat muihin saadakseen vastauksia lähettämiinsä viesteihin. Viesteissä vedottiin esimerkiksi tiedon puutteeseen, kuten esimerkissä 52. Muiden keskustelijoiden lähettämässä viesteissä vastuu keskustelun etenemisestä annettiin usein ketjunavaajalle, kuten esimerkissä 53.

(52) [...] En ole vielä valmis luopumaan äidistäni. Vastatkaa ja helpottaka oloani. Janoan tietoa, jota en lääkäreiltä saa. (21.1A)

(53) [...] Pistähän yksityisviestiä, jos haluat. Vertaistuki on kova juttu näissä asioissa. (29.6V)

Toivotukset esiintyivät tyypillisimmin viestin loppupäässä. Aineistossani esiintyviä toivotuksia olivat kaikki sellaiset ilmaukset, joissa toivotettiin siunausta (54), voimia (55) tai esimerkiksi hyvää syksyä keskustelufoorumien jäsenille (56).

(54) [...] Siunausta ja Voimaa Jeesukselta jokaiseen pvään. [...] (3.2V)

(55) Voimia kaikille omaisen sairauden ja perheen kanssa aikaansa ja jaksamistaan jakaville! [...] (20.17V)

(56) [...] Hoidot kestää seuraavat 2 kk ja sitten joskus tiedetään hoitojen jälkeen millaisella mallilla asiat äidin päässä on. Mutta hyvää alkavaa syksyä kaikille. (32.6A)

Myös allekirjoitukset esiintyivät viestin lopussa. **Allekirjoituksen** käyttäminen oli aineiston viesteissä melko harvinaista. Syöpäjärjestöjen keskustelufoorumilla allekirjoitus tulee keskusteluviestin loppuun automaattisesti, mutta siitä huolimatta jotkut keskustelijat lisäsivät viestiinsä joko nimimerkin toivotuksineen (57) tai pelkän nimimerkin (58).

(57) [...] Koita jaksaa ja hae apua ja ota apua vastaan mistä vain saat. Lämmöllä teitä ajatellen Jonna (12.9V)

(58) [...] Minulle saa kirjoittaa, olisi lohduttavaa jos näistä asioista voisi kirjoittaa juurikin sellaisen kanssa, joka tietää miltä tämä oikeasti tuntuu. Sinisade (4.14V)

Tarkastelen makrosegmenttejä myös seuraavissa luvuissa kuvatessani supportiivisten viestien muodostumista. Seuraavissa luvuissa esittelen millaisia keskusteluviesteissä ilmenevät supportiiviset ilmaukset ovat ja miten supportiivisuus ilmaistaan. Tulkitsin ilmauksia suhteessa ympäröivään kontekstiin, sillä esimerkiksi tunteiden ilmaisu voi saada erilaisia merkityksiä ympäröivien ilmausten perusteella.

4.3 Tuen tarpeen ilmaiseminen avausviesteissä

Tuen tarpeen ilmaiseminen oli aineistoni avausviesteissä yleistä, sillä tuen tarpeen ilmaisuja esiintyi yhteensä 44 avausviestissä (86,3 %) (taulukko 3). Näistä viesteistä puolet sisälsi sellaisia tuen tarpeen ilmaisuja, joissa ketjunavaaja pyytää toimintaa helpottavaa tukea eli pääasiassa apua jonkin ongelman ratkaisemiseen. Ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa myös huolenpitoa pyytämällä. Tällaisia tuen tarpeen ilmaisuja oli yhteensä 34 viestissä (77,3 %). Noin joka neljännessä avausviestissä (27,3 %) pyydettiin sekä huolenpitoa että toimintaa helpottavaa tukea. Noin joka kymmenennessä avausviestissä (13,7 %) tuen tarvetta ei tuotu lainkaan esiin. Tällaisissa viesteissä ketjunavaaja muun muassa ilmaisi mielipiteensä, kertoi omasta tilanteestaan rohkaistakseen muita tai tarjosivat tukea muille keskustelijoille.

Taulukko 3. Tuen tarpeen ilmaiseminen avausviesteissä

Tuen tarpeen ilmaiseminen	Avausviestien lukumäärä (%)	Tuen tarpeen ilmausten lukumäärä (%)
Tuen tarvetta ei tuotu esiin	7 (13,7 %)	0 (0,0 %)
Tuen tarve tuotiin esiin	44 (86,3 %)	134 (100,0 %)
Toimintaa helpottava tuen tarve	22 (50,0 %)	44 (32,8 %)
Huolenpidon tarve	34 (77,3 %)	90 (67,2 %)
Yhteensä	51 (100,0 %)	134 (100,0 %)

Aineistoni avausviesteissä esiintyi yhteensä 90 **huolenpidon tarvetta** osoittavaa ja 44 **toimintaa helpottavaa** tuen tarpeen ilmausta. Ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa

monessa avausviestissään useamminkin kuin kerran. Huolenpidon tarvetta osoitettiin yhtä viestiä kohden keskimäärin 2,7 kertaa vaihteluvälin ollessa 1–8. Toimintaa helpottavia tuen tarpeen ilmaisuja esiintyi keskimäärin 2,0 vaihteluvälin ollessa 1–4.

Ketjunavaaja saattoi ilmaista tuen tarpeensa avausviestissään useamman kerran, mutta myös monin eri tavoin. Tuen tarpeen ilmaisu ei aina ollut sidoksissa suoraan avunpyyntöön vaan tuen tarve ilmaistiin joskus niinkin epäsuorasti, että ilmaisun tulkitseminen supportiiviseksi jäi vastaanottajan tehtäväksi. Seuraavaksi tarkastelen esimerkkien avulla havainnollistaen miten huolenpidon tarvetta osoittavaa ja toimintaa helpottavaa tuen tarvetta ilmaistiin keskustelualueelle lähetetyissä avausviesteissä.

4.3.1 Huolenpidon tarvetta osoittavan tuen ilmaiseminen

Aineistoni avausviesteissä esiintyi yhteensä 90 huolenpidon tarvetta osoittavaa tuen ilmausta. Ketjunavaajan esiintuoma huoli kohdistui aineistoni avausviesteissä enimmäkseen syöpää sairastaviin läheisiin, mutta myös heihin itseensä. Ketjunavaajat ilmaisivat huolensa sairastuneen tilanteesta ja tulevaisuudesta, mutta myös omasta, sairastuneen ja muiden läheisten jaksamisesta. Huolenpidon tarve tuotiin avausviesteissä esiin **emotionaalisen tuen** muodossa, kuten esimerkissä 59, jossa ketjunavaaja avautuu tilanteestaan tunteita ja näkemyksiä ilmaisemalla.

- (59) [...] Nyt äidilläni menossa 3kuukausi sytoja ja vielä 3kk jäjellä ja sitten leikkaus jos kasvain on kuivunut, Pelottaa ihan hirveästi mikä on ennuste. En ole vielä valmis luopumaan äidistäni. [...] (21.1A)

Taulukko 4. Emotionaalisen tuen tarpeen ilmaisun tavat

Emotionaalisen tuen tarpeen ilmaisun tavat	Ilmausten lukumäärät	%
Vihjaileminen	75	83,3 %
Kysymysten esittäminen	8	8,8 %
Pyyntöjen esittäminen	7	7,8 %
Yhteensä	90	~100,0 %

Ketjunvaajat ilmaisivat emotionaalisen tuen tarpeensa enimmäkseen vihjailemalla, mutta myös kysymyksiä ja pyyntöjä esittämällä (taulukko 4). **Vihjaileminen** oli ketjunavaajien yleisimmin käyttämä keino ilmaista huolenpidon tarvetta, sillä vihjailuja esiintyi yhteensä 75 kertaa (83,3 %). Tulkitsin vihjailuiksi kaikki esimerkin 60 kaltaiset huolenilmaukset, sillä ne eivät ole samalla tavoin vuorovaikutteisuuteen pyrkiviä kuin kysymykset ja pyynnöt. Vihjailevissa tuen tarpeen ilmaisuissa avuntarve ilmaistiin aina epäsuoraan.

- (60) [...] Lääkäri lupasi että 7pvn kuluttua aloitetaan myrkytys kokeilu. Mun olo on kamala. Isäni on 59 vuotias, itse olen 21. En pysty käsittämään tätä. Olen surullinen. (49.1A)

Kysymysten esittäminen oli toiseksi yleisin tapa ilmaista emotionaalisen tuen tarvetta, sillä kahdeksan emotionaalisen tuen tarpeen ilmaisuista oli muotoiltu kysymyksen muotoon (8,8 %): viidessä tapauksessa emotionaalisen tuen tarvetta ilmaistiin suoria kysymyksiä esittämällä, kun taas kolmessa tapauksessa emotionaalisen tuen tarve ilmaistiin epäsuoria kysymyksiä esittämällä. Luokittelin suoriksi kysymyksiksi kaikki kysymysmerkkiin päättyvät ilmaukset. Epäsuoriksi kysymyksiksi puolestaan luokittelin sellaiset ilmaukset, joissa huolenpidon tarve ilmaistaan kysymyksen muodossa, mutta se esitetään ilman kysymysmerkkiä. Kaikki emotionaalisen tuen tarvetta osoittavat kysymykset muotoiltiin avoimiksi kysymyksiksi. Tämä mahdollistaa sen, että vastaajat voivat ilmaista tukeaan useammilla tavoilla (Lishman 2009: 41) esimerkiksi mielipiteitä, tunteita tai omia kokemuksia jakamalla. Emotionaalisen tuen tarvetta osoittaville kysymyksille oli tyypillistä, että tuen tarvetta ilmaisevien lauseiden merkitys vahvistui vasta ympäröivien ilmausten yhteydessä, kuten esimerkissä 61, jossa ketjunavaaja kertoo äitinsä sairastuneen syöpään ja toivovansa toivoa tuovia vastauksia muilta keskustelijoilta.

- (61) Eli äidilläni todettiin mahasyöpä vasta kuukaus sitten. [...] Onko paraneminen mahdollista jos mahasyöpä on jo levinnyt? .. Onko mitään toivoa uskoa että näen hänet vielä 3 vuoden päästä? :((2.1A)
- (62) [...] 5 pv sitten todettiin että syöpä on levinnyt vatsaonteloon vatsanlimakalvoille. Leikkaus ei ole enää mahdollisuus. Lääkäri lupasi että 7pvn kuluttua aloitetaan myrkytys kokeilu. Mun olo on kamala. Isäni on 59 vuotias, itse olen 21. En pysty käsittämään tätä. Olen surullinen. Pelkään kamalasti. Isä on niin rakas. Toivoisin vertaistukea. (49.1A)

Pyyntöjen esittäminen oli harvinaisin tapa osoittaa emotionaalisen tuen tarvetta, sillä niitä esiintyi ainoastaan seitsemässä tapauksessa (7,8 %). Emotionaalisen tuen tarvetta osoittavissa pyynnöissä vedottiin muihin keskustelijoihin vastausten saamiseksi. Ilmauksissa ei erikseen korostettu emotionaalisen tuen tarvetta, vaan niissä pikemminkin korostettiin halua saada vastauksia. Tulkitsin nämä toisiinsa vetoavat ilmaukset emotionaalisen tuen tarvetta osoittaviksi ilmausta ympäröivien ilmausten perusteella. Esimerkki 62 on tyypillinen esimerkki emotionaalisen tuen tarvetta osoittavasta pyynnöstä, sillä siinä ketjunavaaja korostaa haluavansa tukea, mutta tuen tarve selviää kuitenkin ilmausta edeltävistä makrosegmenteistä.

4.3.2 Toimintaa helpottavan tuen tarpeen ilmaiseminen

Aineistoni avausviesteissä esiintyi 44 ongelman ratkaisuun pyrkivää toimintaa helpottavaa tuen tarpeen ilmausta. Ketjunavaajat ilmaisivat toimintaa helpottavaa tuen tarpeensa **tiedollisen tuen** muodossa tietoa tai neuvoa pyytämällä (taulukko 5). **Tiedon pyytäminen** oli huomattavasti yleisin tapa ilmaista tiedollisen tuen tarvetta, sillä aineistoni avausviesteissä ilmeni yhteensä 36 tiedon pyytämiseen viittaavaa ilmausta (81,8 %), kun taas kahdeksassa tapauksessa tiedollisen tuen tarvetta ilmaistiin **neuvoa pyytämällä** (18,2 %).

Taulukko 5. Tiedollisen tuen tarpeen ilmaisun tavat

Tiedollisen tuen tarpeen ilmaisun tavat	Ilmausten lukumäärät	%
Tiedon pyytäminen	36	81,8 %
Kysymysten esittäminen	26	72,2 %
Pyyntöjen esittäminen	7	9,4 %
Vihjaileminen	3	8,3 %
Neuvon pyytäminen	8	18,2 %
Kysymysten esittäminen	6	75,0 %
Vihjaileminen	2	25,0 %
Pyyntöjen esittäminen	0	0,0 %
Yhteensä	44	100,0 %

Ketjunavaajan esiintuoma tiedon tarve kohdistui aineistoni avausviesteissä useimmiten sairastuneen tulevaisuuteen, syövän etenemiseen ja leviämiseen tai sairastuneen hoitoon. Neuvoa pyytävissä avausviesteissä tuen tarve sen sijaan kohdistui ketjunavaajaan omaan tilanteeseen. Ketjunavaajat ilmaisivat tiedonpyyntönsä kysymyksiä (72,2 %) ja pyyntöjä (19,4 %) esittämällä, mutta myös ongelmasta vihjailemalla (8,3 %). **Kysyminen** oli huomattavasti yleisin tiedonpyynnön tapa, sillä tällaisia tiedontarpeen ilmauksia esiintyi 26 kappaletta. Tietoa pyydettiin suurimmaksi osaksi suoria kysymyksiä esittämällä. Tyypillisimmin suorat ja epäsuorat kysymykset muotoiltiin avoimiksi kysymyksiksi, kuten esimerkissä 63. Joissain avausviesteissä tiedollista tukea pyydettiin myös suljetuin kysymyksiin, eli kysymyksiin, jotka voivat johtaa pelkkiin kyllä-ei -vastauksiin. Muotoilemalla kysymys suljettuun muotoon, kuten esimerkissä 64, on ketjunavaajalla mahdollisuus saada tarkka tieto esittämänsä kysymykseen, sillä kysymys ei anna tilaa muunlaisille vastauksille. (Lishman 2009: 40–41.) Muotoilemalla kysymys suljettuun muotoon ketjunavaaja ikään kuin odottaa muilta vahvistusta tarjoamalleen ehdotukselle. Jotkut avausviesteissä ilmenevät kysymykset olivat muodoltaan suljettuja kysymyksiä, kuten esimerkissä 65, mutta tulkitsin ketjunavaajan silti haluavan kyllä–ei -vastausta laajempia vastauksia.

(63) [...] Millaisia haittavaikutuksia Gemzar on tuonut teille? [...] (10.1A)

(64) [...] Ilmeisesti keltaisuus voisi kertoa että on viimeiset päivät menossa?
[...] (50.1A)

(65) [...] Onko teillä jollakin kokemusta ko. lymfoomasta? [...] (8.1A)

Pyyntöjen esittäminen oli aineistoni avausviesteissä toiseksi yleisin tiedonpyynnön tapa, sillä tällaisia ilmauksia esiintyi yhteensä seitsemän kappaletta. Esimerkki 66 on tyypillinen esimerkki pyynnöstä, sillä siinä ketjunavaaja tuo esiin ongelman ja toisiin vedoten ilmaisee halunsa saada vastauksia. Vaikka ketjunavaajat muotoilivat pyyntönsä suoraan, eroavat pyynnöt merkittävästi kysymyksiksi muotoilluista tiedonpyynnöistä: kun tiedonpyyntö muotoillaan kysymyksen muotoon, kohdistuu vastaajalle suurempi velvollisuus vastata tiedonpyyntöön. Kun tiedonpyyntö on muotoiltu pyynnöksi, on vastaajan hyväksyttävämpää jättää vastaamatta, sillä vastaamatta jättämiseen ei liity samanlaista kasvojen menettämisen uhkaa.

- (66) [...] Haluaisin lukea kokemuksianne haimasyövästä, joka on leikattu ja olette saaneet siihen Gemzaria. [...] (10.1A)

Harvinaisin tiedonpyynnön tapa oli **vihjaileminen**, sillä tällaisia ilmaisuja esiintyi vain kolmessa tapauksessa. Tulkitsin vihjailuiksi kaikki esimerkin 67 kaltaiset tiedontarpeen ilmaisut, sillä ne eivät ole samalla tavoin vuorovaikutteisuuteen pyrkiviä kuin kysymykset ja pyynnöt. Vihjailevissa ilmauksissa avuntarve muotoiltiin aina epäsuoraan, jolloin ilmauksen tulkitseminen pyynnöksi jäi aina vastaajan vastuulle.

- (67) [...] olen erittäin epävarma lääkärin antamasta tiedosta, että keuhkot j maksa olisivat puhtaat. [...] (45.1A)

Tiedonpyynnön lisäksi ketjunavaajat ilmaisivat tiedollisen tuen tarpeensa myös **neuvoa pyytämällä**. Ketjunavaajat muotoilivat neuvonsa kysymysten muotoon (75,0 %) tai vihjeiksi (25,0 %). Kaikki kysymyksiksi muotoillut neuvot olivat esimerkin 68 kaltaisia suoria kysymyksiä, jossa ketjunavaaja pyytää muilta neuvoa tilanteen ratkaisemiseksi. Ketjunavaaja ilmaisi neuvonpyyntönsä myös vihjailemalla, kuten esimerkissä 69, jossa ketjunavaaja omia kokemuksiaan kuvailemalla epäsuoraan vihjaa tarvitsevansa neuvoa.

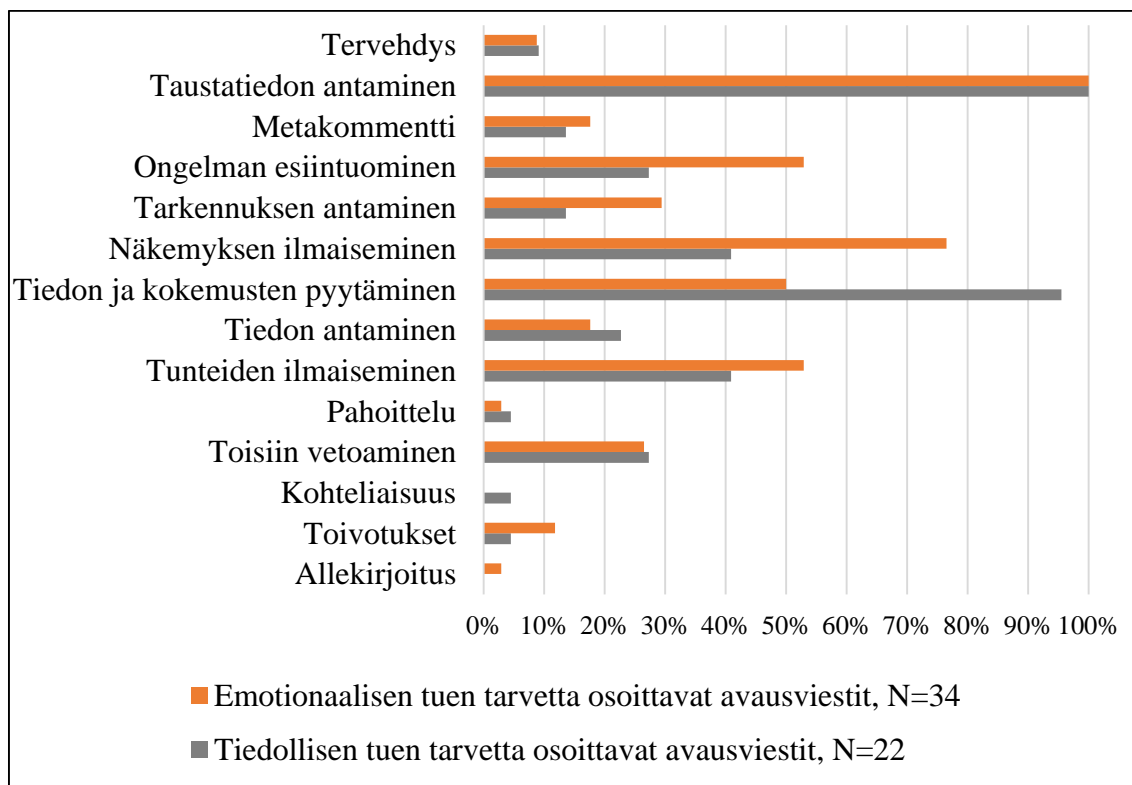
- (68) [...] tällä hetkellä tätini on niin huonossa kunnossa että ns rankempia hoitoja ei pystytä aloittamaan, vaan kunto pitäisi saada paremmaksi. Paino pudonnut 45 kiloon ja ruoka ei maistu. Millä tsempata vielä jatkamaan ja jaksamaan? (14.1A)

- (69) [...] Juuri kun tunnen onnistuneeni helpottamaan edes vähän toisen elämää ja itse olen jaksamiseni ääri rajoilla, huh huh selvittiinpäs. PAM! Henkinen sivallus, minut haukutaan alimpaan maanrakoon [...] (1.1A)

Tuen tarpeen ilmaisuja analysoidessani jätin huomiotta seitsemän avausviestiä, sillä niissä ei esiintynyt tuen tarpeen ilmaisuja. Huomioin nämä viestiketjut silti seuraavissa luvuissa, sillä avausviestit olivat saaneet osakseen supporttiivisia vastauksia. Aineistosani ilmeni myös sellaisia avausviestejä, joissa ketjunavaaja osoitti tukea muita keskustelijoita kohtaan sen sijaan, että olisi ainoastaan itse ilmaissut tuen tarpeensa. Tällaiset ilmaukset olivat usein hyvin yleisluontoiseksi muotoiltuja huolenpidon osoituksia, sillä ketjunavaaja ei voi avausviestiä lähettäessään tietää millainen muiden keskustelijoiden tilanne on. En kuitenkaan huomionnut näitä ilmaisuja avausviestien supporttiivisuutta tutkiessani, sillä lähestyin avausviestejä pelkästään tukea tarvitsevina enkä tukea tarjoavina.

4.3.3 Tuen tarvetta ilmaisevien avausviestien rakentuminen

Ketjunavaajat ilmaisivat avausviesteissään sekä emotionaalisen että tiedollisen tuen tarpeensa. Ketjunavaajan esiintuoma tiedollisen ja emotionaalisen tuen tarve näkyi, paitsi tuen tarpeen ilmaisun tavoissa, myös viestien rakenteessa. Viestit, joissa ketjunavaajat toivat esiin emotionaalisen tuen tarpeensa, muodostuivat keskimäärin 4,5 makrosegmentistä, kun taas tiedollista tuen tarvetta osoittavat viestit muodostuivat keskimäärin 4,0 makrosegmentistä. Sekä tiedollista että emotionaalista tuen tarvetta ilmaisevat avausviestit muodostuivat useimmiten taustatietoa tarjoavista ilmauksista, tiedon ja kokemusten pyynnöistä ja näkemysten sekä tunteiden ilmaisuista. Olen kuvannut emotionaalisen ja tiedollisen tuen tarvetta osoittavissa avausviesteissä esiintyneiden makrosegmenttien jakautumisen kuviossa 5.



Kuvio 5. Emotionaalisen ja tiedollisen tuen tarvetta osoittavissa avausviesteissä esiintyneet makrosegmentit

Makrosegmenttejä tarkasteltaessa emotionaalisen ja tiedollisen tuen tarvetta osoittavien avausviestien välillä on havaittavissa selkeitä eroja: emotionaalisen tuen tarvetta osoittavissa avausviesteissä esiintyi huomattavasti enemmän näkemyksiä, ongelman esiintuovia ilmaisuja, tarkennuksia ja toivotuksia, kun taas tiedollisen tuen tarvetta osoittavissa avausviesteissä esiintyi huomattavasti enemmän tiedon ja kokemusten pyytämisiä. Vaikka emotionaalisen ja tiedollisen tuen tarpeen ilmaisuja sisältäviä viestejä on eri määrä, ovat viestit silti vertailukelpoisia keskenään, sillä makrosegmentit on laskettu suhteuttamalla ne toisiinsa.

Makrosegmenttien jakautumista tarkasteltaessa huomionarvoista on myös kohteliaisuutta ilmaisevien makrosegmenttien, kuten tervehdysten, kohteliaisuuksien ja pahoittelevien ilmausten, vähäinen määrä. Tämä selittyy osittain keskustelufoorumin luonteella. Vertaistukeen keskittyvä keskustelufoorumi on lähtökohtaisesti vuorovaikutuksellinen, joten ketjunavaajien ei tarvitse sisällyttää viesteihinsä kohteliaisuusfraaseja vastausten saamiseksi.

Uskon, että tiedollista ja emotionaalista tuen tarvetta ilmaisevien viestien rakenteelliset erot olisivat merkittävämpiä, mikäli tarkastelussa olisivat olleet pelkästään sellaiset viestit, joissa ilmaistiin joko tiedollista tai emotionaalista tuen tarvetta. Koska noin joka neljännessä avausviestissä (27,3 %) pyydettiin sekä tiedollista että emotionaalista tukea, on makrosegmenttien esiintymisestä hankalaa vetää tarkkoja johtopäätöksiä. Emotionaalisen ja tiedollisen tuen tarvetta osoittavissa viesteissä esiintyvät makrosegmenttien keskimääräiset lukumäärät ja kuviossa 5 esitetyt tulokset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että ilmaistun tuen tarve näkyy viestin rakenteessa.

4.4 Tuen tarjoaminen vastausviesteissä

Tuen tarjoaminen oli yleistä ketjunavaajien saamista vastauksissa, sillä yhteensä 179 vastausviestiä (89,5 %) sisälsi tukea tarjoavia ilmaisuja (taulukko 6). Näistä viesteistä

154:ssä (86,0 %) vastaajat pyrkivät arvostusta ja solidaarisuutta osoittamalla sekä verkostollista ja emotionaalista tukea ilmaisemalla tarjoamaan ketjunavaajalle huolenpitoa osoittavaa tukea. Myös toimintaa helpottavan tuen osoittaminen oli vastausviesteille tyypillistä, sillä tällaisia ilmauksia esiintyi yhteensä 119 viestissä (66,5 %). Tyypillisimmin viesteissä ilmaistiin kuitenkin sekä huolenpitoa että ongelman ratkaisuun pyrkivää tukea. Yhdessä tukea osoittavassa viestissä ilmeni keskimäärin 3,1 tukea tarjoavaa ilmausta. Joissain tapauksissa vastaajat osoittivat tukeaan ketjunavaajalle, vaikka ketjunavaaja ei avausviestissään olisikaan ilmaissut tarvitsevansa tukea.

Taulukko 6. Tuen tarjoaminen vastausviesteissä

Tuen tarjoaminen	Vastausviestien lukumäärä (%)	Tukea tarjoavien ilmausten lukumäärä (%)
Tukea ei tarjottu lainkaan	21 (10,5 %)	0 (0,0 %)
Tuen tarjoaminen	179 (89,5 %)	562 (100,0 %)
Huolenpitoa osoittava tuki	154 (86,0 %)	309 (55,0 %)
Toimintaa helpottava tuki	119 (66,5 %)	253 (45,0 %)
Yhteensä	200 (100,0 %)	562 (100,0 %)

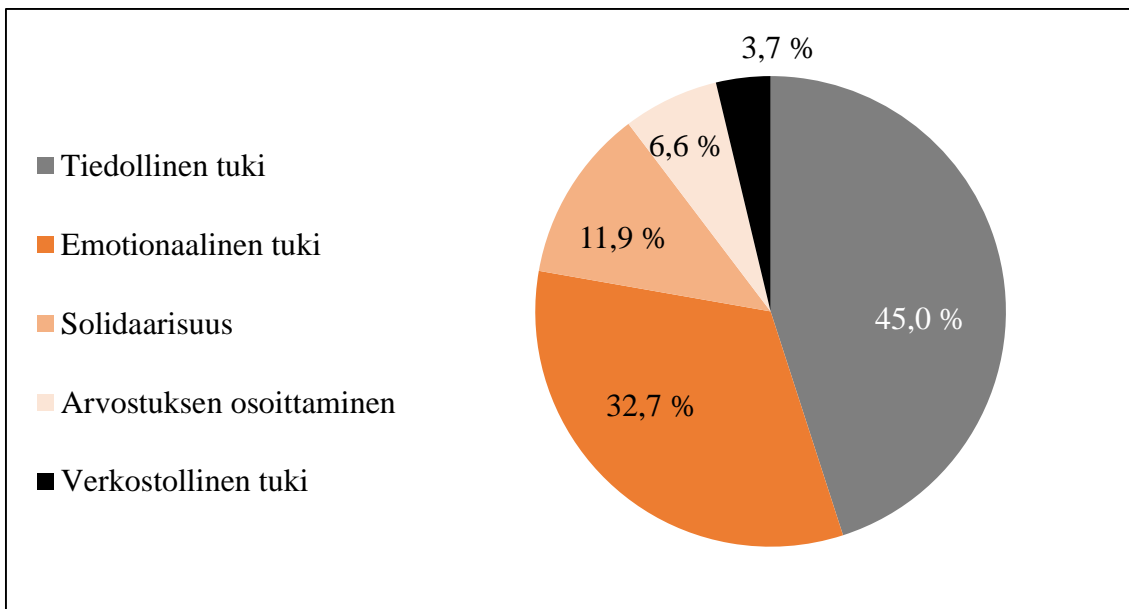
Sen lisäksi että vastaajat osoittivat tukeaan ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan, ilmaisivat vastaajat myös oman tuen tarpeensa. Nämä tuen tarpeen ilmaisut esiintyivät pääsääntöisesti solidaarisuutta osoittavien ilmausten yhteydessä. Joskus vastaajat eivät osoittaneet lainkaan tukea ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan (10,5 %). Tällaisia viestejä olivat esimerkiksi viittaukset yksityisviestin lähettämiseen (70) tai niissä pyrittiin saamaan vastaus omaan huoleen tai ongelmaan (71).

(70) Laitoin sulle yksityisviestiä! (2.3V)

(71) Minkä ikäinen miehesi oli, kun hänellä todettiin vatsasyöpä, (suolistosyöpäkö)? Mitkä olivat oireet, joiden perusteella huolestuitte ja menitte lääkäriin ja pääsittekö heti tutkimuksiin?

Itse elän vielä epätietoisena mieheni diagnoosista. Tähystykseen menoa vasta odotellaan. Suolistosyövän lähes kaikki oireet täsmää.. (4.6V)

Vastausviesteissä esiintyi enemmän huolenpitoa osoittavia (309) kuin toimintaa helpottavia tuen ilmaisuja (253). Tästä huolimatta tukea tarjottiin useimmiten toimintaa helpottavan tiedollisen tuen muodossa (45,0 %). Ainoassakaan vastauksessa tukea ei tarjottu konkreettisen avun muodossa, jonka vuoksi tiedollisen tuen tarjoaminen oli ainut toimintaa helpottava tuen tarjoamisen muoto. Vastaajat osoittivat huolenpitoa tyypillisimmin emotionaalisen tuen muodossa (32,7 %). Solidaarisuus (11,9 %), arvostuksen osoittaminen (6,6 %) ja verkostollisen tuen tarjoaminen (3,7 %) oli harvinaisempaa. Kuvioon 6 olen koonnut vastausviesteissä ilmenneiden tukea osoittavien ilmausten jakautumisen.



Kuvio 6. Vastausviesteissä ilmenneiden tukea osoittavien ilmausten jakautuminen

Cutronan ja Suhrin (1994) jaottelusta poiketen tulkitsin solidaarisuuden osoittamisen erityisenä tuen tarjoamisen muotona. Tulkitsin solidaarisuutta osoittaviksi ilmauksiksi kaikki esimerkin 72 kaltaiset ilmaisut, joissa vastaaja omiin kokemuksiinsa viitaten ilmaisee olevansa samassa tilanteessa. Solidaarisuutta osoittavien ilmausten pääasiallisena tarkoituksena ei siis ole esimerkiksi tiedon tai emotionaalisen tuen tarjoaminen. Luokittelin solidaarisuuden omaksi sosiaalisen tuen muodoksi, sillä solidaarisuudella voidaan

mielestäni osoittaa sekä emotionaalista että verkostollista tukea. Vaikka kokemusten jakaminen on solidaarisuuden keskiössä, voivat keskustelijat joskus myös viitata kokemuksiinsa näkemyksiään perustellakseen. Näen, että omiin kokemuksiin viittaaminen lisää aiemmin sanotun painoarvoa, mutta ei ole luokiteltavissa supportiiviseksi ilmaukseksi, ellei sen tehtävänä ole tarjota toimintaa helpottavaa tai huolenpitoa osoittavaa tukea.

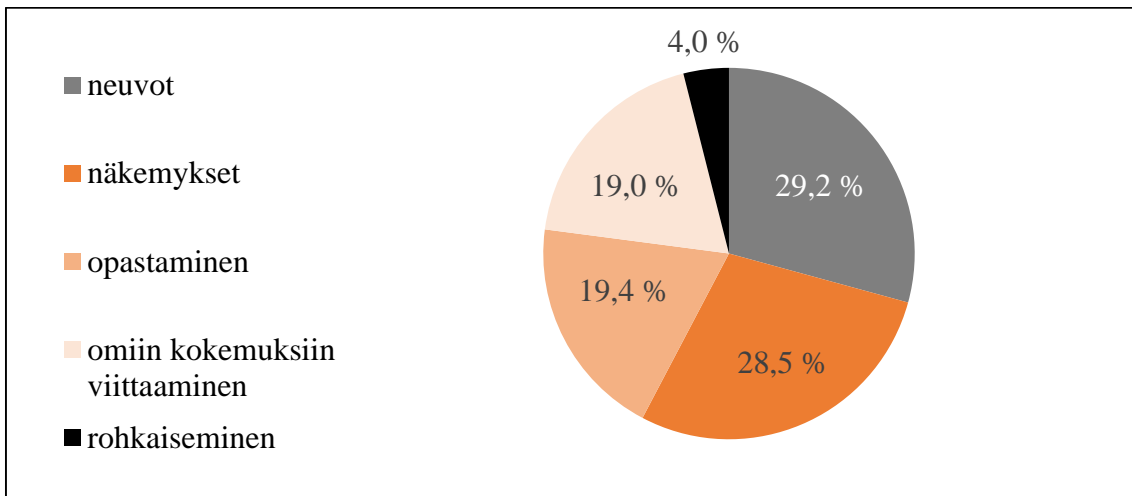
(72) Voimahalaus Sinulle. Tiedän, kuinka pahalta sinusta nyt tuntuu ja tiedän että elämä voittaa sinun kohdallasi pikkuhiljaa.

nimim. 2 vuotta leskenä (4.3V)

Seuraavissa luvuissa esittelen yksityiskohtaisemmin sitä, miten vastaajat osoittivat tukeaan ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan.

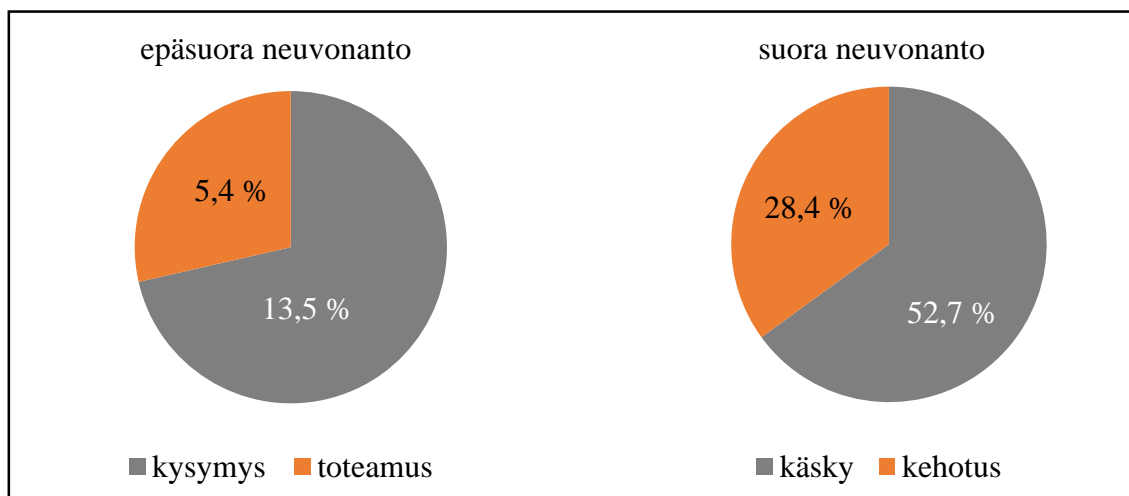
4.4.1 Tiedollisen tuen tarjoaminen

Tiedollisella tuella viitataan sellaisen tiedon välittämiseen, joka on olennaista tuen saajalle hänen tilanteessaan tai ongelmassaan (Mikkola 2006: 45). Vastaajat tarjosivat ketjunavaajalle tiedollista tukea yhteensä 119 viestissä (66,5 %). Näissä viesteissä tiedollista tukea tarjottiin yhteensä 253 kertaa. Tiedollista tukea tarjottiin tyypillisimmin neuvoja antamalla (29,2 %), mutta myös näkemyksiä tarjoamalla (28,5 %). Noin joka viidennessä tapauksessa vastaajat tarjosivat tiedollista tukea opastamalla (19,4 %) tai omiin kokemuksiinsa viitaten (19,0 %). Rohkaiseminen oli harvinaisempaa (4,0 %). Koska tiedollista tukea tarjottiin aineistossani myös omiin kokemuksiin viittaamalla, tarkastelin sitä yhtenä tiedollisen tuen tarpeen muotona. Olen koonnut vastausviesteissä ilmenneiden tiedollisen tuen muotojen osuudet kuvioon 7.



Kuvio 7. Tiedollisen tuen muotojen jakautuminen vastausviesteissä (N=253)

Neuvot. Vastaajat tarjosivat tiedollista tukea useimmiten neuvojen muodossa (29,2 %). Neuvoja antaessaan vastaajat noudattivat joko suoraa tai epäsuoraa neuvonannon tapaa, mutta silti kaikkia neuvoja yhdisti vastaajien pyrkimys tarjota ratkaisua ketjunavaajan esiintuomaan ongelmaan, joka tavalla tai toisella poikkeaa ketjunavaajan nykyisestä toiminnasta. Suurin osa vastaajien antamista neuvoista ilmaistiin suoraan (81,1 %) ja noin joka viides neuvo ilmaistiin epäsuoraan (18,9 %). Olen koonnut vastausviesteissä ilmenneet neuvonannon tavat kuvioon 8.



Kuvio 8. Neuvonannon tavat

Epäsuorat neuvot muotoillaan tyypillisesti siten, että vastuu ehdotetun ratkaisun toteutamisesta jää tuettavan vastuulle (Harrison & Burlow 2009: 97). Omassa aineistossani tämä ilmenee muun muassa ketjunavaajalle esitettyinä suorina ja epäsuorina kysymyksinä. Esimerkissä 73 neuvo on muotoiltu suoraksi kysymykseksi ja esimerkissä 74 epäsuoraksi kysymykseksi. Näen suorien ja epäsuorien kysymysten esittämisen erittäin hienotunteisena neuvonannon keinona, sillä siinä ketjunavaajaa muistutetaan ratkaisun olemassaolosta, mutta hän voi itse päättää noudattaako ehdotusta. Kysymyksiksi muotoillut neuvot olivat aineistossani kuitenkin melko harvinaisia (13,5 %). Vastajaat muotoilivat epäsuorat neuvot tyypillisimmin suoriksi kuin epäsuoriksi kysymyksiksi.

- (73) [...] Oletko "Syvältä" keskustellut miestäsi hoitaneiden lääkäreiden kanssa? Onko sinulla mahdollisuus hakea keskusteluapua itsellesi? En voi muuten lohduttaa kuin että voimia vaikeassa tilanteessa! Miestäsi pelottaa tuleva, mitä se sitten onkaan! [...] (4.19V)
- (74) [...] Itse olen ollut samassa tilanteessa ja nyt jälkeinpäin olen erittäin onnellinen siitä että vietin isäni kanssa aikaa hänen viimeisinä viikkoinaan. Ne olivat elämäni rankimmat viikot, nähdä rakkaan isän pikkuhiljaa kuituvan pois, mutta silti tekisin sen kaiken uudelleen. Toivotavasti sinulle on ihmisiä keiden kanssa voit keskustella näistä asioista. Voimia sinulle ja peheellesi! (34.4V)

Vastajaat ilmaisivat tukensa epäsuoraan myös toteamuksia lausumalla. Vastajaat muotoilivat tällaiset neuvot ketjunavaajan tilanteeseen sopivaksi, mutta he eivät puhutelleet ketjunavaajia suoraan tai kehottaneet häntä toimimaan toteamuksen mukaisesti. Esimerkki 75 on tyypillinen esimerkki toteamukseksi muotoillusta neuvosta. Toteamusten antaminen oli aineistossani harvinaista, sillä ne muodostivat vain 5,4 % kaikista ketjunavaajalle suunnatuista neuvoista.

- (75) [...] En voi muuta sanoa kuin että voimia, niitä tarvitaan. Oma henkinen jaksaminen on valtavan tärkeää, eikä omasta hyvinvoinnista pidä missään tapauksessa kokonaan luopua. Ruoka, fyysinen jaksaminen, puhuminen jollekulle, siinä kai oleellisimmat. (4.12V)

Suorissa neuvonannoissa tuen tarjoajat ottavat selkeästi enemmän vastuuta ketjunavaajan esittämän ongelman ratkaisemisesta. Esimerkiksi Pudlinski (2003: 26) havaitsi mielen-terveyshäiriöisille suunnatun tukilinjan puhelinkeskusteluja analysoidessaan, että tuen tarjoajat ottivat vastuuta soittajien ongelman ratkaisusta muotoilemalla ne ehdotuksiksi,

kuten ”voisit palkata yksityisetsivän”, tai määräyksiksi, kuten ”juttele asiasta Sandyn kanssa”. Mikäli vastaaja olisi muotoillut neuvonsa esimerkiksi kysymyksiksi, kuten ”millaista työtä haet?”, olisi vastuu ongelman ratkaisusta jätetty soittajalle (emt. 25).

Omassa aineistossani suorat neuvot muotoiltiin tyypillisimmin käskyiksi (52,7 %). Esimerkki 76 on tyypillinen esimerkki neuvosta, jossa ratkaisua ketjunavaajan esiintuomaan ongelmaan tarjotaan käskyn muodossa. Muutamissa käskymuotoon muotoillussa neuvossa vastaajat pehmensivät neuvoaan, kuten esimerkissä 77, jossa vastaaja korostaa, ettei osaa muotoilla neuvoa ketjunavaajan tilanteeseen sopivaksi. Toiseksi yleisin suora neuvonannon tyyli oli kehottava (28,4 %). Esimerkki 78 on tyypillinen esimerkki kehoituksesta, sillä siinä vastaaja suosittelee ketjunavaajaa toimimaan ongelman ratkaisemiseksi. Muotoilemalla neuvot epäsuoriksi tai kehottaviksi kasvoja uhkaava teko, jossa toista käsketään tekemään jotain, alenee (Locher 2006: 261).

- (76) [...] Olette nyt shokissa, mikä on ihan normaalia. Yritä rauhoittua ja jatkaa elämää mahdollisimman normaalisti. Ensin tehdään tarkat tutkimukset, jotta voidaan räätälöidä hoito äidillesi sopivaksi. Ottakaa yhteyttä paikalliseen syöpäyhdistykseen, sieltä saatte neuvoja ja tukea kuinka jatkaa eteenpäin. [...] (6.2V)
- (77) [...] En osaa antaa yleispätevää neuvoa, pyri kuitenkin huolehtimaan parhaasi mukaan lapsistanne, koska heillä ei ole keinoja, osaamista tai taitoja kohdata näinkin vaikeaa asiaa kuin isän tuleva kuolema. [...] (34.4V)
- (78) [...] Suosittelisin myös juttelemaan äidillesi ja kysymään, onko hän saanut hoitopaikasta epikriisejä ja luvan saada lukea ne. Sinäkin olet jo hieman asiaan tutustunut ja se on hyvä juttu. [...] (45.2V)

Näkemyksen ilmaiseminen. Ilmaisut, joissa tiedollista tukea tarjotaan neuvomalla ja mielipiteitä tarjoamalla, muistuttavat hyvin paljon toisiaan. Erotin nämä ilmaisut toisistaan sen perusteella, että neuvoilla pyritään ehdottamaan ketjunavaajaa muuttamaan toimintansa suuntaa, kun taas näkemyksiä ilmaisemalla vastaaja ilmaisee mielipiteensä tilanteesta, mutta ei odota tuettavan toimivan ehdotuksen mukaisesti. Näkemyksen ilmaisussa kyse on siis mielipiteeksi muotoillusta tiedonvaihdosta, kuten esimerkissä 80, jossa vastaaja korostaa elämänlaadun merkitystä syöpähoitoja suunniteltaessa. Kuten esimerkissä 79, näkemykset ilmaistiin usein objektiivisesti. Vastaaja korosti kuitenkin noin joka kym-

menennessä tapauksessa sitä, että näkemykset ovat nimenomaan vastaajan omia (80). Näkemysten ilmaisun tapojen erilaisuudesta huolimatta, tulkitsin kaikki näkemykset suoriaksi tiedollisen tuen osoituksiksi. Tiedollista tukea tarjottiin näkemysten muodossa 72 tapauksessa (28,5 %), joten näkemysten ilmaiseminen oli toiseksi yleisin aineistoni viesteissä esiintynyt tiedollisen tuen tarjoamisen muoto.

- (79) [...] Ei tästä taudista parane, mutta jotkut ovat sinnitelleet hyvänkin aikaa. Elämälaatu on kuitenkin avainasia, joskus hoidot pelkästään huonontavat sitä. Siinä on potilaalle vaikea paikka kun pitää päättää mitä tehdään. [...] (11.4V)
- (80) [...] Olen sitä mieltä, että ei syöpäpotilaan kuin hänen omaisenkaan kannata ennen aikojaan hypätä avoimeen arkkuun. Ennusteet on ennusteita ja elämä on elettävä niin kauan kuin sitä on, vaikka elämänpiiri ympärillä pieneneekin. Kaikki me kuolemme 100%:sti. [...] (23.4V)

Opastaminen. Opastuksille oli tyypillistä neutraaliuden korostaminen. Tällöin tuen tarjoaja toimi ainoastaan argumentin välittäjänä, kuten esimerkissä 81, eikä siten joudu selitysvolvolliseksi, koska hän ei esitä väitettä omissa nimissään. (Jokinen 1999: 136–137). Joissain tapauksissa tuen tarjoajat viittasivat myös kirjalliseen lähteeseen tai ammattilaisilta saatuun tietoon, kuten esimerkissä 82. Vastaajat muotoilivat kaikki opastukset suoriaksi tuen osoituksiksi. Opastaminen oli kolmanneksi yleisin tiedollisen tuen tarjoamisen muoto (19,4 %). Kaikista tiedollisen tuen ilmauksista 49 eli noin joka viides ilmaus oli muotoiltu opastuksen muotoon.

- (81) albumiini säätelee elimistössä mm.plasman painetta ja säätelee nesteen jakautumista.äidilläni on diabeteksen aiheuttama nefroosi (munuaistauti). [...] (10.12V)
- (82) [...] Lääkärit ovat aikaisemmin sanoneet ettei Clivec estä lapsentekoa, mutta ilmeisesti ainakin pitkittää onnistumista, koska olemme yrittäneet jonkun aikaa ja nyt ehdottivat vähentämistä siten, että kontrolleita lisättäisiin tuntuvasti. [...] (48.2V)

Omiin kokemuksiin viittaaminen. Omiin kokemuksiin viittaamalla vastaajat muun muassa pyrkivät tarjoamaan ketjunavaajalle tiedollista tukea. Omiin kokemuksiin viittaaminen oli toiseksi harvinaisin tiedollisen tuen tarjoamisen muoto, sillä tällaisia ilmauksia ilmeni 48 tapauksessa (19,0 %). Tyypillisiä omiin kokemuksiin perustuvia tiedollisen tuen ilmauksia olivat esimerkin 83 kaltaiset ilmaisut, jossa tuen tarjoaja omiin kokemuksiinsa

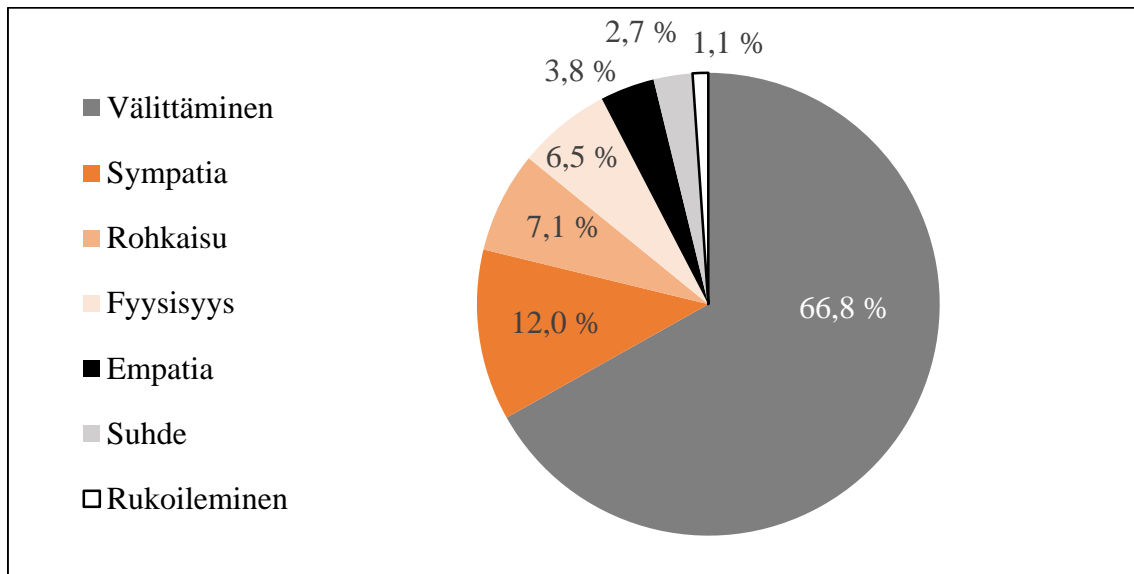
viittaamalla vastaa ketjunavaajan esittämään kysymykseen leikkauksen jälkeisestä sairaalahoitoajan kestosta. Vaikka vastaajat muotoilivat omiin kokemuksiin viittaavat ilmaukset aina suoriksi tuen ilmaisuiksi, on omiin kokemuksiin viittaaminen kuitenkin hienotunteinen tiedollisen tuen tarjoamisen keino. Esimerkiksi Pudlinski (2003: 26) näkee, että omia kokemuksia jakamalla vastaaja tarjoaa ketjunavaajalle vallan päättää onko tarjottu ratkaisu oleellinen ketjunavaajan tilanteen ratkaisun kannalta.

- (83) Tsemppiä sinne oikein kovasti. Isällä tosiaan leikattiin koko ruokatorvi pois ja tilalle tehtiin omista "varaosista" uusi. Leikkaus meni todella hyvin vaikka kesti koko päivän. Teholla oli sitten yhden ylimääräisen päivän, koska turvotusta oli niin paljon että piti olla hengityskoneessa. Siitä toipuminen lähtikin sitten todella nopsasti ja jo samalla viikolla söi, kun oli alkuvuikosta leikattu. Viikko leikkauksesta ja isä oli jo kotona. [...] (3.3V)
- (84) Olin itse syyskuun alkupuolella paksunsuolen poistoleikkauksessa ja pelkäsin kuollakseni. [...] Kummasti niistä vain selvisi vaikka alussa toivotamalta tuntuikin. Parasta vain luottaa ammattilaisiin! (16.4V)

Rohkaiseminen. Rohkaisut ja neuvot muistuttavat kieliopillisesti toisiaan. Tulkitsin rohkaisuiksi kuitenkin kaikki sellaiset ilmaukset, joissa vastaaja kannustaa ketjunavaajaa toimimaan tavalla, jonka ketjunavaaja toi ilmi avausviestissään. Vastaajien viesteissä ilmenneet tiedollista tukea tarjoavat rohkaisut oli muotoiltu esimerkin 84 kaltaisiksi suoriksi tuen osoituksiksi. Rohkaisut olivat harvinaisimpia vastaajien viesteissä ilmenneitä tiedollisen tuen ilmaisuja (4,0 %), sillä niitä esiintyi ainoastaan kymmenen kertaa.

4.4.2 Emotionaalisen tuen tarjoaminen

Emotionaalisen tuen tarkoituksena on auttaa tuettavaa hyväksymään ja ymmärtämään tunteuksiaan ja lisäämään emotionaalisia resurssejaan (Albrecht, Burlison & Goldsmith 1994: 426). Emotionaalista tukea tarjottiin yhteensä 120 vastaajan lähettämässä viestissä. Kaiken kaikkiaan vastaajien lähettämässä viesteissä ilmeni yhteensä 184 emotionaalisen tuen ilmausta. Emotionaalista tukea ilmaistiin aineistoni viesteissä välittämistä (66,8 %), sympatiaa (12,0 %), rohkaisuja (7,1 %), fyysisyyttä (6,5 %), empatiaa (3,8 %) ja suhdetta (2,7 %) ilmaisemalla sekä ketjunavaajan puolesta rukoilemalla (1,1 %). Olen koonnut vastausviesteissä ilmenneiden emotionaalisen tuen muotojen osuudet kuvioon 9.



Kuvio 9. Emotionaalisen tuen muotojen jakautuminen vastausviesteissä (N=184)

Aineistoni viesteissä ei esiintynyt lainkaan Cutronan ja Suhrin (1994) luokituksessa olevia kuuntelemista tai luottamuksen osoittamista, joten jätin nämä emotionaalisen tuen tarjoamisen muodot analyysini ulkopuolelle. Aineistossani esiintyi kuitenkin useita sellaisia huolenpitoa osoittavia ilmauksia, joita ei pystynyt luokittelemaan olemassa oleviin emotionaalisen tuen tarjoamisen kategorioihin. Tämän vuoksi lisäsin välittämisen yhdeksi uudeksi emotionaalisen tuen tarjoamisen muodoksi. Myös verkon HIV/AIDS -vertaistukiryhmän vuorovaikutusta tutkineet Mo ja Coulson (2008: 372) havaitsivat, että keskustelijat osoittivat huolta ja huolenpitoa muita keskustelijoita kohtaan välittämistä ilmaisemalla. Esimerkiksi eräälle HIV-hoidoista ja sen sivuvaikutuksista säikähtäneelle keskustelijalle vastattiin: “We want to see you stay well and put that virus down. And the meds do just that. Take care!”. Myös Mon ja Coulsonin tutkimuksessa välittäminen oli yleisin emotionaalisen tuen tarjoamisen muoto. (Emt. 373.)

Välittäminen. Välittäminen oli huomattavasti yleisin vastaajien viesteissä ilmenevä emotionaalisen tuen tarjoamisen muoto, sillä noin 66,8 % ketjunavaajan saamista emotionaalisen tuen ilmaisuista osoitti välittämistä. Välittämistä osoittavat ilmaukset esiintyivät lähes poikkeuksetta viestin alussa tai lopussa, ja muistuttivat funktioltaan hyvin paljon ter-

vehdyksiä. Vastaajat osoittivat välittävänsä ketjunavaajan tilanteesta toivotuksia ja lohdutuksia ilmaisemalla sekä vointia kyselemällä. Huomattavasti yleisin välittämistä osoittava keino oli toivotusten ilmaiseminen (93,5 %). Aivan kuten esimerkissä 85, tuen tarjoajat muotoilivat toivotuksensa aina suoraan. Toiseksi yleisin välittämistä osoittava tuen tarjoamisen muoto oli voinnin kyseleminen (5,7 %), ja usein nämä ilmaisut kohdistuivat ketjunavaajaan tai hänen läheiseensä. Tuen tarjoajat muotoilivat voinnin tiedustelut esimerkin 86 kaltaisiksi suoriksi tai epäsuoriksi kysymyksiksi. Kuten esimerkissä 87, välittämistä ilmaistiin myös lohduttamalla (0,8 %).

- (85) [...] Seuraava etappi äidilläni on sappitiehyiden leikkaus sekä sädehoito, sillä sytostaatit lopetaan kokonaan.
Toivotan sinulle sydämeni pohjasta voimia ja jos haluat vielä lisätietoja niin kerron mielellän. (10.2V)
- (86) [...] Dottir: Olen pahoillani äitisi syövän leviämisestä. Se on raskas tilanne ja uutinen, mutta toivottavasti patologin vastauksesta selviää lisää.
Miten äitisi voi nyt? [...] (38.2V)
- (87) Koittakaa jaksaa surunne keskellä. Isäsi ei enää kärsi tuskia. Hali <3 (35.7V)

Sympatian osoittaminen. Sympatialla tarkoitetaan sitä kun vastaajassa syntyy sama tunnetila kuin ketjunavaajassa: iloitaan iloitsevien kanssa ja surraan surevien kanssa. Kyse on siis myötätuntemisesta. (Eskola 1997: 86.) Sympatian osoitukset esiintyivät muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta aina viestin alussa. Sympatian osoitukset toimivat siten ikään kuin viestin aloituskäytäntönä, jonka jälkeen vastaajat ilmaisivat muut supporttiiviset ilmauksensa. Vastaajat osoittivat sympatiaa ketjunavaajan tilannetta kohtaan pahoitelemalla (88), osaa ottamalla (89) ja toisen tilanteeseen asettumalla (90). Vastaajat muotoilivat kaikki sympatian osoitukset suoraan ja muutamissa tapauksissa sympatian osoituksen yhteydessä esiintyi myös interjektioita, kuten esimerkissä 88, jossa vastaaja osoittaa tunteellista reaktiotaan tapahtuneeseen. Sympatian osoittaminen oli aineistoni viesteissä toiseksi yleisin emotionaalisen tuen tarjoamisen muoto, sillä sympatiaa osoitettiin noin joka kymmenennessä tapauksessa (12,0 %).

- (88) Voi Jaana!! Ei löydy sanoja.. Olen niin kovin kovin pahoillani [...] (4.2V)
- (89) Otan syvästi osaa menetykseenne. [...] (27.3V)

- (90) [...] Tosi ikävä juttu, että olet noin monta raskasta kokemusta joutunut läpikäymään lyhyessä ajassa. [...] (38.4V)

Rohkaiseminen. Emotionaalista tukea tarjoavien rohkaisujen perimmäinen funktio oli toivon luominen tai toivon ylläpitäminen. Tukijat ilmaisivat toivoa luovat tai ylläpitävät ilmauksensa usein mielipiteinä, kuten esimerkissä 91, tai viittaamalla omiin kokemuksiin tai tilanteeseen, kuten esimerkissä 92. Sekä mielipiteinä esitetyt että omiin kokemuksiin viittaavat toivoa ylläpitävät ilmaukset esitettiin aina suoraan. Rohkaiseminen oli aineistoni vastausviesteissä melko harvinaista, sillä vastaajat muotoilivat emotionaalisen tuen ilmaisut rohkaisuiksi vain 13 tapauksessa (7,1 %).

- (91) Hei. Todella kurjaa kun miehesi leikkaus ei mennyt toivotulla tavalla. Mutta aina niin kauan kuin on elämää, on toivoa! [...] (15.3V)
- (92) Hei, minulla ei ole paljoakaan kokemusta vatsasyövästä, mutta minun lapseni (jotka ovat suunnilleen ikäisiäsi) olivat samanlaisessa tilanteessa noin kaksi vuotta sitten. Silloin ei minulle paljoakaan toivoa annettu. Nyt näyttää hyvältä ja elämä jatkuu. [...] (6.2V)

Fyysisyyden ilmaiseminen. Vastaajat osoittivat emotionaalista tukea myös fyysisyyttä ilmaisevilla (6,5 %). Tällaiset ilmaukset muotoiltiin useimmiten toivotuksiksi, kuten esimerkissä 93, tai fyysisiksi tunteiden osoituksiksi, kuten esimerkissä 94. Fyysisyyttä ilmaiseville ilmauksille oli tyypillistä, että niiden avulla pyrittiin tarjoamaan ketjunavaajalle voimia jaksaa tilanteessaan. Kaikki fyysisyyttä ilmaisevat ilmaukset esitettiin suoraan ja ne esiintyivät tyypillisimmin viestin alussa tai lopussa.

- (93) [...] Voimahalit kaikille muillekin samassa tilanteessa oleville. (38.2V)

- (94) [...] Lämmin halaus! (12.3V)

Empatian osoittaminen. Vastaajat vastasivat ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan kuudessa tapauksessa myös empatiaa osoittamalla (3,8 %). Empatiolla viitataan kykyyn ymmärtää toisen tilannetta tai tunteita ja kommunikoida nämä tunteet siten, että toinen ymmärtää hänen samaistuneensa tilanteeseen (Coulehan, Platt, Egener, Frankel, Lin, Lown & Salazar 2001). Omassa aineistossani empatiaa osoittavat vastaukset ilmenivät esimerkin 95 kaltaisina ilmauksina, joissa vastaaja selkeästi ilmaisee ymmärtävänsä mitä toinen joutuu läpikäymään. Morrow (2006:543) havaitsi, että empatian ilmaukset

esiintyivät yleensä neuvojen yhteydessä ja toimivat esimerkiksi keskustelun avauksina. Koska empatian ilmauksia esiintyi omassa aineistossani varsin vähän, on johtopäätösten tekeminen haastavaa. Omat havaintoni tukevat kuitenkin osittain Morrowin (emt.) havaintoja siitä, että empatian osoitukset esiintyisivät neuvojen yhteydessä ja viestin alussa. Omassa aineistossani empatian ilmaisut esiintyivät joko välittämistä, kohteliaisuuksia, neuvoja tai sympatiaa osoittavien ilmausten yhteydessä joko viestin alussa tai lopussa. Tukijat muotoilivat kaikki empatian osoituksensa suoraan.

- (95) [...] Toivotan sinulle elämäniloa ja luottamusta. Ymmärrän että tilanteesi on raskaampi kuin meillä koska lapset ovat vielä pieniä. [...] (23.2V)

Suhteen ilmaiseminen. Suhteen ilmaiseminen oli harvinaista (2,7 %). Suhdetta ilmaistiin yhteensä viidessä viestissä joko ikoneita muodostavin merkkijonoin (96) tai sanallisesti (97). Kaikki suhdetta ilmaisevat tunneikonit esittivät sydämiä, jotka tulkitsin rakkaudenosoituksiksi. Esimerkissä 97 sanallinen suhdetta kuvaava ilmaus esiintyi tervehdyksenomaisena tunteiden ilmaisuna. Myös suhteen ilmaisut esiintyivät joko viestin alussa tai lopussa.

- (96) [...] Voimia teille kaikille...≤3 (11.10V)

- (97) Rakas lähimmäiseni!

Kyllä oli murheellista luettavaa. Tuli heti mieleen, että lapsille pitäisi nyt kertoa syövästä. Sinä tarvitset heidän tukeaan. [...] (40.3V)

- (98) [...] Siunausta ja Voimaa Jeesukselta jokaiseen pvään. (3.2V)

Rukoileminen. Rukoileminen oli harvinaisin tapa osoittaa emotionaalista tukea ketjunavaajalle (1,1 %). Esimerkin 98 kaltaisten uskonnollisten toivotusten vähyys selittyy osittain sillä, että keskustelufoorumien säännöissä pyydetään lähettämään uskuntoon liittyvät viestit Syöpä ja elämäkatsomus -palstalle (Syöpäjärjestöt 2013a).

4.4.3 Solidaarisuuden osoittaminen

Ongelmien jakaminen ja tunne siitä ettei ole ainut samanlaisessa tilanteessa oleva, herättää henkilössä solidaarisuuden tunteita (Smithson, Sharkey, Hewis, Jones, Emmens, Ford

& Owens 2011: 494). Tulkitsin solidaarisuutta osoittaviksi ilmauksiksi kaikki esimerkin 99 kaltaiset ilmaukset, joissa vastaaja pyrkii omia kokemuksiaan jakamalla osoittamaan ketjunavaajalle, ettei ole ongelmiansa kanssa yksin. Mikäli tukija ilmaisee viestissään myös oman tuen tarpeensa, esiintyivät tuen tarpeen ilmaisut usein solidaarisuutta osoittavien ilmausten yhteydessä, kuten esimerkissä 100.

(99) [...] Olen ollut 9 kuukautta sitten vastaavassa tilanteessa. Mieheni sai tietää huhtikuussa 2007, että häntä ei voida leikkauksen avulla auttaa, sytostaatit eivät tehoa, diagnoosina laajalle levinnyt vatsasyöpä. [...] (4.4V)

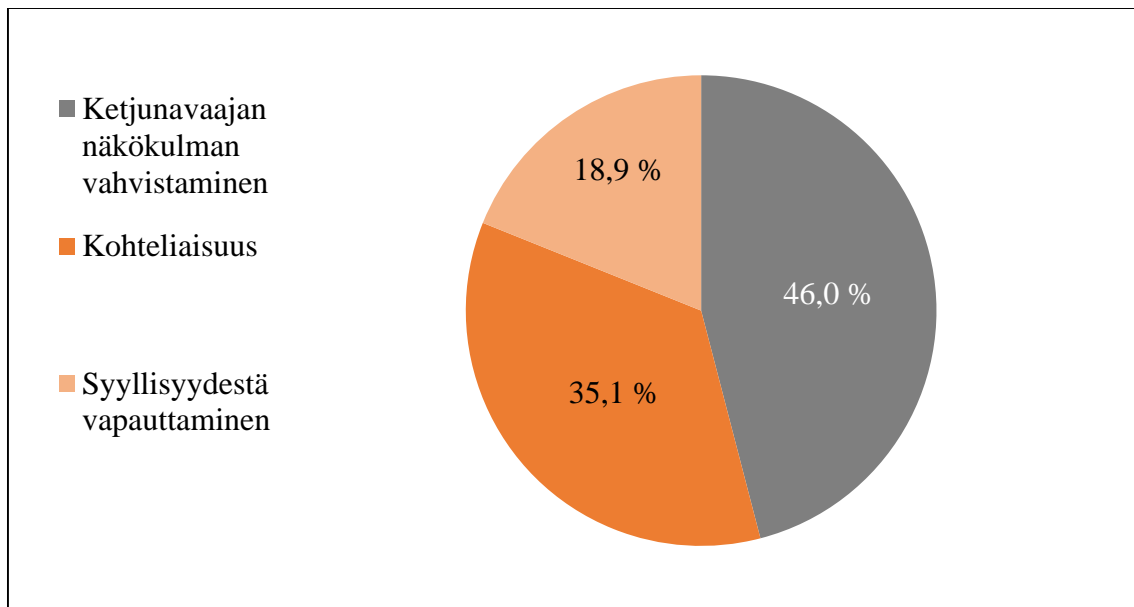
(100) Oma isäni sai ja diagnoosin tähystyksessä .erikoislääkäri näki kasvaimen ja osasi jo sanoa...koepaloja odotellaan mutta asia on niin että syöpäkasvain se kuulema on.ja olen hukassa minäkin.Kuinka tuen äitiä..hoidan perheeni,työni ja tämän asian...:// jotain sanoinkuvaamattoman kauheaa. (42.6V)

Solidaarisuuden osoittaminen oli aineistoni vastausviesteissä kolmanneksi yleisin sosiaalisen tuen tarjoamisen muoto (11,9 %). Vastaajat osoittivat solidaarisuutta ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan yhteensä 60 viestissä ja kaikissa näissä viesteissä solidaarisuuden osoitukset oli muotoiltu suoriksi tuen ilmauksiksi. Noin joka neljännessä solidaarisuutta osoittavassa viestissä solidaarisuuden osoitus oli ainut viestissä esiintyvä supportiivinen ilmaus.

Solidaarisuutta ei ole aiemmin tarkasteltu yhtenä sosiaalisen tuen muotona. Solidaarisuuden ilmaisut on huomioitu tyypillisimmin neuvoja tarkastelevissa tutkimuksissa. Näissä tutkimuksissa solidaarisuus nähdään usein yhtenä kielellisenä keinoja, jolla pyritään vähentämään neuvonantotilanteen osapuolten kasvoihin kohdistuvaa uhkaa. Esimerkiksi Morrow (2006: 543) havaitsi masennusaiheista keskusteluforumia tutkiessaan, että vastaajat osoittivat solidaarisuutta luodakseen ystävällisen ja epäuhkaavan ilmapiirin, jonka seurauksena neuvoja voidaan tarjota ja vastaanottaa turvallisesti.

4.4.4 Arvostuksen osoittaminen

Arvostusta osoittavalla tuella viitataan yksilön taitoihin, kykyihin ja hänen arvoonsa ihmisenä (Cutrona & Suhr 1994: 116). Omassa aineistossani arvostusta osoitettiin joko ketjunavaajan näkökulmaa vahvistamalla, kohteliaisuuksia ilmaisemalla tai vapauttamalla ketjunavaaja syyllisyyden tunteistaan. Arvostuksen osoittaminen oli toiseksi harvinaisin vastaajien viesteissä ilmennyt tuen tarjoamisen muoto ja sitä osoitettiin yhteensä 28 viestissä (6,6 %). Olen koonnut vastausviesteissä ilmenneiden arvostusta osoittavien ilmausten muodot kuvioon 10.



Kuvio 10. Arvostusta osoittavien ilmausten jakautuminen vastausviesteissä (N=28)

Ketjunavaajan näkökulman vahvistaminen. Ketjunavaajan näkökulmaa vahvistavissa ilmauksissa vastaaja tukee ketjunavaajan esiintuomia näkemyksiä. Ketjunavaajan näkökulmaa vahvistaville ilmauksille oli tyypillistä, että tukija perusteli hyväksyntänsä omien kokemustensa kautta, kuten esimerkissä 101. Vastaajat muotoilivat ketjunavaajan näkö-

kulmaa vahvistavat ilmaukset suoriksi tuen ilmauksiksi. Ketjunavaajan näkökulmaa vahvistavia ilmauksia esiintyi aineistoni viesteissä 17 kertaa ja se oli siten yleisin arvostusta osoittava tuen tarjoamisen muoto (46,0 %).

(101) [...] Mottosi on ihan hyvä ja itsekin sitä aikoinaan käytin ja käytän edelleen. Hienoa, että ystäväsi ja miehesi tukevat sinua. [...] (38.4V)

Kohteliaisuus. Toiseksi yleisin arvostusta osoittava tuen tarjoamisen muoto oli kohteliaisuuksien esittäminen (35,1 %). Vastajat ilmaisivat kohteliaisuutta kehumalla ja ketjunavaajan toimia korostavana positiivisena palautteena. Kohteliaisuuksia olivat kaikki esimerkin 102 kaltaiset ilmaukset. Jokainen kohteliaisuudeksi muotoiltu arvostusta osoittava tuen tarjoamisen muoto ilmaistiin suoraan.

(102) [...] vahvaa uskoa ja jaksamista teillekin ja mahtavaa kun olette tukena vanhemmillenne, minä olen enemmän saanut tukea täältä ja ystäviltä kun en ole halunnut perheenjäseniä liiemmästi rassata. (21.7V)

(103) [...] Tietenkään sinun ei tarvitse kestää. Kehoittaisin teidän molempien hakevan apua. [...] (1.8V)

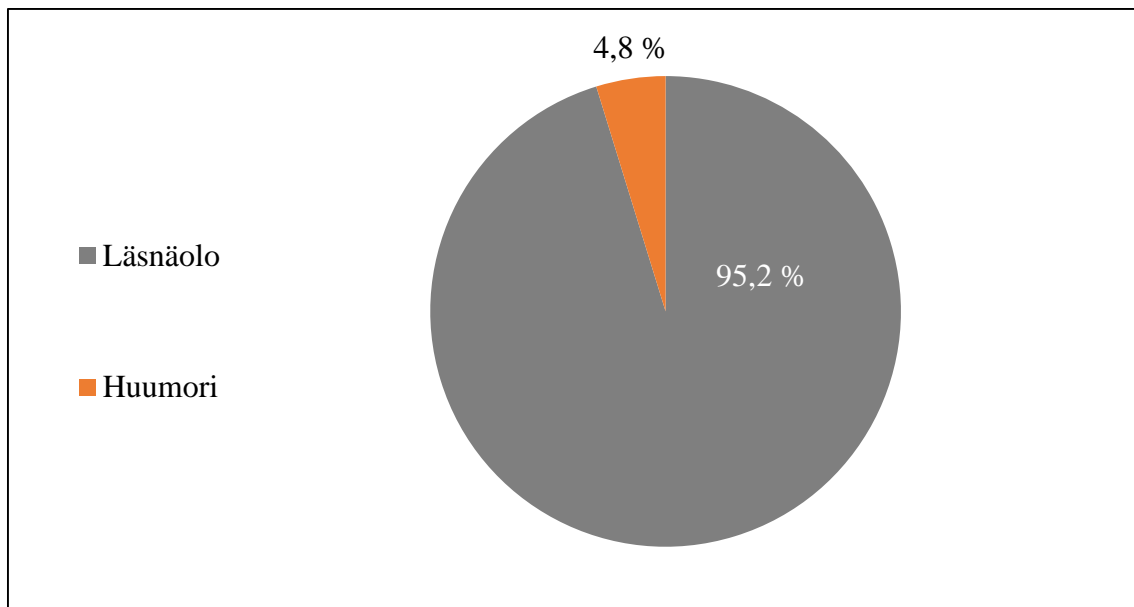
Syällisyydestä vapauttaminen. Harvinaisin arvostusta osoittava tuen tarjoamisen muoto oli syällisyydestä vapauttaminen (18,9 %). Tyypillisiä aineistossani esiintyviä ilmauksia olivat esimerkin 103 kaltaiset ilmaukset, joissa syällisyydestä vapauttava ilmaus esiintyy neuvon yhteydessä. Kaikki syällisyydestä vapauttavat ilmaukset oli muotoiltu suoriksi ilmaisuiksi.

4.4.5 Verkostollisen tuen tarjoaminen

Tukijat osoittavat tuettavalle kumppanuutta ja yhteenkuuluvuutta ilmaisemalla verkostollista tukea (Cutrona & Suhr 1994: 116). Verkostollisen tuen osoittaminen ketjunavaajan esiintuomaa tilannetta kohtaan oli aineistoni vastausviesteissä harvinaista (3,7 %). Verkostollista tukea ilmaistiin yhteensä 21 kertaa joko läsnäoloa korostamalla tai huumorin kautta. Cutronan ja Suhrin (emt) jaottelusta poiketen, omassa aineistossani ei ilmennyt lainkaan sellaisia ilmauksia, joissa ketjunavaajalle tarjotaan mahdollisuutta tutustua uu-

siin ihmisiin. Vaikka Cutrona ja Suhr erottivat toisistaan kumppanuutta ja läsnäoloa korostavat ilmaukset, luokittelin kumppanuutta osoittavat ilmaukset läsnäoloa korostaviksi. Useassa aineistoni viestissä kumppanuutta korostettiin vertaisuutta korostamalla, mutta samalla he korostivat läsnäoloaan tarjoutumalla juttuseuraksi, kuten esimerkissä 104. Verkostollista tukea ilmaistiin yhteensä 20 viestissä. Olen koennut vastausviesteissä ilmenneiden verkostollisen tuen muotojen osuudet kuvioon 11.

(104) Laitoin sinulle yksityisviestiä jos kaipaat juttuseuraa saman kokeneelta nuorelta (2.4 V)



Kuvio 11. Verkostollista tukea osoittavien ilmausten jakautuminen vastausviesteissä (N=21)

Läsnä oleminen. Läsnäoloa korostaville viesteille tyypillistä oli vuorovaikutuksellisuus: vastaaja ilmaisi olevansa ketjunavaajan tukena, mutta jätti vastuun keskustelun jatkumisesta ketjunavaajalle, kuten esimerkissä 105. Vastaajat muotoilivat läsnäoloa korostavat viestit kaikissa tapauksissa suoraan, mutta korostivat keskustelun jatkumisen vapaaehtoisuutta jossittelemalla. Läsnä oleminen oli yleisin verkostollisen tuen tarjoamisen muoto (95,2 %).

- (105) [...] En oikein löydä oikeita sanoja, mutta toivotaan parasta ja jaksamista kovasti sinulle. Kirjoittele vaan tänne, jos siltä tuntuu... [...] (42.2V)
- (106) [...] Mieltäni jäi kaivelemaan etenkin Dooriksen sekä Kultahatun tekstit ja kirjoittelen tähän oman selviytymisromaanini, josta ei siis taida tulla kovinkaan lyhyttä - en tiedä onko kokemuksestani kenellekään apua, mutta voi sieltä jotain löytää omaan tarpeeseen. (varaa lukuevästä...) [...] (20.7V)

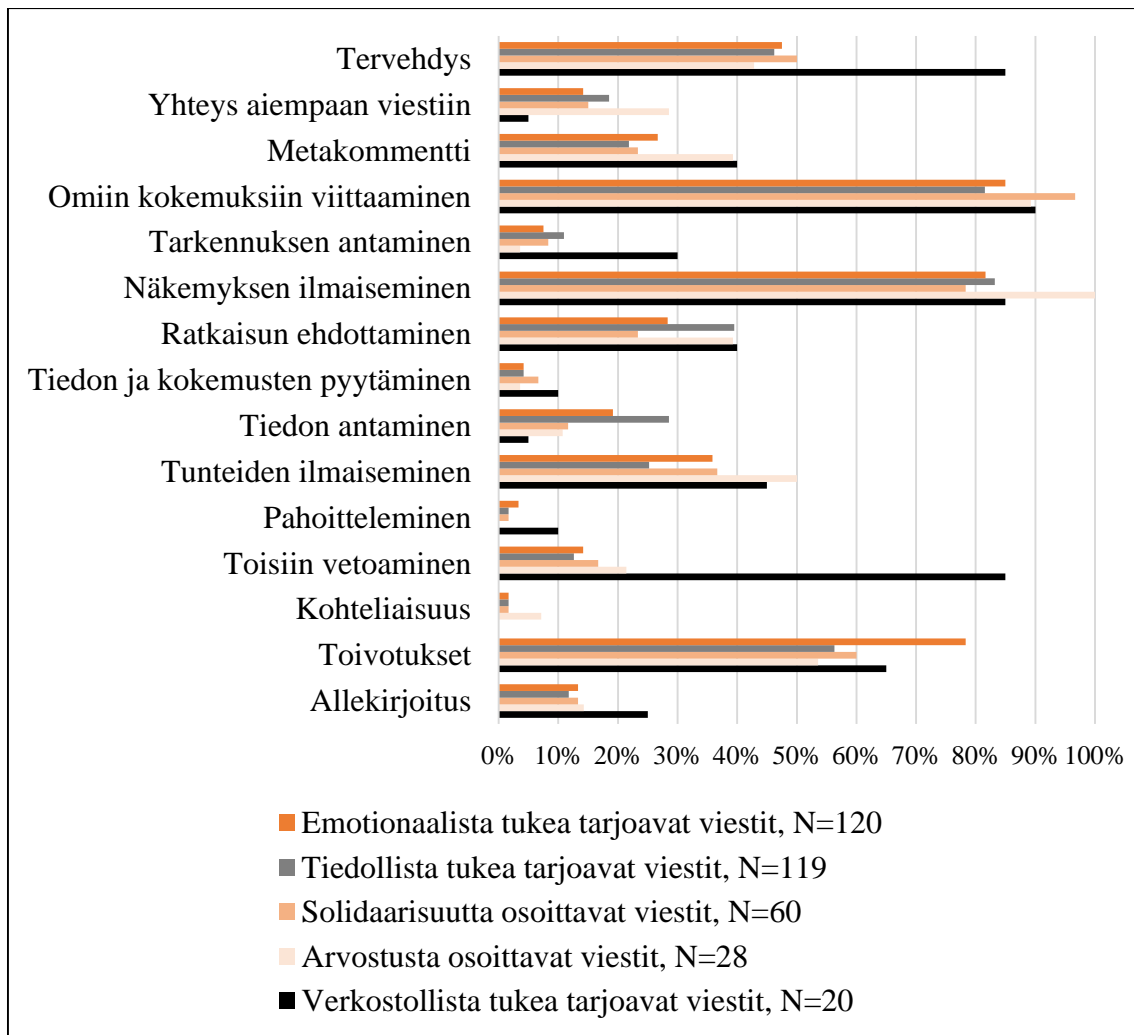
Huumorin käyttö. Huumorin käyttö voidaan nähdä muun muassa kasvoja suojelevana ja kasvoja uhkaavana tekona (Locher 2006: 123). Huumorin käyttö oli harvinaista, sillä tällaisia kommentteja ilmeni vastausviesteissä vain kerran (4,8 %). Ainoassa huumoria sisältävässä ilmauksessa vastaaja käytti huumoria omia kasvoja suojellakseen, sillä aina ei ole varmaa hyötykö ketjunavaaja vastaajan näkemyksistä (106).

4.4.6 Tukea tarjoavien viestien rakentuminen

Vastaajat tarjosivat ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan emotionaalista, tiedollista ja verkostollista tukea sekä solidaarisuutta että arvostusta. Vaikka vastausviesteissä tarjottiin erilaista tukea, muistuttivat viestit rakenteeltaan melko paljon toisiaan. Viestit muodostuivat lähes yhtä monesta makrosegmentistä eli merkitykseltään itsenäisestä rakenteellisesta osasta: yhdessä emotionaalista ja tiedollista tukea tarjoavassa viestissä oli keskimäärin 4,6 makrosegmenttiä, solidaarisuutta ilmaisevassa viestissä keskimäärin 4,5 makrosegmenttiä sekä arvostusta osoittavassa viestissä keskimäärin 5,0 makrosegmenttiä. Verkostollista tukea tarjoavat viestit erosivat makrosegmenttien määrältään merkittävimmin muista viesteistä, sillä ne muodostuivat keskimäärin 6,3 makrosegmentistä.

Tukea tarjoavat viestit muodostuivat tyypillisimmin omiin kokemuksiin viittaavista ilmauksista, näkemyksistä, tervehdyksistä ja toivotuksista. Vaikka viestit muodostuivat lähes samanlaisista makrosegmenteistä, esiintyivät jotkut makrosegmentit tietyissä viesteissä kuitenkin toisia viestejä useammin. Esimerkiksi kaikista tiedollista tukea tarjoavista viesteistä 28,6 % sisälsi tiedon antaminen -makrosegmenttiin kuuluvia ilmauksia, kun taas muunlaista tukea tarjoavissa viesteissä tiedon antaminen -makrosegmentin esiinty-

minen oli harvinaisempaa. Makrosegmenttien jakautumista tarkastellessa huomionarvoista on solidaarisuutta osoittavissa viesteissä esiintyvien tervehdysten, allekirjoitusten ja toisiin vetoavien ilmausten suuri lukumäärä muihin tukea tarjoaviin viestiin verrattuna. Olen kuvannut tukea tarjoavissa viesteissä esiintyneiden makrosegmenttien jakautumisen kuviossa 12.



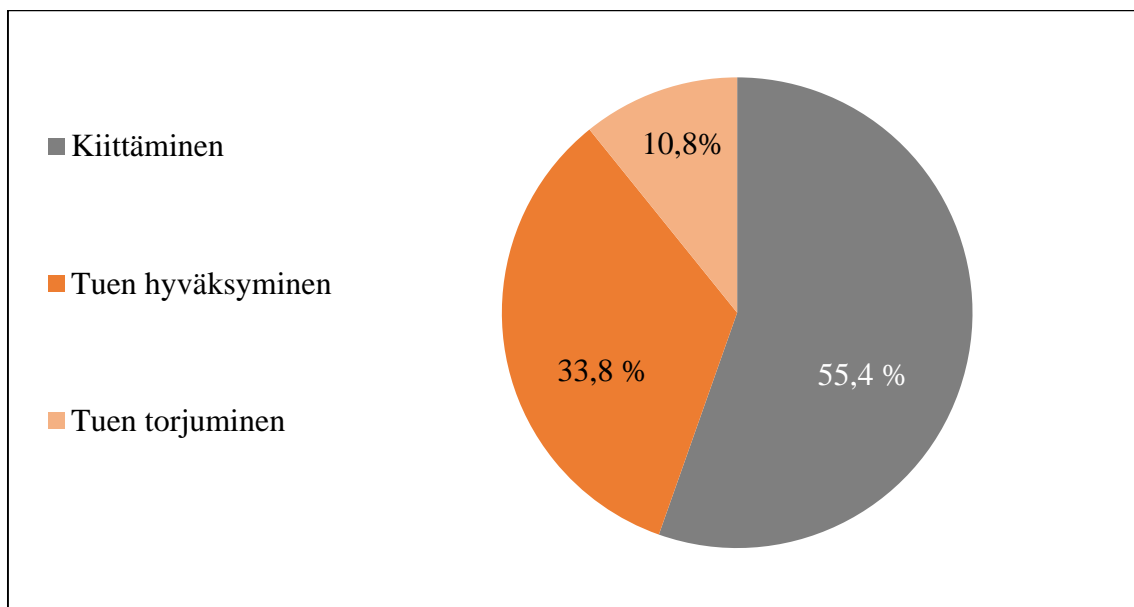
Kuvio 12. Tukea tarjoavissa viesteissä esiintyneet makrosegmentit

Tukea tarjoavat viestit olivat rakenteeltaan ketjunavaajien lähettämiä avausviestejä monipuolisempia, sillä tukea tarjoavat viestit muodostuivat useammasta makrosegmentistä (ks. luku 4.3.3). Kohteliaisuuksia ilmaisevien makrosegmenttien, kuten tervehdysten,

kohteliaisuuksien ja pahoittelujen, sisällyttäminen keskusteluviesteihin oli tervehdyksiä lukuun ottamatta yhtä harvinaista niin vastaajien kuin ketjunavaajien lähettämissä avausviesteissä.

4.5 Tarjotun tuen vastaanottaminen

Luokittelin tukea vastaanottaviksi viesteiksi kaikki sellaiset viestit, joissa ketjunavaaja huomioi muilta keskustelijoilta saamansa tuen. Tuen vastaanottaminen oli aineistoni viesteissä yleistä, sillä ketjunavaajat huomioivat saamansa tuen yhteensä 45 viestissä eli noin $\frac{3}{4}$ viesteistä (76,3 %). Ketjunavaajat jättivät tarjotun tuen huomioimatta 14 viestissä (23,7 %). Näissä viesteissä viitattiin esimerkiksi yksityisviestin lähettämiseen tai jätettiin muiden keskustelijoiden supporttiiviset viestit huomioimatta. Joskus ketjunavaajat saattoivat vastavuoroisesti toimia myös tukea tarjoavana osapuolena.



Kuvio 13. Tarjotun tuen vastaanottaminen (N=74)

Ketjunavaajat ottivat tarjotun tuen vastaan joko kiittämällä, hyväksyen tai torjuen (kuvio 13). Kaiken kaikkiaan tukea vastaanottavia ilmauksia esiintyi yhteensä 74 kappaletta ja yhdessä tukea vastaanottavassa viestissä ilmeni keskimäärin 1,6 tukea vastaanottavaa ilmausta. Tarjottu tuki otettiin tyypillisimmin vastaan **kiittämällä**. Tulkitsin kiittämisen omaksi tuen vastaanottamisen muodoksi, sillä useimmiten ilmaisusta ei pystynyt päättämään millä tavoin ketjunavaaja suhtautui tarjottuun tukeen. Joissakin tapauksissa jäi epäselväksi kiittääkö ketjunavaaja saamastaan vastauksesta vai saamastaan tuesta. Muutamassa tapauksessa ketjunavaaja kuitenkin korosti tarjotun tuen tarpeellisuutta, kuten esimerkissä 107. Ketjunavaajat muotoilivat kiitoksensa aina suoraan ja kiitokset esiintyivät muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta aina viestin alussa ja toimivat siten aloituskäytäntönä. Kiitoksia esiintyi yhteensä 41 kappaletta ja ne muodostivat yli puolet (55,4 %) kaikista tuen vastaanottamiseen liittyvistä ilmauksista.

(107) Kiitos kaikille ihanista sanoista! Ne nostivat taas synkeästä suosta. Tällaista juuri tarvittaisiin lisää tuolla sairaanhoidon puolellakin. [...]
(23.5A)

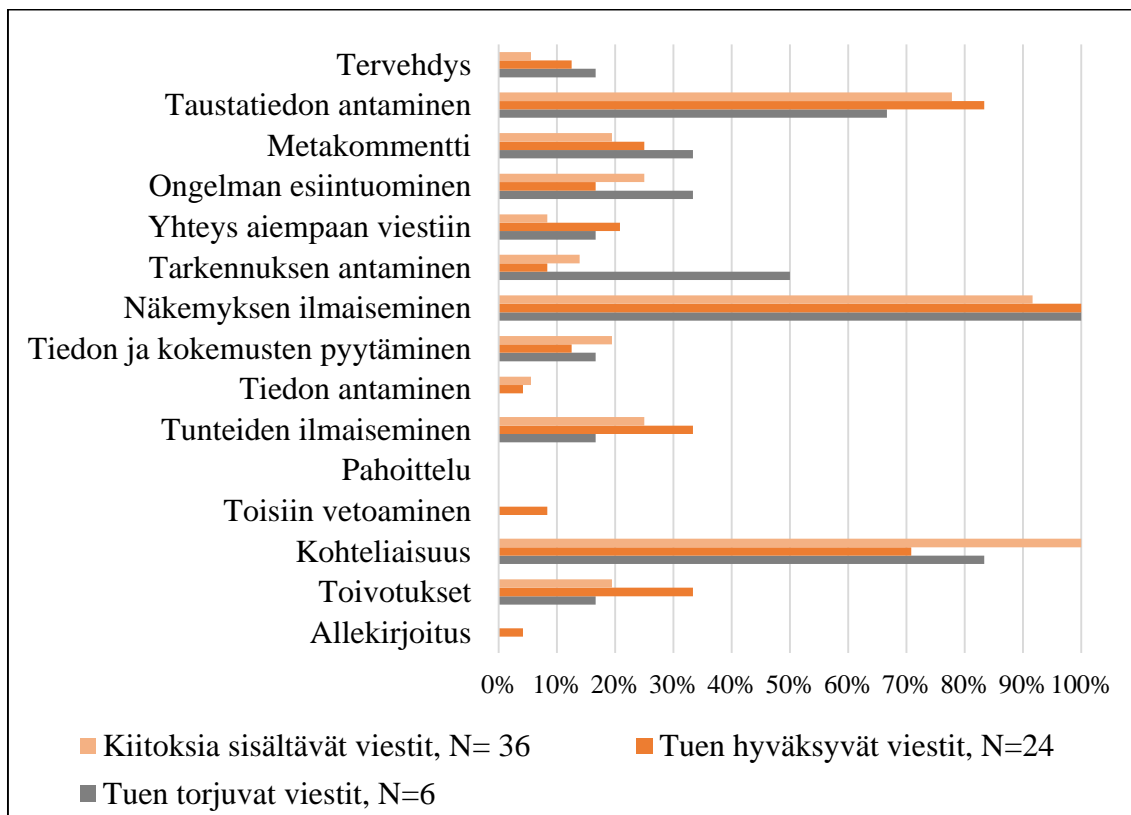
Toiseksi yleisin tuen vastaanottamisen muoto oli **tuen hyväksyminen**. Tällaisia ilmauksia esiintyi yhteensä 25 kappaletta ja ne muodostivat noin kolmasosan (33,8 %) kaikista tuen vastaanottamiseen liittyvistä ilmauksista. Tulkitsin hyväksymiseksi kaikki sellaiset ilmaukset, joissa ketjunavaaja on samaa mieltä tukijan ehdottamien neuvojen tai ajatusten kanssa (108) tai esimerkiksi korostaa vertaisilta saatujen viestien tai keskustelupalstan tärkeyttä (109). Ketjunavaajat muotoilivat tukea hyväksyvät ilmauksensa jokaisessa tapauksessa suoraan.

(108) Juuri näin. Minusta olisin marttyyri, jos en apua peräänkuuluttaisi. Tässä tilanteessa ei muuta vaihtoehtoa ole. [...] (5.5a)

(109) Kiitos tuestasi nimimerkki Siipi maassa. Onneksi löysin tämän keskustelupalstan näillä vaikeilla hetkillä. Tekee hyvää kirjoittaa, vaikka ei niin vastauksia tulisikaan. [...] (35.3A)

(110) [...] Voin kyllä puhua läheisilleni, kuuntelevat mutta eivät ymmärrä mitä käymme läpi. Kommentit ovat hyvätarkoittavia, mutta usein minua alkaa vaan suututtaa kun ihmiset ei tajua. Välillä kaipaisin ihan konkreettista apua esim. kotitöihin kun olen väsynyt, mutta eipä ole halukkaita. [...]
(1.5a)

Harvinaisin tuen vastaanottamisen muoto oli **tuen torjuminen**. Vastaajat muotoilivat tuen torjunnat aina epäsuoraan: joissain tapauksissa tuki otettiin näennäisesti vastaan, kuten esimerkissä 110, jossa ketjunavaaja myötäilee vastaajan näkemystä, mutta korostaa, että tarjottu neuvo ei sovi ketjunavaajan tilanteeseen. Joissain tapauksissa ilmauksia puolestaan pehmennettiin ehkä-sanoja käyttämällä. Tuen torjuvia ilmauksia esiintyi yhteensä kahdeksan kappaletta (10,8 %).



Kuvio 14. Tukea vastaanottavissa viesteissä ilmenneet makrosegmentit

Olen kuvannut tukea vastaanottavissa viesteissä esiintyneiden makrosegmenttien jakautumisen kuviossa 14. Ketjunavaajien lähettämät vastausviestit erosivat rakenteeltaan jonkun verran toisistaan: viestit, joissa tuki otettiin vastaan kiittämällä, muodostuivat keskimäärin 4,1 makrosegmentistä, tuen hyväksyvät viestit keskimäärin 4,3 makrosegmentistä ja tuen torjuvat viestit keskimäärin 4,5 makrosegmentistä. Tyypillisimmin tuen vastaan-

ottavat viestit muodostuivat taustatiedon antaminen -, näkemysten ilmaiseminen - ja kohteliaisuus-makrosegmenteistä. Viesteissä esiintyvät makrosegmentit vaihtelivat kuitenkin mukaan, miten ketjunavaajat ottivat vastaan heille tarjotun tuen. Suurimmat eroavaisuudet makrosegmenttien jakautumisessa näkyvät tarkennusten, kohteliaisuuksien ja toivotusten määrissä. Tiedon antaminen, pahoittelu, toisiin vetoaminen ja allekirjoitukset olivat vastaajien viesteissä vähäisiä.

Ketjunavaajan lähettämien vastaus- ja avausviestien rakennetta vertailtaessa huomio kiinnittyy erityisesti vastausviesteissä olevien näkemysten suureen määrään, mutta myös tunteiden ilmaisujen sekä tiedon ja kokemusten pyyntöjen vähyyteen (ks. luku 4.3.3). Nämä viestien rakenteessa näkyvät muutokset selittyvät osittain sillä, että avausviestissä ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa, kun taas vastausviesteissä tuen tarpeen ilmaiseminen ei ole enää yhtä yleistä. Avausviesteissä esiintyneet tuen tarpeen ilmaukset kuuluivat usein juurikin tiedon ja kokemusten pyytäminen - sekä tunteiden ilmaiseminen makrosegmenttiin. Kohteliaisuutta ilmaisevien makrosegmenttien esiintyminen vastausviesteissä oli toivoksia ja kohteliaisuuksia lukuun ottamatta lähes yhtä harvinaista kuin ketjunavaajien lähettämässä avausviesteissä.

4.6 Yhteenveto

Lähipiirissä syöpäpotilas -keskustelualueella käytävä vuorovaikutus oli luonteeltaan hyvin supporttiivista. Supporttiivisten ilmaisujen yleisyys vaihteli kuitenkin sen mukaan, miten ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa, miten vastaajat tarjosivat tukea ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan ja miten ketjunavaajat ottivat tarjotun tuen vastaan. Ketjunavaajat ilmaisivat avausviesteissään sekä tiedollisen että emotionaalisen tuen tarpeensa: emotionaalisen tuen tarpeen ilmaiseminen oli kuitenkin yli puolet yleisempää kuin tiedollisen tuen tarpeen ilmaiseminen (taulukko 7). Ketjunavaajat ilmaisivat tiedollisen ja emotionaalisen tuen tarpeensa vihjailuja, kysymyksiä tai pyyntöjä esittämällä. Ketjunavaajat muotoilivat vihjailut aina epäsuoraan, pyynnöt suoraan ja kysymykset tyypillisimmin suoraan. Yhdessä tuen tarvetta osoittavassa viestissä esiintyi keskimäärin 2,7 tuen tarvetta osoittavaa ilmausta.

Taulukko 7. Supportiivisuuden ilmaiseminen keskusteluviesteissä

Supportiivisuuden ilmaiseminen	Supportiivisten viestien lukumäärä (%)	Supportiivisten ilmausten lukumäärä (%)
Tuen tarpeen ilmaiseminen avausviesteissä	44 (86,3 %)	134 (100,0 %)
Emotionaalinen tuki	34 (77,3 %)	90 (67,2 %)
Tiedollinen tuki	22 (50,0 %)	44 (32,8 %)
Tuen tarjoaminen vastausviesteissä	179 (89,5 %)	562 (100,0 %)
Tiedollinen tuki	119 (66,5 %)	253 (45,0 %)
Emotionaalinen tuki	120 (67,0 %)	184 (32,7 %)
Solidaarisuus	60 (11,9 %)	67 (11,9 %)
Arvostuksen osoittaminen	28 (6,6 %)	37 (6,6 %)
Verkostollinen tuki	20 (3,7 %)	21 (3,7 %)
Tarjotun tuen vastaanottaminen	45 (67,2 %)	74 (100,0 %)
Kiittämällä	36 (80,0 %)	41 (55,4 %)
Hyväksymällä	24 (53,3 %)	25 (33,8 %)
Torjuen	6 (13,3 %)	8 (10,8 %)

Tuen tarjoaminen oli vastaajien viesteissä yleistä, sillä lähes 90 % viesteistä sisälsi tukea tarjoavia ilmaisuja (taulukko 7). Vastaajat ilmaisivat tukensa ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan pääosin tiedollista (45,0 %) tai emotionaalista (32,7 %) tukea tarjoamalla. Solidaarisuuden (1,9 %), arvostuksen (6,6 %) ja verkostollisen (3,7 %) tuen tarjoaminen oli harvinaisempaa. Yhdessä tukea tarjoavassa viestissä esiintyi keskimäärin 3,1 tukea tarjoavaa ilmausta. Muutamia tiedollisen tuen ilmaisuja lukuun ottamatta vastaajat muotoilivat tukensa aina suoraan.

Supportiivisuuden ilmaiseminen oli harvinaisempaa ketjunavaajien lähettämässä vastausviesteissä (67,2 %) kuin avausviesteissä (86,3 %) (taulukko 7). Tämä näkyy myös supportiivisten ilmausten lukumäärissä: yhdessä ketjunavaajan lähettämässä vastausviestissä esiintyi keskimäärin 1,6 tuen vastaanottavaa ilmausta. Ketjunavaajat ottivat muilta keskustelijoilta saaman tuen vastaan joko kiittämällä (55,4 %), hyväksyen (33,8 %) tai torjuen (10,8 %). Ketjunavaajat muotoilivat sekä kiitokset että tuen hyväksynnit suoriksi

ilmauksiksi, kun taas tuen torjuvat ilmaukset oli ilmaistu epäsuoraan siten, että tuki otettiin joko näennäisesti vastaan tai torjuttiin pehmentäviä ehkä-sanoja käyttämällä.

Supportiiviset viestit erosivat toisistaan myös rakenteeltaan. Viesteissä esiintyvät makrosegmentit ja niiden keskimääräiset lukumäärät vaihtelivat sen mukaan, miten ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa, miten muut keskustelijat vastasivat ketjunavaajan esittämään huoleen tai ongelmaan ja miten ketjunavaajat ottivat tarjotun tuen vastaan. Vastaa- jien lähettämät viestit olivat rakenteeltaan ketjunavaajan lähettämiä viestejä monipuoli- sempia, sillä vastaajien viesteissä esiintyi enemmän makrosegmenttejä: tukea tarjoavat viestit muodostuivat keskimäärin 4,5–6,3 makrosegmentistä, kun taas ketjunavaajat lähettämät avausviestit muodostuivat keskimäärin 4,0–4,5 makrosegmentistä ja ketjunvaa- jan lähettämät vastausviestit keskimäärin 4,1–4,5 makrosegmentistä (taulukko 8). Omaan aineistooni verrattuna makrosegmenttien esiintyminen oli Herringin (1996b) ja Locherin (2006) aineiston viesteissä vähäisempää: Herringin (1996b: 90) tutkiman aineiston viestit muodostuivat kahdesta tai kolmesta makrosegmentistä, kun taas Locherin (2006: 87) ai- neiston viestit muodostuivat keskimäärin 2,4–4,0 makrosegmentistä.

Taulukko 8. Viesteissä esiintyvät makrosegmenttien keskimääräiset lukumäärät

Supportiiviset viestit	Makrosegmenttien keskimääräinen lukumäärä viestissä
Avausviestit	
Emotionaalinen tuki	4,5
Tiedollinen tuki	4,0
Vastausviestit	
Tiedollinen tuki	4,6
Emotionaalinen tuki	4,6
Solidaarisuus	4,5
Arvostuksen osoittaminen	5,0
Verkostollinen tuki	6,3
Ketjunavaajan lähettämät vastausviestit	
Kiittämällä	4,1
Hyväksymällä	4,3
Torjuen	4,5

Ketjunavaajan lähettämät avaus- ja vastausviestit olivat rakenteeltaan melko samankaltaisia: taustatiedon tarjoaminen, tiedon ja kokemusten pyytäminen, näkemysten ja tunteiden ilmaiseminen olivat viesteissä useimmiten toistuvia makrosegmenttejä. Ketjunavaajan lähettämässä vastausviesteissä toistui usein myös kohteliaisuus-makrosegmentti. Tukea tarjoavissa yleisimmin esiintyneitä makrosegmenttejä olivat omiin kokemuksiin viittaaminen, näkemykset, tervehdykset ja toivotukset. Vaikka makrosegmentit jakautuivat melko tasaisesti tukea tarjoavien viestien välillä, esiintyi solidaarisuutta osoittavissa viesteissä huomattavasti eniten tervehdyksiä, allekirjoituksia ja toisiin vetoavia ilmauksia. Viesteissä esiintyviä makrosegmenttejä vertailtaessa huomio kiinnittyi myös kohteliaisuutta ilmaiseviin makrosegmentteihin: tukea tarjoavissa viesteissä esiintyi ketjunavaajan lähettämiin viesteihin nähden paljon toivotuksia ja tervehdyksiä, kun taas tukea vastaanottavat viestit muodostuivat usein kohteliaisuuksista. Ketjunavaajan lähettämässä avausviesteissä kaikki kohteliaisuutta ilmaisevat makrosegmentit olivat harvinaisia.

5 PÄÄTÄNTÖ

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää supportiivisen viestinnän toteutumista verkon keskustelufoorumilla. Supportiivisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusprosessia, jossa erilaisia avun hakemiseen ja antamiseen liittyviä sanomia tuotetaan ja tulkitaan (Mikkola 2006: 12). Tarkastelin tutkimuksessa sitä, miten ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa, miten muut keskustelijat osoittavat tukeaan ketjunavaajan esiintuomaan huoleen tai ongelmaan ja miten ketjunavaaja ottaa tarjotun tuen vastaan. Tutkimuksen kohteena olivat syöpäsairaiden omaisille ja läheisille suunnatun keskustelun alueen vertaistukikeskustelut. Tutkimuksen aineiston kokosin Syöpäjärjestöjen ylläpitämän keskustelufoorumin Lähipiirissä syöpäpotilas -keskustelualueelta. Aineistona olivat sellaiset viestiketjut, joiden uusin viesti oli lähetetty keskustelualueelle 1.3.2012–28.2.2013. Aineisto muodostui 51 viestiketjusta ja 318 keskusteluviestistä, joita tutkin tietokonevälitteisen diskurssianalyysin avulla. Tietokonevälitteisen diskurssianalyysin tukena käytin määrällistä tarkastelua, jotta pystyin selvittämään tutkittavien elementtien yleisyyttä aineistossa.

Tutkimus eteni vaiheittaisesti siten, että aloitin jaottelemaan aineiston viestit makrosegmentteihin eli merkitykseltään itsenäisiin rakenteellisiin osiin keskusteluviestien sisällöissä esiintyvien merkitysten perusteella. Tämän jälkeen erottelin supportiiviset eli tukea hakevat, tukea tarjoavat ja tukea vastaanottavat ilmaukset keskusteluviestien muista sisällöllisistä elementeistä. Supportiiviset ilmaukset paikannettuani tarkastelin tapaa, jolla keskustelijat ilmaisivat supportiivisuutensa. Lopuksi tarkastelin määrällisen analyysin keinoin makrosegmenttien esiintymistä aineistossa ja siten supportiivisten viestien rakentumista.

Aluksi tutkin, miten ketjunavaaja ilmaisee tuen tarpeensa avausviestissään. Aineiston tarkastelu osoitti, että ketjunavaajat ilmaisivat avausviesteissään sekä tiedollisen että emotionaalisen tuen tarpeensa. Ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa avausviestissä joko vihjailuja, kysymyksiä ja pyyntöjä esittämällä. Ketjunavaajat muotoilivat tuen tarpeen ilmaisut erilaisiin kielellisiin keinoihin tukeutuen siten, että emotionaalisen tuen tarve ilmaistiin tyypillisimmin epäsuoraan vihjailemalla, kun taas tiedollisen tuen tarvetta il-

maistiin tyypillisimmin suoria kysymyksiä esittämällä. Emotionaalisen tuen tarpeen ilmaiseminen oli tiedollisen tuen tarpeen ilmaisemista yleisempää. Yksi avausviesti saattoi sisältää useita tiedollisen ja emotionaalisen tuen tarpeen ilmaisuja.

Seuraavaksi tutkin, miten muut keskustelijat osoittivat tukeaan ketjunavaajan esittämään huoleen tai ongelmaan. Tuen tarjoaminen näkyi vastaajien viesteissä tyypillisimmin emotionaalisena ja tiedollisena tukena, mutta joskus myös solidaarisuuden, arvostuksen tai verkostollisen tuen osoittamisena. Myös tukea tarjoavat viestit saattoivat avausviestien tavoin sisältää useampia supportiivisia ilmaisuja. Muutamia tiedollisen tuen ilmaisuja lukuun ottamatta vastaajat muotoilivat tukensa aina suoraan. Tutkimukseni tulokset tukevat Coursariksen ja Liun (2009) sekä Braithwaiten ym. (1999) havaintoja siitä, että tiedollinen ja emotionaalinen tuki ovat yleisimpiä verkon vertaistukiryhmissä välittyviä tuen muotoja.

Lopuksi tutkin, miten ketjunavaaja otti tarjotun tuen vastaan. Ketjunavaajat reagoivat muiden keskustelijoiden tarjoamaan tukeen joko kiittäen, hyväksyen tai torjuen. Supportiivisuuden ilmaiseminen oli harvinaisempaa ketjunavaajien lähettämissä vastausviesteissä kuin avausviesteissä. Tästä huolimatta myös ketjunavaajan lähettämissä vastausviesteissä saattoi esiintyä useampia tukea vastaanottavia ilmauksia. Ketjunavaajat muotoilivat sekä kiitokset että tuen hyväksynnät suoriksi ilmauksiksi, kun taas tuen torjuvat ilmaukset ilmaistiin epäsuoraan siten, että tuki otettiin joko näennäisesti vastaan tai torjuttiin pehmentäviä ehkä-sanoja käyttämällä.

Aineiston määrällinen tarkastelu osoitti, että keskusteluviestien rakenne vaihteli sen mukaan, miten ketjunavaajat ilmaisivat tuen tarpeensa, miten muut keskustelijat vastasivat ketjunavaajan esittämään huoleen tai ongelmaan ja miten ketjunavaajat ottivat tarjotun tuen vastaan. Erot supportiivisten viestien rakenteissa näkyivät viesteissä esiintyvissä makrosegmenteissä ja viesteissä esiintyvien makrosegmenttien lukumäärissä. Esimerkiksi tiedollisen tuen tarvetta ilmaisevat viestit muodostuivat emotionaalisen tuen tarvetta ilmaisevia viestejä useammin tiedon ja kokemuksen pyytäminen -makrosegmentistä ja tukea tarjoavissa viesteissä esiintyi keskimäärin enemmän makrosegmenttejä kuin ketju-

navaajan lähettämässä avaus- tai vastausviesteissä. Samankaltaisia yhteyksiä viestin rakenteen ja sisällön välillä raportoi myös verkon terveysaiheista kysymys–vastaus -palstaa tutkinut Locher (2006). Hän havaitsi, että keskusteluviesteissä esiintyvät makrosegmentit ja viesteissä esiintyvien makrosegmenttien lukumäärät vaihtelivat sen mukaan, millaista keskustelunaihetta viestit käsittelivät (emt. 87).

Tutkimukseni osoitti, että supportiivisuuden ilmaiseminen oli aineistossa yleistä. Supportiivinen viestintä rakentui pääasiassa ketjunavaajan esiintuoman huolen tai ongelman ympärille. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että ketjunavaajan avausviestissä esiintuoma huoli tai ongelma oli ketjun pääasiallinen puheenaihe. Tuettavan ja tukijan roolit vaihtelivat kuitenkin keskustelun edetessä, sillä ajoittain tuettavasta tuli tukija ja tukijasta tuettava. Avausviesteissä ketjunavaaja pysyi pääasiassa tuettavan roolissa, mutta keskustelun edetessä ketjunavaajien roolinvaihdos tuettavasta tukijaksi yleistyi. Supportiivisten roolien vaihtuminen oli yleistä myös vastaajien keskuudessa.

Koska supportiivisuus realisoituu keskusteluviestien muodoissa ja sisällöissä, kiinnittyi huomio analyysissa keskusteluviestien rakentumiseen ja viesteissä esiintyviin supportiivisiin ilmauksiin. Keskusteluviestien luokitteluun makrosegmentteihin oli analyysin kannalta merkittävää, sillä jaottelun avulla pystyi tarkastelemaan millaisista merkityskokonaisuuksista supportiiviset viestit muodostuivat. Esimerkiksi ketjunavaajien viesteissä ilmenevä taustatiedon antaminen -makrosegmentti ei näkynyt supportiivisissa ilmauksissa, mutta vaikutti oleellisesti siihen, miten tuen tarpeen ilmaisut tulisi tulkita. Supportiivisten ilmausten paikantamisen apuna hyödynsin Cutronan ja Suhrin (1994) jaotteluun perustuvaa luokittelua. Luokittelu soveltui aineiston analysointiin melko hyvin, sillä sitä pystyi hyödyntämään tukea tarjoavien ja tuen tarvetta ilmaisevien ilmausten paikantamisessa. Ketjunavaajien muiden viestien analyysiin se ei kuitenkaan soveltunut, joten tein jaottelun oman aineistoni pohjalta aineistolähtöisesti.

Aineiston koko oli tutkimuksen tavoitteeseen nähden riittävän laaja, vaikkakin se antaa vain suuntaviivoja siitä, millaista verkon vertaistukiryhmien vuorovaikutus voi olla.

Koska vertaistukiryhmät eroavat toisistaan toimintansa, tapojensa, tavoitteidensa ja koostumustensa suhteen (Kuuskoski 2003: 31–32), havainnollistaa tämä tutkimus nimenomaan syöpäpotilaan lähipiirin supporttiivisen viestinnän toteutumista verkon vertaistukiryhmässä. Tämän vuoksi tutkimusta voisi laajentaa myös syöpää sairastavien henkilöiden välisiin keskusteluihin, jotta selviää onko keskustelijoiden henkilökohtaisella tilanteella vaikutusta supporttiivisen viestinnän toteutumiseen. Koska keskusteluviestien rakenteen ja keskusteluviestien sisällön välillä oli havaittavissa selkeitä yhteyksiä, voisi viestien rakenteiden yksityiskohtaisempi tutkiminen olla hedelmällistä. Esimerkiksi keskusteluviestien pituuden tarkasteleminen saattaisi antaa viitteitä siitä, ilmaistaanko emotionaalisen tuen tarvetta polveilevammin kuin suoraviivaisempaa tiedollisen tuen tarvetta. Tällöin tutkimusta voisi rajata kattamaan ainoastaan sellaiset viestit, joissa ketjunavaaja ilmaisee pelkästään joko emotionaalisen tai tiedollisen tuen tarpeensa. Tällöin saataisiin paremmin selville, johtaako tietynlainen tuen tarpeen ilmaus tietynlaisen tuen tarjoamiseen.

LÄHTEET

- Albrecht, Terrance, Brant Burleson & Daena Goldsmith (1994). Supportive communication. Teoksessa: Mark L. Knapp & Gerald R. Miller (toim.). *Handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks, CA: Sage. 419–459.
- Antonijevic, Smiljana (2005). *Expressing Emotions Online: An analysis of visual aspects of emoticons* [online]. [Lainattu 10.2.2011]. Saatavilla: http://www.allacademic.com/meta/p_mla_apa_research_citation/0/1/4/1/7/p14175_index.html
- Arpo, Robert (2005). *Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnosta ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa* [online]. Joensuu: Joensuun yliopisto [Lainattu 6.12.2012]. Saatavilla: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_952-458-705-X/urn_isbn_952-458-705-X.pdf
- Avgerinakou, Anthi (2003). ‘Flaming’ in computer-mediated interactions. Teoksessa: Colin B. Grant (toim.). *Rethinking Communicative Interaction: New Interdisciplinary Horizons*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 273–294.
- Barbee Anita P. & Michael R. Cunningham (1995). An experimental approach to social support communications: Interactive coping in close relationships. Teoksessa: Brant R. Burleson (toim.) *Communication Yearbook*. 18. Thousand Oaks, CA: Sage. 381–413.
- Barbee, Anita P., Tammy L. Rowatt & Michael R. Cunningham (1998). When a Friend Is in Need: Feelings about Seeking, Giving and Receiving Social Support. Teoksessa: Peter A. Andersen & Laura K. Guerrero (toim.) *Handbook of Communication and Emotion. Research, Theory, Applications, and Contexts*. San Diego: Academic Press. 281–301.
- Baym, Nancy (2006). Language in Computer-Mediated Communication. *Encyclopedia of Language & Linguistics* [online]. Second edition [Lainattu 5.8.2012]. 523–529. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B0080448542007033>
- Braithwaite, Dawn O., Vincent R. Waldron & Jerry Finn. (1999). Communication of social support in computer-mediated groups for people with disabilities. *Health Communication* [online]. 11:2 [Lainattu 19.3.2013]. 123–151. Saatavilla: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327027hc1102_2
- Burleson, Brant R. & Erina L. MacGeorge (2002). Supportive communication. Teoksessa: Mark L. Knapp & John A. Daly (toim.). *Handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks, CA: Sage. 374–424.
- Chang, Hui-Jung (2009). Online Supportive Interactions: Using a Network Approach to Examine Communication Patterns Within a Psychosis Social Support Group in

- Taiwan. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [online]. 60:7 [Lainattu 5.7.2013]. 1504–1518. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.21070/abstract>
- Christopherson, Kimberly M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: “On the Internet, Nobody Knows You’re a Dog”. *Computer in Human Behavior* [online]. 23:6 [Lainattu 1.2.2012]. 3038–3056. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563206001221>
- Chung, Jae Eun (2013). Social interaction in online support groups: Preference for online social interaction over offline social interaction. *Computers in Human Behavior* [online]. 29:4 [Lainattu 2.4.2013]. 1408–1414. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563213000228>
- Cotten, Shelia R. & Sipi S. Gupta (2004). Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. *Social Science & Medicine* [online]. 59:9 [Lainattu 12.9.2012]. 1795–1806. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953604000796>
- Coulehan J.L., F.W. Platt, B. Egener, R. Frankel, C.T. Lin, B. Lown, W.H. Salazar (2001). “Let Me See If I Have This Right...”: Words That Help Build Empathy. *Annals of Internal Medicine* [online]. 135:3 [Lainattu 2.6.2015]. 221–227. Saatavilla: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11487497>
- Coulson, Neil S. (2005). Receiving Social Support Online: An Analysis of a Computer-Mediated Support Group for Individuals Living with Irritable Bowel Syndrome. *Cyberpsychology & Behavior* [online]. 6:8 [Lainattu 2.4.2013]. 580–584. Saatavilla: <http://online.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/cpb.2005.8.580>
- Coursaris, Constantinos K. & Ming Liu (2009). An analysis of social support exchanges in online HIV/AIDS self-help groups. *Computers in Human Behavior* [online]. 25:4 [Lainattu 1.2.2012]. 911–918. Saatavilla: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563209000399>
- Crystal, David (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cutrona, Carolyn E. & Julie A. Suhr (1994). Social Support Communication in the Context Marriage. Teoksessa: Brant R. Burleson, Terrance L. Albrecht & Irwin G. Sarason (toim.). *Communication of Social Support*. Thousand Oaks, CA: Sage. 113–135
- Derks. Daantje, Arjan E.R. Bos & Jasper von Grumbkow (2008). Emoticons and Online Message Interpretation. *Social Science Computer Review* [online]. 26:3 [Lainattu 5.1.2011]. 379–388. Saatavilla: <http://ssc.sagepub.com/content/26/3/379.abstract>

- Dresner, Eli & Susan C. Herring (2010). Functions of the Nonverbal in CMC: Emoticons and Illocutionary Force. *Communication Theory* [online]. 20:3 [Lainattu 2.3.2011]. 249–268. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2885.2010.01362.x/abstract>
- Eriksson, Elina & Sirkka Lauri (2000). Informational and emotional support for cancer patients' relatives. *European Journal of Cancer Care* [online]. 9. [Lainattu 25.10.2015]. 8–15. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2354.2000.00183.x/abstract>
- Eskola, Antti (1997). *Jäähvyäisluentoja*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Goldsmith, Daena J. (1994). The Role of Facework in Supportive Communication. Teoksessa: Brant R. Burleson, Terrance L. Albrecht & Irwin G. Sarason (toim). *Communication of Social Support. Messages, Interactions, Relationships, and Community*. Sage Publications. 29–49.
- Haataja, Rauli & Juha Perttula (2004). Asiantuntijuuden tuottaminen nuorten Internet-keskustelualueella. *Psykologia* [online]. 39: 5 [Lainattu 3.11.2015]. 355–369. Saatavilla: <http://www.doria.fi/handle/10024/26700>
- Halliday, M. A. K. (1978). *Language as a Social Semiotic: The Social Interpretation of Language and Meaning*. London: Edward Arnold.
- Harrison, Sandra & Julie Barlow (2009). Politeness strategies and advice-giving in an online arthritis workshop. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture* [online]. 5:1 [Lainattu 3.11.2015]. 93–111. Saatavilla: <http://www.degruyter.com/view/j/jplr.2009.5.issue-1/jplr.2009.006/jplr.2009.006.xml>
- Heinonen, Ulla (2008). *Sähköinen yhteisöllisyys. Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa* [online]. Kulttuurituotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV, Pori. [Lainattu 3.11.2015]. Saatavilla: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/39380/diss2008heinonen.pdf>
- Herring, Susan C. (1996a). *Introduction*. Teoksessa: Susan C. Herring (toim.). *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 1–12.
- Herring, Susan (1996b). Two variants of an electronic message schema. Teoksessa: *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 81–106.
- Herring, Susan C. (2001). Computer-Mediated Discourse. Teoksessa: Deborah Schiffrin, Deborah Tannen and Heidi Hamilton (toim.). *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell. 612–634.

- Herring, Susan C. (2004) Computer-Mediated Discourse Analysis: An Approach to Researching Online Behavior. Teoksessa: Barab, S. A., Kling, R., & Gray, J. H (toim.). *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning* [online]. New York: Cambridge University Press [Lainattu 15.12.2013]. 338–376. Saatavilla: <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/cmda.pdf>
- Hyväri, Susanna (2005). Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa: Marianne Nylund & Yeung, Anne Birgitta (toim.). *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino. 214–235.
- Jokinen, Arja (1999). Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa: Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino. 37–53.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (1993). Johdanto. Teoksessa: Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.). *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino. 9–14.
- Juhila, Kirsi (2000). Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa: Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna – tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino. 105–129.
- Kataja, Eeva-Leena & Raymond Bertram (2006). Aikuisten syöpäsairauden vaikutus perheeseen. Tutkimuksia puolison, lasten ja perhekokonaisuuden näkökulmasta. *Psykologia* [online]. 28:1 [Lainattu 2.9.2013]. 16–28. Saatavilla: <http://elektra.helsinki.fi/se/p/0355-1067/41/1/aikuiste.pdf>
- Kuuskoski, Eeva (2003). Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa: Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.). *Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella*. Jyväskylä: PS-kustannus. 30–39.
- Laukkanen, Marjo (2007). *Sähköinen seksuaalisuus – Tutkimus tyttöydestä nettikeskusteluissa*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Lehtonen, Mikko (1996). *Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia*. Vastapaino. Tampere.
- Leimeister, Jan Marco & Helmut Krcmar (2005). Evaluation of a Systematic Design for a Virtual Patient Community. *Journal of Computer-Mediated Communication* [online]. 10:4 [Lainattu 15.3.2013]. Saatavilla: <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue4/leimeister.html>
- Leiwo, Matti, Minna-Riitta Luukka & Tarja Nikula (1995). *Pragmatiikan ja retoriikan perusteita*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Lishman, Joyce (2009). *Communication in social work*. Palgrave Macmillan. Basingstoke.

- Locher, Miriam A. (2006). *Advice Online*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Luukka, Minna-Riitta (2000). Näkökulma luo kohteen: diskurssintutkimuksen taustaole-
tuksset. Teoksessa: Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.). *Kieli, diskurssi
ja yhteisö. Soveltavan kielentutkimuksen keskuksen teoriaa ja käytäntöä 2*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 133–160.
- Matikainen, Janne (2008). *Verkkotutkimuksen metodologisia näkökulmia* [online]. [Lainattu 13.12.2013]. Saatavilla: <http://blogs.helsinki.fi/jmatikai/files/2010/09/Verkkometodjm.pdf>
- Matikainen, Janne (2009). *Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla* [online]. Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin Yliopisto. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3/2009 [Lainattu 13.12.2013]. Saatavilla: http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisu/sosiaalisen_ja_perinteisen_median_rajalla_raportti.pdf
- Matikainen, Janne (2012). Sosiaalinen media – uudenlainen julkisuus? Teoksessa: Kari Karppinen ja Janne Matikainen (toim.). *Julkisuus ja demokratia*. Tampere: Vas-
tapaino. 133–159.
- Mikkola, Leena (2000). *Supportiivinen viestintä hoitotyössä. Sosiaalisen tuen tutkimus-
näkökulmien tarkastelua* [online]. Puheviestinnän lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto. [Lainattu 18.10.2015] Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/11265>
- Mikkola, Leena (2006). *Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa*. [online]. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto [Lainattu 31.7.2014]. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13414/9513927288.pdf?sequence=1>
- Mo, Phoenix K. H. & Neil S. Coulson (2008). Exploring the Communication of Social Support within Virtual Communities: A Content Analysis of Messages Posted to an Online HIV/AIDS Support Group. *Cyberpsychology & Behavior* [online]. 11:3 [Lainattu 6.12.2014]. 371–374. Saatavilla: <http://online.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/cpb.2007.0118>
- Morrow, Phillip (2006). Telling about problems and giving advice in an Internet discussion forum: some discourse features. *Discourse Studies* [online]. 8:4 [Lainattu 23.4.2013]. 532–548. Saatavilla: <http://dis.sagepub.com/content/8/4/531.abstract>
- Morzy, Mikołaj (2009). On Mining and Social Role Discovery in Internet Forums. *Social Informatics* [online]. [Lainattu 21.11.2012]. 74–79. Saatavilla: <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/articleDetails.jsp?arnumber=5230693>

- Männikkö, Miia (2011). Kaksi erilaista vertaistukiryhmää – vuorovaikutusrakenteiden vertailu. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* [online]. 48 [Lainattu 3.8.2015]. 218–231. Saatavilla: ojs.tsv.fi/index.php/SA/article/download/4503/4245
- Niemi-Pynttari, Risto (2007). *Verkkoproosa. Tutkimus dialogisesta kirjoittamisesta* [online]. Helsinki: ntamo [Lainattu 1.2.2011]. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/21713/URN_NBN_fi_jyu200908283865.pdf?sequence=1
- Nijboer, Chris, Reike Tempelaar, Robbert Sanderman, Mattanja Triemstra, Rob J. Spruijt & Geertrudis A.M. van den Bos (1998). Cancer and caregiving: the impact on the caregiver's health. *Psycho-Oncology* [online]. 7: 3–13 [Lainattu 4.8.2014]. Saatavilla: https://www.rug.nl/research/portal/files/6654476/Nijboer_1998_Psycho_Oncology.pdf
- Nylund, Marianne (1996). Suomalaisia oma-apuryhmiä. Teoksessa: Aila-Leena Matthies, Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.). *Välittävät verkostot*. Tampere: Vastapaino. 193–205
- Nylund, Marianne (2005). Vertaistukiryhmät kokemuksen ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.). *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino. 195–213.
- Opas syöpäpotilaan läheiselle (2011). Opas syöpäpotilaan läheiselle. [online]. [Lainattu 9.6.2014]. Saatavilla: <http://www.syopapotilaat.fi/@Bin/50003/opassyopapotilaanlaheiselle2011.pdf>
- O'Sullivan, Patrick B. & Andrew J. Flanagin (2003). Reconceptualizing 'flaming' and other problematic messages. *New Media Society* [online]. 5:1 [Lainattu 11.3.2011]. 69–94. Saatavilla: <http://nms.sagepub.com/content/5/1/69.short>
- Provine, Robert R., Robert J. Spencer & Darcy L. Mandell (2007). Emotional Expression Online: Emoticons Punctuate Website Text Messages. *Journal of Language and Social Psychology* [online]. 26:3 [Lainattu 16.5.2011]. 299–307. Saatavilla: <http://jls.sagepub.com/content/26/3/299.abstract>
- Pudlinski, Christopher (2003). The Multiplicity of Response Options in Social Support Situations. *Qualitative Research Reports in Communication* 4, 23–30.
- Pukkala, Eero, Tadeusz Dyba, Timo Hakulinen & Risto Sankila (2006). Syövän ilmaantuvuus, syöpäpotilaiden ennuste ja syöpäkuolleisuus. Teoksessa: *Syöpä 2015* [online]. [Lainattu: 16.3.2014]. Saatavilla: <http://cancer-fi-bin.directo.fi/@Bin/482df21f94a81756473cf7f406bdf44f/1394980173/application/pdf/1543951/Syopa2015.pdf>
- Rautalahti, Matti (2014). *Perhe voi lievittää potilaan stressiä* [online]. [Lainattu: 16.3.2014]. Saatavilla: http://www.cancer.fi/potilaatjalaheiset/laheisille/perheenjasenet/perhe_voi_lievittaa_potilaan_str/

- Rezabek, L.L & Cochenour J.J (1998). Visual cues in computer-mediated communication: Supplementing text with emoticons. *Journal of Visual Literacy* [online]. 18:2 [Lainattu 11.3.2011]. 210–215. Saatavilla: <http://connection.ebscohost.com/c-articles/31885610/visual-cues-computer-mediated-communication-supplementing-text-emoticons>
- Sanastokeskus TSK (2010). *Sosiaalisen median sanasto* [online]. [Lainattu 3.2.2011]. Saatavilla: http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto.pdf
- Smithson, Janet, Siobhan Sharkey, Elaine Hewis, Ray Jones, Tobit Emmens, Tamsin Ford & Christabel Owens (2011). Problem presentation and responses on an online forum for young people who self-harm. *Discourse Studies* [online]. 13:4 [Lainattu 2.4.2013]. 487–501. Saatavilla: <http://dis.sagepub.com/content/13/4/487.abstract>
- Suoninen, Eero (1997). *Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Diskurssianalyttisen tutkimusotteen kehittelyä*. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Syöpäjärjestöt (2013a). Keskustelufoorumi [online]. [Lainattu 13.3.2013]. Saatavilla: <http://www.cancer.fi/keskustelut/keskustelufoorumi/>
- Syöpäjärjestöt (2013b). Syöpäjärjestöt [online]. [Lainattu 13.3.2013]. Saatavilla: <http://www.cancer.fi/syopajarjestot/>
- Tanis, Martin (2007). Online social support groups. Teoksessa: Adam Joinson, Katelyn McKenna, Tom Postmes & Ulf-Dietrich Reips (toim.). *The Oxford Handbook of Internet Psychology*. New York: Oxford University Press. 139–153.
- Tanis, Martin (2008). Health-Related On-Line Forums: What's the Big Attraction? *Journal of Health Communication* [online]. 13:7 [Lainattu 12.4.2013]. 698–714. Saatavilla: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18958781>
- Tietotekniikan termitalkoot (2012). Tietotekniikan termitalkoot [online]. [Lainattu 3.9.2012]. Saatavilla: <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi>
- Vehviläinen, Sanna (2001). Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa: Johanna Ruusuvoori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.). *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 39–61.
- Virtanen, Ira A. (2015). *Supportive Communication in Finnish Men's Friendships* [online]. Tampere: Tampere University Press [Lainattu 17.6.2015]. Saatavilla: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96638/978-951-44-9702-5.pdf?sequence=1>

- Väliverronen, Esa (1998). Mediatekstistä tulkintaan. Teoksessa: Anu Kantola, Inka Moring & Esa Väliverronen (toim.). *Media-analyysi. Tekstistä tulkintaan*. Tampere: Helsingin yliopisto, Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. 13–39.
- Wallace, Patricia (1999). *The Psychology of the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wright, Kevin (2000). Computer-mediated social support, older adults, and coping. *Journal of Communication* [online]. 50: 3 [Lainattu 25.4.2014]. 100–118. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1460-2466.2000.tb02855.x/abstract>
- Wright, Kevin (2002). Social Support Within an On-line Cancer Community: An Assessment of Emotional Support, Perceptions of Advantages and Disadvantages, and Motives for Using the Community from a Communication Perspective. *Journal of Applied Communication Research* [online]. 30: 3 [Lainattu 8.12.2014]. 195–209. Saatavilla: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00909880216586>
- Yates, Simeon J. (1996). Oral and written linguistic aspects of computer conferencing. Teoksessa: Susan C. Herring (toim.). *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 29–46.
- Yli-Uotila, Tiina, Anja Rantanen & Tarja Suominen (2013). Motives of cancer patients for using the internet to seek social support. *European Journal of Cancer Care* [online]. 22. [Lainattu 25.10.2015]. 261–271. Saatavilla: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23320398>

LIITTEET

Liite 1. Syöpäjärjestöjen ylläpitämän keskustelufoorumin keskustelualueet ja niiden kuvaukset

Keskustelualue	Keskustelualueen kuvaus
Elämää ylläpitävällä lääkityksellä elävät	Keskusteluryhmä elämää ylläpitävän lääkityksen varassa eläville ja heidän läheisilleen. Täällä voi mm. pohtia palliatiiviseen hoitoon liittyviä kysymyksiä ja jakaa ajatuksia siitä, milaista on elää kroonisen syövän kanssa.
Hoidot ja seuranta	Keskustelua hoidoista, niiden sivuvaikutuksista ja sairauden seurannasta.
Lapsellani on syöpä	Keskusteluryhmä vanhemmille, joiden lapsi sairastaa syöpää.
Lähipiirissä syöpäpotilas	Keskusteluryhmä omaisille ja läheisille.
Miesten syövät	Keskustelua miesten syövästä miesnäkökulmasta.
Naisten syövät	Keskustelua naisten syövästä naisnäkökulmasta.
Nuoret syöpäpotilaat	Keskusteluryhmä kaikille nuorena syöpään sairastuneille. Tiukkoja ikärajoituksia ei kuitenkaan ole: täällä voivat keskustella kaikki nuoret, kohti aikuisuutta kulkevat tai nuoreksi aikuiseksi itsensä tuntevat.
Onkohan minulla syöpä?	Täällä voit kysyä ja keskustella. Oireiden jatkuessa ota yhteys lääkäriin tai Syöpäjärjestöjen valtakunnalliseen neuvontapalveluun
Saattohoito	Keskusteluryhmä saattohoidosta.
Sururyhmä	Täällä voit keskustella saattohoidosta tai läheisen menettämisestä.
Syöpä ja elämäntätösomus	Keskusteluryhmä, jossa voi kirjoittaa syövästä ja elämäntätösomukseen liittyvistä seikoista. Aihepiiri ei ole rajattu vain hengellisten/uskonnollisten asioiden käsittelyyn, myös ateistit ovat tervetulleita mukaan keskusteluun.
Tupakoinnin lopettaminen	Keskusteluryhmä tupakoinnin lopettamisen tuskat tunteville ja lopettamista harkitseville.
Yleistä syövästä	Vapaata keskustelua muista syöpään liittyvistä aiheista.
Runoryhmä	Keskusteluryhmä runoista kiinnostuneille. Täällä voit purkaa mieltäsi runojen muodossa, voimaantua toisten teksteistä ja osallistua lyriikkaan liittyvään keskusteluun.
Elämä syövän jälkeen	Keskusteluryhmä, jossa voi keskustella elämästä syövän jälkeen. Mikä kaikki on elämässä muuttunut, miten työhön paluu onnistuu, miten elämä jatkuu?
Potilasverkostot keskustelevat	Potilasverkostot keskustelevat -ryhmä tarjoaa keskusteluareenan valtakunnallisiin potilasverkostoihin kuuluville syöpäpotilaille ja heidän läheisilleen. Tervetuloa mukaan myös te, jotka ette verkostoihin kuulu, mutta joita aiheet kiinnostavat.