

Nuoren toimijuus ja avunsaamisen oikeutus anonyymissa chat-palvelussa

Janne Takala, Alix Helfer & Tuuli Pitkänen

TIIVISTELMÄ



Tarkastelimme tutkimuksessa, miten nuoren toimijuuden tukeminen ilmeni digitaalisessa chat-palvelussa. Erityisesti selvitimme, miten palvelu vastasi nuoren tarpeisiin toimijana (käyttötarkoitukset) ja miten toimijuuden tukeminen rakentui chatin palvelusidonnaisissa ratkaisuisissa (toimijuuden osatekijät). Analysoimme artikkelia varten 70 nuoren ja chat-päivystäjän välistä keskustelua. Nuoret olivat iältään 18–24-vuotiaita. Kustakin keskustelusta tiivistimme ydintarinan sekä selvitimme sisällönanalyysin keinoin, mihin tarkoituksiin nuori chat-palvelua käytti ja mitä toimijuuden osatekijöitä hänen avun hakemiseensa liittyi. Paikansimme kahdeksan toimijuuden osatekijää, joista yleisimpiä olivat nuoren asiantuntijuus, avunsaamisen ajankohtaisuus ja palveluun tulemisen autonomia. Asioiden yhteisesiintyvyyden perusteella konstruoinimme kuusi nuorten digitoimijuutta kuvastavaa toimijuustarinaa. Tutkimus osoitti, että useat nuoret kokivat anonyymien chat-palvelun paikaksi, jossa heillä oli mahdollisuus keskustella asioista, joista he kasvokkaisissa palveluissa eivät halunneet puhua. Nuoret kokivat huolensa chat-palveluun oikeanlaisiksi ja avunsaantinsa palvelussa oikeutetuksi. Tutkimus kannustaa resursoimaan anonyymeja digipalveluja huolellisesti ja kehittämään palveluita, joissa digimaailma kohtaa kasvokkaiset palvelut, sekä tutkimaan lisää myös, sellaisten nuorten tarinoita, joiden toimijuus ei chat-palvelussa toteudu.

Avainsanat: nuoret, chat, digipalvelut, mielenterveys, toimijuus

Ihannetilanteessa digitaaliset palvelut mahdollistavat avun saamisen matalalla kynnyksellä asuinpaikasta riippumatta. Matalan kynnyksen palveluja pyritään kehittämään mahdollisimman pitkälle käyttäjän tarpeista lähtien, ja tätä varten tarvitaan tutkimusta niistä palvelukokemuksen piirteistä, jotka saavat nuoren kokemaan palvelun omakseen ja olemaan siinä toimija, ei järjestelmän tuottaman palvelun kohde. Tutkimuksemme kytkeytyy yhteiskunnalliseen keskusteluun siitä, voidaanko nuorten eriarvoisuutta palveluissa vähentää ja toimijuutta vahvistaa nettiauttamisen keinoin (esim. Sheikhan ym. 2023; Pretorius ym. 2019; Lundmark ym. 2017). Digipalveluista voi hakea apua paikasta ja paikallisesta palvelutarjonnasta riippumatta, mikä lähtökohtaisesti vähentää eriarvoisuutta, kunhan digipalvelujen tarjonnan kas-

vattaminen ei samalla vähennä joillekin paremmin sopivia kasvokkaisia palveluja. Artikkelissa keskitytään digitaalisista palveluista vain verkkovälitteisiin chat-palveluihin (engl. *text-based online chat counseling*), jotka koostuvat reaaliaikaisista, tekstipohjaisista, kahdenkeskisistä keskusteluista päivystäjän ja asiakkaan välillä. Päivystäjänä toimii esimerkiksi sosiaali- tai terveystalouden ammattilainen tai koulutettu vapaaehtoinen. Verkkovälitteisten terveyspalveluiden käyttö lisääntyi runsaasti koronaviruspandemian varjostamassa ajassa, kun kasvokkaisia kontakteja jouduttiin välttämään (Hawke ym. 2021). Chat-palvelututkimuksen tarve onkin noussut erittäin ajankohtaiseksi ja tutkimus lisääntynyt pandemian myötä (Ağirkan 2023).

Chat-aineistoon perustuvan tutkimuksemme mukaan nuoret käyttävät anonyymeja digipalveluja paitsi ainoana keskusteluavun muotona myös palveluohjauksen välineenä tai kasvokkaiden palvelujen lisänä niiden puutteita kompensoimassa (Takala & Huhta 2022). Tässä artikkelissa chatia tarkastellaan nuorten sille antamien käyttötarkoitusten mukaan. Tavoitteena on analysoida nuorten toimijuuden kokemuksen muodostumista anonyymien verkkopalvelun asiakkuudessa, eli miten palvelussa tuetaan nuoren palvelulle asettaman käyttötarkoituksen toteutumista.

Tutkimuskysymyksiksi muotoiltuna tarkastelu kohdistuu seuraaviin aiheisiin: 1) Mitä ovat anonyymien chat-palvelun käyttötarkoitukset nuorelle ja 2) mistä tekijöistä nuoren toimijuus digipalvelun asiakkaana rakentuu? Kysymyksiin haettiin vastauksia tiivistämällä nuorten mielen hyvinvointia tukevasta Sekasin-chatista saama palvelu erilaisiksi toimijuustarinoiksi nimeämisksemme tyyppitarinoiksi (ks. Hänninen 2000). Toimijuustarinoiden rakentamisessa huomioitiin chatin käyttötarkoitus nuorelle sekä toimijuuden rakentuminen palvelukontaktissa. Artikkelissa kuvataan ensin lyhyesti aiempaa nuorten chat-palveluihin ja nuorten toimijuuteen niissä liittyvää tutkimusta. Tutkimusaineiston ja analyysimenetelmien esittelyn yhteydessä kuvataan lisäksi sisällönanalyysiin perustuva jaottelu chatin käyttötarkoituksista nuorille sekä konstruktio nuoren toimijuutta edesauttavista toimijuuden osatekijöistä. Tulososiossa esitetään kuusi toimijuustarinaa, eli yleistettyä kuvausta nuorten toimijuudesta Sekasin-chatissa. Artikkelin lopussa pohditaan nuorten avunsaamista toimijuustarinoiden kontekstissa ja tehdään johtopäätöksiä siitä, miten havaintoja toimijuudesta voisi hyödyntää nuorten palvelujen suunnittelussa.

NUORILLE SUUNNATUT CHAT-PALVELUT JA TOIMIJUUS VIITEKEHYKSENÄ

Suomessa verkkopalveluiden kehittäminen alkoi nuorisotyön ja sosiaalialan tarpeisiin järjestösektorilla vuosia ennen julkista sektoria, kun taas mielenterveyspuolella etävastaanottoja kehitettiin yksityisellä sektorilla jo 2010-luvulla (Granholm 2020). Suomessa 9 % nuorista kertoo käyttäneensä sähköisiä mielenterveyspalveluita, kuten

omahoitosovelluksia tai nettiterapiaa, ja valtaosa (63 %) nuorista haluavansa käyttää tarvitsemiaan palveluita mahdollisimman paljon sähköisesti, vaikka henkilökohtaista tapaamista ei useimpien mielestä voikaan korvata sähköisellä yhteydenotolla (Berg & Myllyniemi 2020). Tavallisimmin digipalveluja käyttävät suomalaisissa palveluissa tytöt, jotka haluavat kertoa ja keskustella mielenterveydestä, ihmissuhteista, terveysasioista, identiteetistä tai minäkuvasta (Metsäranta ym. 2022; Metsäranta 2023).

Chat-palveluiden on havaittu madaltavan palvelunkäyttäjien yhteydenottokynnystä ja olevan usein yhtä tehokasta kuin puhelimitse tarjottu apu (Dowling & Rickwood 2013). Aiemmissä tutkimuksissa on havaittu, että nuorten käyttäjien kohdalla on enemmän variaatiota chat-palveluiden toimivuudessa kuin aikuisilla (Navarro ym. 2019). Chat-terapiapalveluiden toimivuutta nuorilähtöisesti tarkasteltaessa on havaittu, että palvelun tehokkuutta lisäsivät juuri tekstipohjainen kommunikaatiotapa ja päivystäjien vuorovaikutus- ja kriisiaputaidot (mt.).

Aiemman tutkimuksen perusteella monet nuoret kääntyvät psykososiaalisissa ongelmissaan mielellään anonyymien digitaalisten chat-palveluiden puoleen (Takala & Huhta 2022). Tällaisia psykososiaalisia ongelmia voivat olla esimerkiksi masentuneisuus, ahdistus, itsetuhoiset ajattelu- tai käyttäytymismallit, yksinäisyys, koulunkäyntiin liittyvät vaikeudet tai läheisen mielenterveys- tai päihdeongelma (Eckert et al 2022; Sekasin Kollektiivi 2022). Useat nuoret pystyvät kertomaan näistä asioista anonyymisti ”kasvottomalle” chat-päivystäjälle, vaikka kokevat epävarmuutta kasvokkaisissa palveluissa. Nuorten tunne siitä, että he tai heidän ongelmansa ovat vääranlaisia palveluille näkyy tutkimassamme (Pitkänen ym. 2022) anonyymissa chat-palvelussa vain harvakseltaan, vaikka he usein kertovat näistä kokemuksista kasvokkaisten palvelujen kohdalla (Sheikhan ym. 2023). Ristiriita herättää kiinnostuksen siihen, mikä anonyymissa chat-palvelussa saa nuoren kokemaan ongelmansa oikeanlaisiksi ja avunsaamiseen oikeudekseen.

Palvelurakenteiden hahmottamisen ja palveluihin hakeutumisen on todettu tuottavan vaikeuksia mielenterveys- ja päihdepalveluta etsiville nuorille (ks. esim. Mäkilä ym. 2022). Hankalasti hahmotettavan palvelujärjestelmän lisäksi palveluihin hakeutumattomuuden taustalla voi olla avunhakemiseen liittyvät ennakoasenteet ja häpeäleima. Saksalaista mielenterveyden chat-tukipalvelua Krisenchatia käsittelevässä tutkimuksessa selvitettiin, että merkittävällä osalla palveluohjausta saaneilla nuorilla oli jo olemassa oleva hoitokontakti, mutta muihin palveluihin hakeutumisen esteenä oli muun muassa pelko stigmatisoitumisesta, halu koittaa pärjätä yksin sekä pelko perheen mahdollisista reaktioista (Baldofski ym. 2023). Suomenkin kontekstissa nuoret käyttävät chat-palveluja paitsi oikeanlaisen avun etsimisen tukena, myös kasvokkaisten palveluiden ohella esimerkiksi eri palvelujen taitekohdissa tai kasvokkaisen avun ollessa riittämätöntä (Takala & Huhta 2022).

Chat-palveluiden keskusteluissa nuorten ja päivystäjien välillä on tutkimuksissa havaittu myös puutteita. Chat-päivystäjät kertovat muun muassa joutuvansa työsken-

telemään vaarallisessa tilanteessa elävien henkilöiden kanssa vailla tarpeellisia taustatietoja, eikä hitaassa tekstikommunikaatiossa päästä aina etenemään tarpeeksi (Dowling & Rickwood 2014). Nettikommunikaatiossa yhteydenottaja saattaa ilmaista kielteisiä tunteita kärkevästi, mikä vaikeuttaa positiivisen keskusteluyhteyden syntymistä, erityisesti mikäli päivystäjiltä puuttuu sopiva perehdytys keskusteluttamiseen (Mokkenstorm ym. 2017). Päivystäjille voi olla vaikeampaa kommunikoida myötäeläen kirjoittamalla kuin puhumalla (Moylan ym. 2022). Nuoret voivat inhimillisen yhteyden vaillinaisuuden lisäksi vierastaa chatien käyttämistä teknisistä ja käytännöllisistä syistä, kuten tietoturvaluolien tai riittävän yksityisen tilan puuttumisen vuoksi (Hawke ym. 2021).

Digitaalisten palveluiden kontekstissa heikossa asemassa olevan henkilön toimijuutta on usein tarkasteltu sen kannalta, vaikeuttavatko henkilön ongelmat hänen kykynsä hyödyntää palvelua (Silvennoinen & Rantanen 2023). Nuorten digitaalisen osallisuutta puolestaan on jäsennetty esimerkiksi sen mukaan, ovatko he edustettuna myös palvelun suunnittelussa ja hallinnossa (Literat ym. 2018). Tässä tutkimuksessa chat-palveluita tarkastellaan pikemmin nuorten ja heidän toimijuutensa kuin palveluntarjoajan näkökulmasta.

Toimijuudella (*agency*) viitataan yksilön autonomiaan eli kykyyn tehdä päätöksiä ja valintoja omassa elämässään ja ”toimia toisin” tilanteen niin vaatiessa (Giddens 1984). Yksinkertaisimmillaan toimijuudella tarkoitetaan Malmin (2018) mukaan yksilön kykyä tehdä valintoja. Juvonen (2015) on todennut etsivän työn kontekstissa, että toimijuutta on tärkeää tarkastella relationaalisesti suhteessa sosiaaliseen todellisuuteen ja vuorovaikutukseen lähisuhteissa sekä yhteiskunnassa laajemmin, ja että nuorten autonomisuuden ja itsemääräämisoikeuden suhteessa heitä koskeviin palveluihin tulisi olla työn eettinen lähtökohta. Toimijuuden kokemuksen ytimessä on Koskisen (2020) tutkimuksen mukaan tunne siitä, että nuori kokee voivansa olla aktiivinen suhteessa palveluihin ja tulevana niissä kohdatuksi yksilönä. Nuoren toimijuuden kokemuksessa on mukana hänet vuorovaikutuksessa kohtaava aikuinen. Relationaalinen toimijuus voidaan ymmärtää tilannekohtaisena ja vuorovaikutukseen liittyvänä toimijuutena (Juvonen 2015; Malm 2018).

Nuorten toimijuus on keskeinen tekijä palvelukokemuksessa. Lundmarkin ja Evaldssonin tutkimuksessa (2017) havaittiin, että verkkovälitteisen palvelun tarjoama mahdollisuus yksityisyyteen ja luottamukselliseen kanssakäymiseen sekä nuorten mahdollisuus kuvata itse omaa tilannettaan ja senhetkisiä toimintatapojaan haluamallaan tavalla ovat yhteydessä toimijuuden vahvistumiseen.

Mielenterveyden häiriöiden vaikutusta nuorten toimijuuteen ei Rikalan (2020) mukaan ole käsitelty riittävästi tutkimuksessa. Toimijuus saattoi työ- ja opiskeluelämän ulkopuolisilla masennuksesta kärsivillä nuorilla hänen mukaansa näyttäytyä esimerkiksi pitkällisenä kamppailuna itselle sopivien palvelujen ja hoidon saamiseksi (*getting out of distress*) tai palveluvastaisuutena (*getting back at*). Monitieteisen tutkijatiimin ja nuorten yhdessä toteuttamassa tutkimuksessa (Bergen ym. 2022) paikannettiin nuoren toimijuutta tukevia mielenterveysammattilaisten kommunikaatitapoja. Toimijuuden

tukeminen koostuu tutkimuksen mukaan nuoren kokemusten validoimisesta, nuoren avunhakemisen legitimoimisesta, nuoren objektivoimisen välttämisestä, nuoren myönteisen muutoskyvyn rohkaisemisesta sekä nuoren osallisuudesta päätöksentekoprosesseihin. Nuoren omien valintojen vaikutusta toimijuuden vahvistamiseen auttamistyössä korostaa myös Gibson (2021), jonka mukaan nuoren on tärkeää saada päättää esimerkiksi se, milloin hän apua hakee ja tapahtuuko avunhakeminen paineita aiheuttavien läheisten tietämättä.

Tässä tutkimuksessa tarkastelemme tutkimuskysymysten valossa, miten chatauttamisessa ilmenee nuoren toimijuuden tukeminen. Miten palvelu vastaa nuoren tarpeisiin toimijana (käyttötarkoitukset) tai neuvottelee nuoren tarpeista? Miten toimijuuden tukeminen rakentuu chatin palvelusidonnaisissa ratkaisuisa (toimijuuden osatekijät)? Pohdintaosiossa nuorten chatille antamia käyttötarkoituksia ja toimijuuden osatekijöitä tarkastellaan muun muassa relationaalisen toimijuuden, nuorelle itselleen sopivien palvelujen ja hoidon tavoittelun, nuoren tekemien valintojen sekä toimijuutta tukevien kommunikaatitapojen näkökulmista.

CHAT-AINEISTON ANALYYSI JA TOIMIJUUSTARINOIDEN MENETELMÄ

Ninchat-alustalla toimiva Sekasin-chat on valtakunnallinen keskustelupalvelu, jossa 12–29-vuotiaat nuoret voivat keskustella päivystäjien kanssa kahden kesken mistä tahansa haluamastaan aiheesta. Tyypillisimmät yhteydenoton ensisijaiset syyt ovat päivystäjien tekemän kategorisoinnin (Sekasin Kollektiivi 2022) mukaan paha olo (26 %), ihmissuhdeongelmat (14 %), arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat (12 %) sekä halu kertoa kuulumiset (11 %). Yksi chat-keskustelu saa ohjeistuksen mukaan kestää pisimmillään 45 minuuttia ja nuoren toivotaan tulevan chatiin korkeintaan kerran vuorokaudessa. Keskustelut käydään kirjoittaen ilman nimiä tai nimimerkkejä.

Nuoret voivat halutessaan kertoa keskustelua aloittaessaan itsestään sukupuolensa (tyttö-poika-muu), ikäryhmänsä (kategoriat 12–14, 15–17, 18–19, 20–24, 25–29) sekä arvion olostaan chatiin tullessaan hymiöllä (positiivinen-neutraali-negatiivinen). Keskustelun jälkeen nuorella on mahdollisuus antaa hymiöllä arvio siitä, miten häntä onnistuttiin palvelemaan (huonosti-ok-hyvin).

Sekasin-chat palvelua ylläpitävä, lukuisten järjestötoimijoiden koordinoima Sekasin Kollektiivi myönsi aineiston käyttämiseksi tutkimusluvan, minkä lisäksi tutkimukselle haettiin eettinen ennakoarvio⁹. Jokaiselta nuorelta kysyttiin tutkimuslupaa ennen

9 Sekasin-aineiston tutkiminen aloitettiin osana Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan rahoittamaa Nuorten mielenterveys- ja päihdetyö: Tutkittua tietoa kehittämistyön tueksi tutkimushanketta (2021–2022). Sekasin-aineiston tutkimuskäyttöä varten saatiin myönteinen eettinen ennakoarvio Lapsuuden ja nuoruuden tutkimuksen tutkimuseettiseltä toimikunnalta.

chat-keskustelua ja kysymyksen yhteydessä oli linkki tutkimuksen kuvaukseen. Lupa vaati aktiivisen hyväksymisen ruutu rastittamalla, kun taas suoraan chattiin lupaa antamatta pystyi siirtymään yhdellä klikkauksella. Tutkimuskäyttöön voitiin saada vain keskustelut, joissa sekä yhteyttä ottava nuori että vastaanottava päivystäjä antoivat asiaan suostumuksensa ennen keskustelua.

Sekasin Kollektiivi edellyttää, että tutkimustulokset raportoidaan ilman suoria siirteitä. Luottamuksellinen ja luottamusta herättävä toimintatapa on Sekasin-chatille erittäin tärkeä, jotta nuorille voidaan jatkossakin turvata mahdollisuus hakeutua avun pariin vailla huolta omien asioiden leviämisestä ulkopuolisille. Tämän vuoksi aineiston analyysi ja raportointi on toteutettu mahdollisimman tarkasti yksilöitä ja heidän anonymiteettiään suojaten. Alla konstruoitu esimerkki keskusteluaineistosta:

Chat-päivystäjä: Heippa, kiva että oot tullu tänne chattiin! Meillä ois noin 45 minuuttia aikaa. Mistä haluaisit jutella? :)

Nuori: Moi, haluaisin jutella vähän mun fiiliksistä muutamaiin juttuihin liittyen. Ja siitä miten mä voin. Nyt on paljon asioita just meneillään ja se ahdistaa ja tuo painetta.

Chat-päivystäjä: Joo juttelemme just niistä asioista mistä sinä haluat jutella. Kuulostaa raskaalta, että on paljon asioita meneillään. Kuulisin mielelläni enemmänkin mitä on mielen päällä. Mistä haluat aloittaa?

Nuori: Jos mä aloitan vaikka kertomalla, että mulla on ollut raskasta jo aika pitkään. Viime vuoden puolella mun kaveri kuoli ja mulla oli sitten yrityksiä vahingoittaa itseäni. Nyt en jaksaisi ajatella mitään mutta koulu loppuu ja pitäis tehdä päätöksiä mitä mä teen elämälläni.

Tutkimusaineistoon kertyi 21.12.2022–25.5.2023 aikavälillä yhteensä 4 340 Sekasin-chat-keskustelua ja 184 596 riviä taulukkolaskelmadataa. Sekasin Kollektiivista saatujen tilastotietojen mukaan kyseisenä aikana keskustelua käytiin kaikkiaan 14 233, joten tutkimuskäyttöön saatujen keskustelujen osuus oli vajaa kolmannes (30,5 %). Kaikista yhteydenottajista tytöksi itsensä ilmoitti kaksi kolmesta (66,6 %), mutta tutkimusaineistossa tyttöjen osuus oli 72,3 % eli 5,7 prosenttiyksikköä suurempi. Ikäkategoriottain katsottuna 18–19- ja 20–24-vuotiaiden osuudet tutkimusaineistossa vastasivat kokonaisuaineistoa.

Tutkimusaineistoon tehtiin tätä artikkelia varten rajauksia. Ensin aikajaksoksi valittiin 16.1.–16.2.2023, jonka katsottiin ajankohtana edustavan tavallista arkea koronapandemian jälkeisen poikkeusajan jälkeen. Aineistoon sisällytettiin oman ilmoituksensa mukaan 18–24-vuotiaat nuoret, sillä tavoitteena oli tutkia täysi-ikäisiä orastavassa aikuisuudessa (*emerging adulthood*) olevia nuoria. Orastava aikuisuus käsitetään teini-ään ja aikuisuuden väliin jääväksi ikävaiheeksi (Arnett 2000), jonka voidaan nähdä sijoittuvan väljästi myöhästeini-ään ja noin 30 ikävuoden välille (Juvonen 2015). Ikärajuuksella pyrittiin pienentämään niiden keskusteluiden osuutta, joissa liikutaan

lasten ja varhaisnuorten maailmaan liittyvissä asioissa tai päinvastoin jo itsenäistyneen nuoren aikuisen asioissa.

Aineistosta poistettiin alle 10 minuuttia kestäneet keskustelut sekä alle 15 nuoren viestiä sisältäneet keskustelut, sillä käytettävä analyysimenetelmä edellytti laajempaa nuoren tarpeiden ja palvelukokemusten aukeamista tekstikeskustelusta. Näillä rajauksilla tutkimusaineisto käsitti lopulta 212 keskustelua.

Chat-aineistosta analysoitiin järjestelmällisesti kronologisessa järjestyksessä 70 keskustelua. Tässä vaiheessa lisäkeskustelut eivät näyttäneen enää tuovan tutkimusasetelman kannalta uutta tietoa. Nämä 70 keskustelua käytiin 16.1.–25.1.2023. Taulukkoon 1 on koottu näiden tutkimusta varten analysoitujen chat-keskustelujen (n=70) taustatiedot.

Taulukko 1. Analysoitujen chat-keskustelujen (n=70) taustatiedot

Taustatieto		n 70	% 100
Ilmoittama ikäryhmä	18–19	28	40
	20–24	42	60
Ilmoittama sukupuoli	Tyttö	55	78,6
	Poika	11	15,7
	Muu	4	5,7
Oloni nyt (hymiö seuraavilla selityksillä) Kysytty ennen keskustelua	Positiivinen	3	4,3
	Neutraali	17	24,3
	Negatiivinen	50	71,4
Keskusteluissa esiin tulleet palvelut	Ainoastaan chat	43	61,4
	Lisäksi yksi tai useampia	27	38,6
Miten onnistuimme palvelemaan sinua? (hymiö seuraavilla selityksillä) Kysytty keskustelun loppuksi	Huonosti	6	8,6
	Ok	6	8,6
	Hyvin	45	64,3
	En osaa sanoa, ohita	13	18,6
	Keskiarvo	min	max
Jonotusminuutit	38,9	0	152
Keskustelun pituus minuutteina	42,3	23	61
Nuoren viestien määrä	28,2	15	66
Päivystäjän viestien määrä	24,9	7	78

Keskusteluaineisto jäseneltiin aluksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Analyysia viitoitti aiempi tutkimuksemme nuorten matalan kynnyksen palveluista sekä erityisesti nuorten palvelukokemuksista ja käyttötarkoituksista chat-palvelun käyttä-



miselle (Takala & Huhta 2022). Analyysissa käytetyt luokittelut syventävät aiemman tutkimuksemme huomioita käyttötarkoituksista sekä osatekijöistä, jotka mahdollistavat anonyymin chatin käyttökelpoisuuden nuorelle.

Keskustelut jaoteltiin ja koodattiin ensin sen mukaan, mihin chatin käyttötarkoituksiin (1–4) keskustelu liittyi. Nuorta tarkasteltiin toimijana suhteessa siihen käyttötarkoitukseen, jonka vuoksi hän chattiin hakeutui. Kukin keskustelu luokiteltiin myös sen perusteella, mitkä toimijuuden osatekijät (A1–A8) siinä ilmenivät. Toimijuuden osatekijöiden analyttinen kehys on kirjoittajien aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla luoma teemoittelu.

Luokittelujen lisäksi kustakin keskustelusta tiivistettiin ydintarina eli kirjattiin keskustelun pääpiirteet tai ”juoni” yhdellä lauseella. Nuorten yhteydenotot tiivistettiin lyhyiksi ydintarinoiksi keskittyen nuoren toimijuuteen niissä chatin käyttötarkoituksissa, joita nuorilla Sekasin-chatissa havaittiin esiintyvän. Ydintarinan käyttämistä metodina on kehitellyt Vilma Hänninen (2000), joka tutki aineistonsa tarinoiden eksplisiittistä sisältöä, muodosti sisällöistä pääjuonteen kuvaavat ydintarinat sekä tyypitteli ja muodosti näistä sitten useiden henkilöiden kertomukset yhdistäviä tyypitarinoita.

Chat-keskusteluista konstruointiin ydintarinoiden pohjalta toimijuustarinoita nuorten toiminnasta avun hakijoina digipalveluissa ja kasvokkaisissa palveluissa. Tyypitarinat ovat Max Weberin kehittämän ideaalityyppiajattelun (Weber & Tribe 2019) mukaisia yleistettyjä tarinoita tyypillisistä nuorten kokemista toimijuuksista, hyödyistä ja asiakaspoluista digipalveluiden ja kasvokkaisten palvelujen kokonaisuudessa. Tyypitarinoita on menetelmänä aiemmin käyttänyt Sanna Toiviainen (2019) väitöstutkimuksessaan, jossa hän muodosti nuorten kokemista ohjauskohtaamisista nuorten tukemisen ja institutionaalisen kontrollin tyypitarinat.

Ydintarinoita tarkasteltiin käyttötarkoituksittain ja osatekijöittäin, jolloin niistä erottui yleistettäviä toimijuustarinoita nuorten toimijuudesta Sekasin-chatissa. Osatekijöiden ryhmittymistä erilaisiin chatin käyttötarkoituksiin tarkasteltiin myös SPSS-tilasto-ohjelman avulla toimijuustarinoita muodostaessa. Toimijuustarinat ovat tutkijan luoma konstruktio, eivätkä sellaisena ainut mahdollinen tulkinta. Toinen tutkija voisi perustellusti päätyä erilaisiin rakennelmiin. Kuten Hänninen (2000) tarinallista lähestymistapaansa arvioi, tutkija aina valikoi ja pelkistää siten, että tulkinassa ja esityksessä on viime kädessä esillä tutkijan ääni. Tutkijan luomat toimijuustarinat ovat luonteeltaan ideaalityyppisiä, eli yksittäisiä keskusteluita tai ydintarinoita ei ole mielekäästä lokeroida vain yhden toimijuustarinan alle.

TULOSOSIO 1: CHATIN KÄYTTÖTARKOITUKSET JA TOIMIJUUDEN OSATEKIJÄT

Sekasin-chatin keskustelujen perusteella nuoret osoittivat aktiivista toimijuutta valitessaan käyttötarkoitukset, joiden vuoksi he chattiin hakeutuvat. Monista keskusteluista (n=57) ilmeni tarve mahdollisuuteen keskustella kerran tai useasti. Nimesimme käyttötarkoituksen ”riittäväksi”, sillä chat oli nuorille keskustelun perusteella kontaktin ottamisen hetkellä riittävä tuen muoto. Toisissa keskusteluissa (n=18) nuoret hakivat ensisijaisesti rohkaisua, motivointia tai neuvoja oikeaan palveluun hakeutumiseen, joten nimesimme käyttötarkoituksen ”rohkaisuksi”. Joissakin keskusteluissa (n=20) nuoret hakivat kannattelua muiden palveluiden ohessa, välissä tai lopussa, joten nimesimme käyttötarkoituksen ”kannatteluksi” (Taulukko 2). Tutkimusaineiston systemaattisen luokittelun mahdollistamiseksi käyttötarkoituksiin lisättiin myös luokka ”toimimaton”, johon kuuluvat chat-keskustelut, joiden kulun perusteella on vaikeata tulkita minkään edellä mainituista käyttötarkoituksista toteutuneen (n=9).

Nuorten chattiin kohdistamien käyttötärpeiden toteutumista edesauttoivat tai ehkä peräti edellyttivät toimijuuden osatekijät. Toimijuuden osatekijöiden analyysi kohdistui niin nuoren toimintaan, hänet kohtaavan ammattilaisen toimintaan kuin heidän yhteistoimintaankin.

Toimijuuden osatekijät olivat yleisyysjärjestyksessä seuraavat: 1. Nuori kohdataan oman elämänsä asiantuntijana, joka valitsee mistä asioista chatissa on tärkeää keskustella (Asiantuntijuus). 2. Nuori päättää, mistä hänen elämäänsä, menneisyyteensä tai tulevaisuuteensa liittyvästä asiasta hän haluaa puhua nyt (Ajankohtaisuus). 3. Nuori ei tarvitse lähetettä, vaan päättää palveluun tulemisestaan itse (Autonomia). 4. Nuoren tapaa tiedostaa ja sanoittaa asioitaan arvostetaan ja kannustetaan (Artikulointi). 5. Nuoren pääsemistä muiden palveluiden pariin edesautetaan hänen toiveitaan ja pelkojaan kunnioittaen (Avunhakeminen). 6. Nuorelle tarjotaan mahdollisuus puhua toivomuksensa mukaisesti asioistaan mieluummin vieraalle ammattilaiselle tai vapaaehtoiselle päivystäjälle läheistensä sijaan (Ammatillisuus). 7. Nuoren toimijuutta arvostetaan myös tapauksissa, joissa tämä pelkää stigmaa tai häpeää (Arvonanto). 8. Anonymiteetti edesauttaa nuorta tekemään asioilleen vain sen verran kuin itse haluaa (Anonymiteetti). Taulukko 2 sisältää tarkan kuvauksen kustakin luokasta. Esiintyvyydelle käytettiin kolmea koodia (0= ei, 1=ehkä/jonkin verran ja 2=kyllä).

Osatekijät voivat vaikuttaa chatissa implisiittisesti myös silloin, kun ne eivät keskustelun ilmissä esiinny mitenkään. Esimerkiksi anonymiteetti voi olla nuorelle merkittävä osatekijä silloinkin, kun sen merkitystä ei nuorten kertomassa mainita. Asiantuntijuuden, ajankohtaisuuden ja arvonannon osatekijät voivat olla merkityksellisiä useimmissa keskusteluissa.

Toimijuustarinat rakentuivat nuoren chatille antamasta käyttötarkoituksesta, sekä nuoren tarpeiden mukaisen palvelun toteutumista edesauttavista toimijuuden osatekijöistä.



Taulukko 2. Toimijuustarinoiden suhde luokittelussa käytettyihin toimijuuden osatekijöihin sekä chatin käyttötarkoituksiin.

Toimijuuden osatekijä	Asiansa tuntija	Toimijuustarimat					Kohtaamatta jäävä
		Elämätään keskus- teijija	Ammat- tilaiselle hakeu- tuva	Rohkea avun- etsijä	Lisä- tukea vaativa		
1. Asian- tuntisuus	xx						
2. Ajan- kohtaisuus		x	x		xx		
3. Auto- nomia		xx					x
4. Arti- kulointi		x	x				

5. Avunhakeminen	Nuorta autetaan hakemaan sellaista apua kuin hän haluaa vahvistaen, että nuori on oikeanlainen ja ansaitseva avunhakija aina kun tuntee apua tarvitsevänsä. Nuorelle vakuutetaan, että avunhakemista ei tarvitse osata vaan hän on riittävän hyvä toimija sellaisena kun on. Apua pyydyttäessä saa takellella ja olla epävarma. Chatissa nuorta autetaan eteenpäin omista lähtökohdistaan. Lisäksi nuorta autetaan tunnistamaan vahvuuksia omissa verkostoissaan. (esiintyi 11, ehkä 11)				xx		
6. Ammatillisuus	Chat tarjoaa nuorelle mahdollisuuden olla kuormittamatta lähiyhteisöään huolillaan, jos hän avautuu mieluummin työntekijöille kuin perheelleen ja ystävilleen. Nuorella on vaihtoehtoja, joista valitseminen kuuluu toimijuuteen. (esiintyi 9, ehkä 3)	xx					x
7. Arvonanto	Nuorta ei arvostella eikä kohdella kriittisesti hänen kertomiensa asioiden seurauksena, vaan hänen kanssaan keskustellaan nuoren lähtökohdista myönteisessä sävyssä ja hyvään uskoen. Hänen asiansa kuunnellaan, hänet ja hänen tunteensa kohdataan ja hänelle vakuutetaan, että hän on kaikista vaikeuksista huolimatta arvokas. Arvonanto on osa toimijuutta erityisesti sellaisissa ongelmaliikkeissä, joista nuori jättäisi puhumatta (olematta toimija) pelkäämässä leimaamisen tai paheksunnan takia. (esiintyi 8, ehkä 4)	xx					
8. Anonymitteetti	Keskustelujen anonyymi luonne estää loogisesti monet sellaisista seurauksista, joita nuori ei halua avunhakemisestaan koituvan. Tällaisia seurauksia voivat olla esimerkiksi nuoren asioiden tuleminen vanhempien tietoisuuteen, asioiden leviäminen muille ulkopuolisille henkilöille tai instituutioille ilman nuoren tahtoa, tai ei-toivotut palvelujärjestelmän inventiot esimerkiksi lastensuojelun toimesta. Palvelun anonymitteetti turvaa nuoren tahtoa tehdä asialleen juuri sen verran kuin hän itse haluaa, jolloin se osatekijänä rakentaa nuoren subjektiivutta ja toimijuutta. (esiintyi 4, ehkä 4)						x
Käyttötarkoitus							
1 Riittävä	Keskustelumahdollisuus nuorelle silloin kun ei tarvita kasvokkaista apua tai palvelua (n=57)	x	x	x			x
2 Rohkaisu	Nuoren palveluohjaus (n=18)	x			x		
3 Kannattelu	Nuoren kannattelu muiden palveluiden välillä tai ohessa (n=20)	x					x
4 Toimimaton	Chat-keskustelut, joiden kulumu perusteella on vaikeata tulkita minkään käyttötarkoituksista 1–3 toteutuneen (n=9)	x					x

Rasti (x) viittaa, että osatekijällä tai käyttötarkoituksella oli merkitystä tyyppitarinan kannalta. Kaksi rastia (xx) tarkoittaa, että merkitys oli keskeinen.

TULOSOSIO 2: KUUSI TOIMIJUUSTARINAA

Kuusi toimijuustarinaa konstruointiin Sekasin-chatissa nuorten kanssa käytyjen keskusteluiden ydintarinoista ja niiden sisältämistä toimijuuden osatekijöistä. Käyttötarkoitukset ja osatekijät painottuvat siis konstruoiduissa toimijuustarinoissa eri yhdistelmin (Taulukko 2). Aineistosta konstruointiin seuraavat kuusi toimijuustarinaa.

Oman elämänsä asiantuntijan toimijuustarina: nuori johtaa keskustelua

Nuori voi puhua mistä vaan, koska keskustelussa ei ole olettamusta, että päivystäjä olisi asiantuntija nuoren ongelma-alueella. Nuori on oman elämänsä asiantuntija. Nuorella voi olla mielessä paljon erilaisia asioita ja hän valitsee mistä kaikesta puhuu päivystäjälle. Nuori valitsee miten paljon hän ottaa palveluohjausta vastaan. Nuori voi puhua kivasta kokemuksesta, sillä keskusteluun ei vaadita ”ongelmaa”. Nuori rytmittää keskustelun ja päättää sen etenemisestä. Hän on keskustelun keskipiste eli toimija, ei avun kohde. Nuori menee yleensä suoraan asiaan ilman epäilyä asiansa kertomisen mielekkyydestä tai siitä, ettei hänen puheenaiheensa sopisi chattiin. Keskustelussa puhutaan nuoren kokemuksista, eikä päivystäjä keskity ohjeistamaan tai olemaan vertaistukena. Päivystäjä kuuntelee, on läsnä, validoi kokemuksia ja tunteita, kysyy lisää.

Oman elämänsä asiantuntijan toimijuustarinassa korostuu asiantuntijuuden osatekijä. Kyseessä on keskeinen toimijuustarina, jossa näkyy Sekasin-palvelun idea: nuori on toimija ja päivystäjä tukija. Koska kyseessä on Sekasin-chatin toiminnan perustava ajatus, asiantuntijuuden osatekijän kanssa esiintyy runsaasti muita osatekijöitä.

Oman elämänsä asiantuntijan toimijuustarina kuuluu kaikkiin chatin käyttötarkoituksiin. Jos se ei toteudu riittävän vahvana, jää nuori helposti kohtaamatta ja chatin käyttötarkoitus putoaa kategoriaan neljä, jossa chatin käyttötarkoitukset eivät toteudu nuoren kannalta riittävästi.

Elämästään puhujan toimijuustarina: nuori kokee voivansa puhua chatissa elämänsä liittyvistä vaikeista asioista

Nuori haluaa keskustella elämän vaikeista asioista, valintatilanteista tai inhimillisistä murheista ja kriiseistä, jotka eivät hänen mielestään jäsenny jonkin varsinaisen palvelun asiakkuutta vaativaksi. Nuorta puhuttavat aiheet, joihin hän ei mahdollisesti oletakaan saavansa vastauksia, kuten koulustressi, vastakäiuton ihastus, somaattiset sairaudet tai eri tulevaisuudenvalintojen hyvät ja huonot puolet. Vaivaavia tunteita voivat olla yksinäisyys, rakkaudettomuus, seurustelusuhteiden vaikeudet, näköalattomuus omassa tai läheisen elämässä tai tärkeän ihmisen menettäminen. Usein nuorta kuormittaa ahdistus tai masennus.

Nuori saa anonyymista chatista kuulijan, mahdollisuuden sydämen purkamiseen, tukea ja neuvoja valintoihin ja jaksamiseen, vihjeitä toisenlaisten näkökulmien löytämiseen, väylän sydämen purkamiseen ja kanavan keskustella helpommalta tuntuvan kirjoittamisen keinoin. Nuori kokee, että hänen asiansa on keskustelulle juuri oikeanlainen.

Elämästään puhujan toimijuustarinassa korostuu autonomisuuden osatekijä. Nuori on sisimmässään päättänyt, että hänen asiansa on chat-palveluun sopiva. Chat tukee nuoren toimijuutta auttaessaan häntä löytämään hyvinvointia lisääviä asioita elämästä. Osatekijöistä artikulointi esiintyy mukana elämästään puhujan toimijuustarinoissa, ja ajankohtaisuuden osatekijä liittyy nuoren mahdollisuuteen tulla keskustelemaan juuri silloin kun nuoren kokema elämäntilanne sitä edellyttää. Toimijuustarinassa korostuu kohtaaminen ratkaisukeskeisyyden sijaan: anonyymissa chatissa voi puhua asioista, jotka eivät välttämättä sovellu kasvokkaisen palvelutarjonnan ongelmavalkoihin.

Elämästään puhujan toimijuustarina kuuluu käyttötarkoitukseen (1) keskustelumahdollisuus nuorelle silloin kun ei tarvita kasvokkaista apua tai palvelua, mutta se saattaa sisältää myös puhetta palveluista esimerkiksi päivystäjän kevyinä ehdotuksina (käyttötarkoitukset 2 ja 3). Kohtaamisen takellessa elämästään puhujan toimijuustarina voi olla lähellä kohtaamatta jäävän toimijan tarinaa.

Rohkean avunetsijän toimijuustarina: nuori puhuu huolesta, josta ei koe voivansa muualla puhua

Nuori tulee chatiin mielessään asiat, joita hän ei oikein osaa kategorisoida jonkin tietyn kasvokkaisen palvelun alaan kuuluvaksi, ovat ne sitten huolia parisuhdekumppanista tai omista syömisingelmistä. Nuori pelkää tai hänelle on osoitettu, ettei hänen ongelmansa ole muiden palveluiden tukitarjontaan sopiva, mutta chatissa hän saa kertoa mistä vain huolesta, ja mahdollinen palveluohjaus tehdään nuoren toimijuutta kunnioittaen. Nuorta tuetaan ja kannatellaan pohtimaan avuntarvettaan omista lähtökohdistaan.

Toimijuustarinassa keskeinen toimijuuden osatekijä on avunhakeminen. Nuoren toimijuutta avunhakijana kunnioitetaan, ja sitä pyritään myös vahvistamaan tukemalla häntä avunhakemisen konkreettisissa asioissa. Muihin toimijuustarinoihin verrattuna rohkean avunetsijän toimijuustarinassa korostuu myös arvonannon osatekijä. Nuori saa kokea, että hänen toimijuuttaan kunnioitetaan myös aiheissa, joissa hän voisi muissa palveluissa pelätä arvostelua. Tällaisia aiheita ovat esimerkiksi avunhakijan oma väkivaltaisuus tai laittomien päihteiden käyttö.

Rohkean avunetsimisen toimijuustarina sijoittuu chatin käyttötarkoitukseen (2) eli nuoren palveluohjauksen kategoriaan, mutta usein keskusteluissa koetaan myös itsearvoista hyötyä asioiden jäsentymisen ja puhumismahdollisuuden myötä.

Lisätuen vaatijan toimijuustarina: nuori puhuu tarpeistaan palvelulabyrintissä silloin kuin haluaa

Nuori tulee chatiin saamaan lisätukea muiden palvelujen ohessa. Syynä voi olla, että nuori kokee tarvitsevansa tiheämpää tukea kuin mitä kasvokkaisissa palveluissa on tarjolla. Chatissa nuori sanoittaa ajatuksiaan ongelmistaan ja niihin eri palveluista saamastaan tuesta, ja päivystäjä auttaa häntä asioiden reflektoinnissa. Nuori voi siis hakea lisätukea kasvokkaiselle palvelulle, tai tukea kasvokkaiisiin palveluihin pääsemiseksi. Hän saa vahvistusta ajatuksilleen, mikäli on epävarma tulevasta palvelu- tai hoitomuodosta, ja rohkaisua mikäli se jännittää. Nuori kokee chat-tuen tärkeäksi myös raskaiden asioiden, kuten vakavan itsetuhoisuuden, yhteydessä.

Lisätuen vaatijan toimijuustarinassa nuoret tulevat chatiin muita yleisemmin negatiivisella mielialalla, vaikka heillä on ongelmiinsa jo tukea olemassa. Toimijuustarinan nuorilla toteutuvat verrattaen monet toimijuuden osatekijät. Keskeinen näistä on ajan-kohtaisuuden osatekijä: nuori saa chatista keskustelutukea hänelle sopivalla hetkellä, mikä muissa hänen saamissaan palveluissa on vaikeaa. Muista yleisistä osatekijöistä korostuu anonymiys, jos nuori haluaa, ettei hänen kertomansa vaikuta muuhun hoitoon, ja ammatillisuus, mikäli nuori haluaa keskustella ongelmistaan tai avunsaannistaan ilman huolia hänen läheistensä reaktioista.

Lisätuen vaatimisen toimijuustarina sijoittuu chatin käyttötarkoitukseen (3) eli nuoren kannatteluun muiden palveluiden välillä tai ohessa, mutta käytännössä keskustelumahdollisuus on usein nuorelle näissäkin tilanteissa itseisarvoisen tärkeä (käyttötarkoitus 1, keskustelumahdollisuus nuorelle silloin kun ei tarvita kasvokkaista apua tai palvelua).

Ammattilaiselle hakeutujan toimijuustarina: nuori puhuu chatissa asioista, joista ei halua tai voi puhua läheisilleen

Nuori tulee chatiin, koska hän haluaa tukea ammattiroolissa toimivalta auttajalta läheistensä sijasta. Nuori katsoo, että hänen on parempi avautua asioistaan lähipiirin ulkopuolella: läheisen reaktio saattaa huolettaa tai oma asia tuntua niin arkaluontoiselta tai häpeälliseltä, ettei se kuulu läheiselle. Asia voi koskea läheissuhteita, kuten parisuhdetta, perheen sisäisiä suhteita tai omaa asemaa lähiyhteisössä. Nuoren huoli voi koskea läheisen asioiden herättämää huolta. Joissain tapauksissa läheisiä tai perhettä ei motivoi osallistua nuoren huolien selvittelyyn tai heillä on nuoren kanssa erimielisyyttä käsillä olevasta asiasta. Nuori valitsee ammattilaisen saadakseen neuvontaa ja selkeyttääkseen ajatuksiaan yhteisen reflektoinnin avulla. Hän saa myös toimijuuttaan vahvistavaa palautetta ja vastakaikua havainnoistaan ja ilmaisuistaan.

Toimijuustarinassa keskeinen toimijuuden osatekijä on ammatillisuus. Nuoren toimijuus ilmenee siinä, että hän voi valita kenelle puhuu tai on puhumatta hänen läheisiinsä kytkettyistä asioista. Ammatillisuuden lisäksi ammattilaiselle hakeutuvan toimijuustarinoissa voivat olla vahvoina artikulaation ja ajankohtaisuuden osatekijät: nuoren kanssa sanoitetaan hänen tilannettaan toimijuutta vahvistaen, ja keskustelu tapahtuu chatin mahdollistamana oikea-aikaisesti ilman kasvokkaisten palveluiden rajoitteita.

Ammattilaiselle hakeutujan toimijuustarina kuuluu pääsääntöisesti käyttötarkoitukseen (1), keskustelumahdollisuus nuorelle silloin kun ei tarvita kasvokkaista apua tai palvelua, mutta siihen voi sisältyä nuoren kannustusta palveluihin tai kannattelua palvelujen välillä.

Kohtaamatta jäävän nuoren toimijuustarina: nuoren ottama kontakti ei johda kohtaamiseen

Nuoren mielessä on aiheita, joihin on vaikeata esittää konkreettisia kysymyksiä, kommentteja tai neuvoja. Tällaisessakin tapauksessa saattaisi keskustelulla olla nuorelle itseisarvoa asian jäsentelyssä tai yksinkertaisesti siinä, että saa puhua. Keskustelusta vaikuttaa puuttuvan rakentava ja etenevä henki, kohtaaminen jossa osapuolet puhuisivat samasta asiasta. Lopputulema jää joko ratkaisemattomaksi tai keskustelu katkeaa äkisti syystä, joka ei välttämättä tutkijalle selviä. Nuori ei ehkä pidä päivystäjän tavasta keskustella. Nuorelle ei ehkä ole oikea hetki keskustella.

Kohtaamatta jäävän nuoren toimijuustarinassa toimijuuden osatekijät eivät tuntuneet toteutuvan tai toteutuivat vain heikosti, pois lukien autonomian osatekijä, joka toteutui jokseenkin kaikissa näistäkin tarinoista. Kohtaamatta jäävän nuoren toimijuustarinassa saattoi kuitenkin jossain määrin toteutua chatin käyttötarkoitus 1, eli nuoret kaikesta huolimatta saivat keskustella. Artikkelin aineistosta poistettiin edellä kuvatuin kriteerein tyngäksi jäävät keskustelut, minkä vuoksi räikeä puutteellisuus kohtaamisissa oli aineistossa harvinaista.

POHDINTA: TOIMIJUUSTARINAT KERTOVAT AVUNSAANNIN OIKEUTUKSESTA

Tutkimuksessa tarkasteltiin chat-palveluiden käyttötarkoituksia nuorille sekä sitä, millaisten palveluun liittyvien tekijöiden varaan heidän toimijuutensa digipalvelun asiakkaana rakentui. Nuorelle oma tilanne ja avun tarve sekä toisaalta avunhakemisen seuraukset eivät ole aina selviä (Kaess ym. 2019), mikä lisää Sekasin-chatin kaltaisen nuoren tarpeiden mukaan joustavan palvelun tärkeyttä. Joillekin nuorille tueksi riittää keskustelevan ja kuuntelevan päivystäjän kohtaaminen chatissa, kun taas toiset hakevat



chatista erityisesti neuvoja ja ohjausta muihin palveluihin. Chat-kohtaamisessa merkittävää voi kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen lisäksi olla esimerkiksi stressin purkaminen ja avunhakemisen normalisointi ja validointi (Navarro ym. 2020).

Sekasin-chat-tutkimus vahvistaa aiempaa tutkimusta siitä, että nuoret käyttävät palvelua myös tullakseen kannatelluksi muiden palveluiden ohessa tai välillä (ks. Takala & Huhta 2022; Dowling & Rickwood 2014). Nuoren toimijuuden näkökulmasta (Rikala 2020) chat voi tukea nuorta hänen kamppailussaan kohti haluamiensa palvelujen ja hoitojen saamista itselleen. Jollekin nuorelle chat itsessään on tällainen ”riittäväksi” nimeämämme palvelu. Nuoren toimijuutta voi tukea myös chat-palvelun tapa ottaa arvostelematta vastaan nuoren palvelujärjestelmää kohtaan vastahakoista (mt.) puhetta. Tällöin kyse voi olla myös nuoren kannattelusta, sillä nuorten chatille antamamme käyttötarkoitukset eivät ole selvärajaisia.

Sekasin-keskustelujen analyysi osoitti, että anonyymiin chat-palveluun tohditaan tulla hyvin erilaisilla käsityksillä oman ongelman vakavuudesta, tai jopa ilman kokemusta ongelmasta. Avunsaamisen oikeutuksen kokemus näkyy kaikissa toimijuustarinoissa: yhtä hyvin lisätuen vaatimisen toimijuustarinassa kuin elämästään puhujan toimijuustarinassa, jotka perinteisten palvelujen näkökulmasta edustavat nuorten tarpeiden ääriilaitoja. Voidaan tulkita, että verkkopalvelussa nuoret kokivat avunhakemisen ja -saamisen oikeudekseen ja omat huolensa oikeanlaisiksi palvelussa keskusteltaviksi (Navarro ym. 2019). Nuoret käyttävät palveluita omiin tarkoituksiinsa, ja nuoren toimijuutta tukevat osatekijät vahvistavat palvelukokemuksessa tunnetta avunsaannin oikeutuksesta.

Toimiakseen nuorten tarpeiden mukaan palvelun tulee tukea nuoren toimijuutta edistäviä asioita. Näitä toimijuuden osatekijöitä paikannettiin analyysissä kahdeksan. *Asiantuntijuus* ja *ajankohtaisuus* viittaavat siihen, että nuori on tilanteensa asiantuntija, joka määrittelee mistä keskustelussa puhutaan, ja koska hän haluaa chatiin tulla. Aiempikin tutkimus (ks. Bamling ym. 2008) viittaa siihen, että moni nuori pystyy yhden tapaamisen nettisessioissa menemään varsin nopeasti suoraan häntä puhuttavaan asiaan. Keskustelu voi olla monimutkainenkin, kun ongelman ei tarvitse rajoittua palveluntarjoajan määrittelemiin aiheisiin (Dowling & Rickwood 2014) eikä nuoren asiakkuus chatissa pohjautu muualta saatuun läheteeseen. Nuoret tarvitsevat kokonaisvaltaisia ja leimaamattomia palveluita (McGorry ym. 2013). Ajankohtaisuus tarkoittaa nuoren kannalta pääsemistä puhumaan mieltä vaivaavasta asiasta oikealla hetkellä ilman ajanvarausta, vaikka itse asia liittyisi kauempana tulevaisuudessa siintävään huoleen. Päivittäisellä aukiololla Sekasin tarjoaa tähän periaatteessa mahdollisuuden, ja maailmalta löytyy jo jopa 24/7-periaatteella auki olevia chat-palveluita (ks. Brody ym. 2020; Yip ym. 2020). Paikantamamme toimijuuden osatekijät *asiantuntijuus* ja *ajankohtaisuus* vahvistavat aiemman tutkimuksen havaintoja, joiden mukaan nuoren toimijuutta vahvistavat hänen oikeutensa tehdä valintoja palvelussa (Malm 2018; Juvonen 2015) ja päättää, koska hän apua hakee (Gibson 2021)

Palveluun tulemista ja siitä hyötymistä edesauttavat myös *ammattillisuus* ja *anonymiteetti*. Vaikka moni nuori tarvitsee ensisijaisesti kohtaamistaitoista kuuntelijaa, eivät

läheiset ihmiset eri syistä välttämättä ole niitä, joille asioita halutaan kertoa. Chat tarjoaa mahdollisuuksia hakea apua, kun vanhemmilta halutaan joko salata omia huolenaiheita tai pelätään vanhempien suhtautuvan kielteisesti avunhakemiseen (Prescott 2022; Navarro ym. 2020). Toimijuuden näkökulmasta nuorelle on tärkeää saada valita hakea apua läheisiltä rauhassa (Gibson 2021). Siinä missä perhe on usein vaikuttamassa nuoren hakeutumiseen kasvokkaisiin palveluihin, tullaan nettiavun piiriin omatoimisesti (Rickwood ym. 2015).

Mahdollisuus anonyymiin avunhakemiseen on useiden tutkimusten mukaan nuorille tärkeä. Anonymiteetti tukee nuoren toimijuutta myös sikäli, että tunnistamattomana hänellä säilyy isompi valta osallistua itseään koskeviin päätöksiin (Malm 2018; Gibbons 2021) esimerkiksi hänen tarvitsemistaan palveluista. Nettiapua saatetaan pitää vähemmän stigmatisoivana ja ei-tuomitsevana (Pretorius ym. 2019), ja nuoret voivat chatissa kokea *arvonantoa* ongelmiansa luonteesta riippumatta. Toimijuuden näkökulmasta nuoren avunhakemista validoidaan ja häntä kohdella objektivointia välttäen (Bergen ym. 2022). On todettu, että erityisesti nuoret ja lapset kokevat avunhakemisen mielen-terveysongelmiin haastavaksi leimaantumisen pelossa tai rajallisten terveystietotaitojen, palvelupolkujen sirpaleisuuden, pitkien odotusaikojen, maantieteellisen etäisyyden tai taloudellisten syiden takia (Radez ym. 2021; Salaheddin ym. 2016).

Nuoren *autonomian* kannalta on tärkeää, että hänen avunhakemisensa validoidaan ja hän saa tuntea asioidensa olevan oikeanlaisia palvelussa kerrottavaksi. Ihanteellista olisi, että nuoren ei chat-palveluun tullessaan tarvitsisi määritellä itseään ”tarpeeksi sairaaksi” (Sheikhan ym. 2023) kokeakseen voivansa käyttää palvelua. Nuoren itsemääräämisoikeutta netissä lisää myös se, että hänen on siellä mahdollista kontrolloida etenemistään avun etsimisen polulla (Pretorius 2019). Toimijuuden näkökulmasta autonomia liittyy nuoren avunhakemisen legitimointiin ja kokemuksen validointiin (Gibson 2021). *Artikuloinnissa* kyse on nuoren tiedostamisen tukemisesta (Badolfski ym. 2023), jota auttaa hänen kokemuksiansa sanoittamisesta chat-päivystäjän tuella.

Ajatusten hahmottumista ja oikeiden sanojen löytymistä tukee chatien palvelumuotoilu: yhteydenottajanuori pystyy rytmittämään (Brody ym. 2020) keskustelua haluamaansa tempoon ja välttää siten kasvokkaisista palveluista tutut häkeltyminen, nolostuminen ja haavoittuvaisuuden tunteet (Navarro ym. 2020). Toimijuus syntyy helpommalta tuntuvassa vuorovaikutuksessa (Juvonen 2015) ja rohkaisee nuorta myönteisen muutoskykyyn (Bergen ym. 2022). Monet nuoret myös kokevat saavansa chateista tukea muuhun *avunhakemiseen* (Badolfski ym. 2023; Pretorius ym. 2019). Nuoren toimijuutta tuetaan hänelle sopivien palvelujen ja hoidon etsimiskamppailussa (Rikala 2020).

Toimijuuden osatekijät eivät ole vaikutuksiltaan yksiselitteisiä. Anonymiteetti voi houkutella ja totuttaa nuorta salaamaan asioitaan yhteyksissä, joissa nimettömyyden suojin puhuminen ei ole mahdollista. Ammattilaisen puoleen kääntymisen mahdollisuus voi samaan tapaan lisätä yksin pärjäämisen eetosta (*self-reliance*) asioissa, joissa nuoren

oikeus tulisi olla saada tukea myös läheisverkostoiltaan. On oleellista, että anonyymit digiauttajat tuntevat nämä riskit ja pyrkivät keskustelussa vahvistamaan nuoren toimijuutta myös hänen arkiympäristössään, lähiyhteisössään ja kasvokkaisissa palveluissa.

Toimijuuden osatekijät ovat suhteellisia ja pahimmillaan niiden toteutuminen näennäistä. Palvelukontaktin ajankohtaisuudesta voidaan puhua vain toteutuneiden keskustelujen, sisään chatiin päässeiden nuorten kohdalla. Chatien jonot ovat usein pitkät. Nuoren autonomia palveluun tulemisen suhteen ei ole rajoittamaton, sillä hänen toivotaan tulevan chatiin korkeintaan kerran vuorokaudessa 45 minuutiksi kerrallaan. Anonyymiys vaarantuu lainsäädännön nojalla tilanteissa, joissa palveluntarjoaja on velvoitettu lastensuojeluilmoituksen tekemiseen. Toisaalta jos näitä rajoitteita suhteuttaa vastaaviin asioihin kasvokkaisissa palveluissa, nuoren toimijuuden toteutuminen chatissa pikemmin korostuu.

Nuoren asiantuntijuuden kunnioittaminen on tärkeä toimijuuden osatekijä. Liian nopea ratkaisujen ehdottaminen ja palveluohjaaminen liudentaa nuorten toimijuutta ja kohtaamisen laatua. Jos keskusteluaika menee ohjaajavetoiseen ongelmakuvan hahmottamiseen tai ratkaisujen keksimiseen, voi kohdattavan nuoren omat tavoitteet jäädä selvittämättä (Bambling ym. 2008). Sekasin-keskusteluihin perehtyessä tuntuu aika ajoin, että kaikki nuoret eivät vinkeistä ja aputahoista kiinnostu. Tärkeintä on saada puhua ja tulla kuunnelluksi, kohdatuksi.

JOHTOPÄÄTÖKSET: TOIMIJUUSTARINAT PALJASTAVAT NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISTARPEITA

Tutkimuksen perusteella anonyymissa chat-auttamisessa on löydetty palvelun tapa, joka tukee nuorten toimijuutta eli sitä että nuori voi omana itsenään ja huoliensa oikeanlaisuutta epäilemättä saada luotettavaa keskusteluapua ilman pelkoa epätoivottavista seurauksista. Anonyymien digiavun resurssit tulisi turvata jatkossakin yhteiskunnallisella päätöksenteolla.

Palvelurakenteen kannalta se, että nuoret chatissa pääsevät aidosti keskustelemaan ongelmistaan ja tuentarpeestaan herättää kysymyksen, olisiko anonyymien digipalvelujen ja kasvokkaisten palveluiden raja-aitoja syytä alentaa. Voidaanko luoda toimintatapoja ja palvelupolkuja, joissa anonyymi digiauttaja auttaa nuorta kädestä pitäen seuraavaan palveluun tämän niin tahtoessa? Toisaalta kasvokkaisilla palveluilla voisi olla opittavaa nuorten toimijuudesta digimaailmassa. Niissä esimerkiksi voitaisiin nykyistä vähemmän rajata palveluun sopivia keskusteluaiheita.

On myös pohdittava, miten polarisaatiokehityksen jakolinjat asettuvat digiavun maailmassa. Keiden nuorten tavoitettavissa toimijuus digipalvelussa on, ja uhkaako trendi pois kasvokkaisista palveluista kohti digitaalisia palveluja niiden avunsaantia, joille chat ja muut digipalvelut eivät tunnu luontevilta kanavilta hakea apua? Pojat

ovat tilastojen mukaan aliedustettuina niin Sekasin-chatissa (Sekasin Kollektiivi 2022) kuin muissakin mielenterveyttä tukevissa palveluissakin (Eckert ym. 2022; Dowling & Rickwood 2016; Pereira ym. 2023). On esitetty, että mielenterveyspalveluita tulisi kehystää myös poikiin keskittyvillä tavoilla, jotta pojat rohkaistuisivat hakemaan tarvitsemaansa apua (Lynch ym. 2018). Nuorilla on keskenään hyvin erilaisia kynnyksiä palveluun hakeutumiseen (Sekasin Kollektiivi 2022), ja osallisuuden edellytykset voivat pohjautua esimerkiksi nuoren kulttuurisen pääomaan (Literat ym. 2018). Vaikka nuorilla onkin joissakin tapauksissa helpompi lähestyä ongelmiaan verkossa anonyymisti, virtuaalisen ja teknologisen kohtaamisen lisäksi tarvitaan myös kasvokkaisia palveluita (Sanderson ym. 2020). Tässäkin tutkimuksessa käy ilmi, että suuri osa nuorista haluaa käyttää digipalvelua kasvokkaisten palvelujen lisänä, esimerkiksi palveluohjaukseen tai muualta saadun keskusteluavun reflektointiin.

Digipalveluidenkaan ei siis voi olettaa sopivan kaikille nuorille. Esimerkiksi sukupuoleen ja kulttuuriseen pääomaan liittyvä valikoituminen asettaa tiettyjä rajoitteita myös tämän tutkimuksen tulkinnoille. Toimijuustarinat kertovat erityisesti kohtaamisista kommunikaatiotaidoiltaan etevien nuorten kanssa. Aineiston valossa on mahdotonta arvioida sitä, millaisia tarinoita syntyy niiden nuorten mielessä, jotka ehkä käyvät palvelua tutkimassa tai jonottamassakin, mutta jotka eivät koskaan päädy keskustelemaan päivystäjän kanssa. Myös toimimattomia keskusteluita olisi jatkossa chat-palvelujen parantamisen näkökulmasta aiheellista tutkia lisää. Digiauttamisessa on saavutettu kohtalaisen matala palvelukynnys, mutta tutkimuksen piiriin täytyisi tavoittaa myös ne nuoret, jotka jäävät siitäkin ulkopuoliksi. Nuorten hyvinvoinnin näkökulmasta olisi myös tärkeää kehittää ja tutkia sitä, miten anonyymeja nettipalveluita voisi paremmin linkittää muihin julkisiin palveluihin.

Myös ulkoisesti onnistuneilta näyttävien nuorten ja päivystäjien välisten kontaktien kohdalla on syytä muistaa, että kaikkea nuoren tarkoituspäristä ei voi ulkopuolinen havaita. Kaikki toimijuus ei välttämättä tule keskustelun ilmisällöissä esiin. Sekasin-aineisto on hyvin laaja, joten tutkijoiden oli päätettävä aineiston koon rajaamisesta. Muutakin tärkeää toimijuudesta voisi löytyä, mikäli rajaamista ei tarvitsisi tehdä. Sekasin-keskustelut muodostavat ainutlaatuisen tutkimusaineiston, koska niissä on kyseessä todellinen auttamistilanne, joka tapahtuu nuoren ehdoilla ja hänen tarpeistaan käsin. Kohtaamistaidot vaihtelevat eri päivystäjien välillä, ja jotkut nuorten esiin nostamat aiheet voivat joillekin päivystäjistä olla vaikeita. Lisähaasteen chatin tutkimiselle muodostaa nuorille annettu lupaus olla siteeraamatta kirjoituksia, jolloin tutkimusraportin lukijoille on vaikeaa esittää esimerkkejä tutkijoiden tekemistä tulkinnoista.

Sekasin-chatin käyttötavat heijastelevat sitä, että turvalliset, keskusteluhaluiset ja auttamiskykyiset aikuiset puuttuvat monen nuoren mielestä omasta arkiympäristöstä. Chat-palvelulle on tarvetta ja paikkansa. Nuoren kohdalla avainasemassa ovat kuitenkin hänet arjessa kohtaavat aikuiset. Mielenterveydestä ja hyvinvoinnista keskustelemisen tulisi olla myös perheiden asia, mutta kaikissa perheissä työkalut eivät keskusteluun



riitä. Turvallisten aikuisten läsnäolo peruspalveluissa voisi osaltaan olla apuna vaikeiden asioiden käsittelemisessä ja tarvittaessa oikeiden palvelupolkujen löytymisessä.

Kirjoittajat kiittävät lämpimästi nuoria ja chat-päivystäjiä, jotka hyväksyivät käymiensä chat-keskustelujen käyttämisen tutkimukseen.

Janne Takalan tutkimustyötä rahoittivat artikkelin kirjoittamisen aikana Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelma (MIPA 2.0) sekä Päihdehuollon ja lastensuojelun rajapinnalla – saavatko päihdeitä käyttävät nuoret tarvitsemaansa tukea (NUPPU-hanke VN/9695/2023).

Alix Helferin ja Tuuli Pitkäsén osalta tutkimusta rahoitti strategisen tutkimuksen neuvosto, joka toimii Suomen Akatemian yhteydessä. Tutkimusta tehtiin Nuorisotutkimusseurassa (no. 352603) osana Ulos epätoivosta -tutkimusta (no. 352600) sekä Euroopan Unionin osarahoittamaa CHAT-YOUTH-hanketta (ERASMUS+).

LÄHTEET

- Ağirkan, Murat (2023) The reflections of COVID-19 pandemic to counselling: Bibliometric analysis of online psychological counselling research. *British journal of guidance & counselling* 51 (4), 558–573. <https://doi.org/10.1080/03069885.2023.2170981>
- Arnett, Jeffrey Jensen (2000) Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist* 55 (5), 469–480. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.5.469>
- Baldofski, Sabrina & Kohls, Elisabeth & Efe, Zeki & Eckert, Melanie & Saeed, Shadi & Thomas, Julia & Wundrack, Richard & Rummel-Kluge, Christine (2023) The Impact of a Messenger-Based Psychosocial Chat Counseling Service on Further Help-Seeking Among Children and Young Adults: Longitudinal Study. *JMIR Mental Health* 17 (10), e43780. <https://doi.org/10.2196/43780>
- Bambling, Matthew & King, Robert & Reid, Wendy & Wegner, Karly (2008) Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research* 8 (2), 110–116. <https://doi.org/10.1080/14733140802055011>
- Berg, Päivi & Myllyniemi, Sami (2020). *Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020*. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, julkaisuja 67 & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 232 & Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- Bergen, Clara & Bortolotti, Lisa & Tallent, Katherine & Broome, Matthew & Larkin, Michael & Temple, Rachel & Fadashe, Catherine & Lee, Carmen & Lim, Michele & McCabe, Rose (2022) Communication in youth mental health clinical encounters: Introducing the agential stance. *Theory & Psychology* 32 (5), 667–690. <https://doi.org/10.1177/09593543221095079>

- Brody, Carinne & Star, Alaina & Tran, Jasmine (2020) Chat-based hotlines for health promotion: a systematic review. *MHealth* 6 (36). 10.21037/mhealth-2019-di-13
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2016) Exploring hope and expectations in the youth mental health online counselling environment. *Computers in Human Behavior* 55 (Part A), 62–68. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.009>
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2014) Experiences of Counsellors Providing Online Chat Counselling to Young People. *Australian Journal of Guidance and Counselling* 24 (2), 183–196. <https://doi.org/10.1017/jgc.2013.28>
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2013) Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. *Journal of Technology in Human Services* 31 (1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/15228835.2012.728508>
- Eckert, Melanie & Efe, Zeki & Guenthner, Lukas & Baldofski, Sabrina & Kuehne, Katharina & Wundrack, Richard & Thomas, Julia & Saeed, Shadi & Kohls, Elisabeth & Rummel-Kluge, Christine (2022) Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults (“krisenchat”): A cross-sectional study. *Internet Interventions* 27, 100508. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100508>
- Gibson, Kerry (2021) *What Young People Want from Mental Health Services: A Youth Informed Approach for the Digital Age*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429322457>
- Giddens, Anthony (1984) *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Granhölm, Camilla (2020) Tekekö palvelujen digitalisaatio julkisista sosiaalipalveluista nuorille helpommin saavutettavia? Teoksessa Päivi Berg & Sami Myllyniemi (toim.) *Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020*. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, julkaisu 67 & Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisu 232 & Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- Hawke, Lisa & Sheikhan, Natasha & MacCon, Karen & Henderson, Joanna (2021) Going virtual: youth attitudes toward and experiences of virtual mental health and substance use services during the COVID-19 pandemic. *BMC Health Services Research* 21 (1), 340. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06321-7>
- Hänninen, Vilma (2000) *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Tampere University Press. <https://urn.fi/urn:isbn:951-44-5597-5>
- Juvonen, Tarja (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisu 165, verkkojulkaisu 116. <https://doi.org/10.57049/nts.294>
- Kaess, Michael & Ritter, Sabrina & Lustig, Sophia & Bauer, Stephanie & Becker, Katja & Eschenbeck, Heike & Moessner, Markus & Rummel-Kluge, Christine & Salize, Hanz-Joachim & Thomasius, Rainer & Resch, Franz & Koenig, Julian (2019). Promoting Help-seeking using E-technology for Adolescents with mental health problems: study protocol for a randomized controlled trial within the ProHEAD Consortium. *Trials* 20 (1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s13063-018-3157-7>



- Koskinen, Henri (2020) *Nuorten toimijuus ja kokemukset palveluista*. Tutkimusraportteja 1/2020. Turun kaupungin konsernihallinto Kaupunkikehitysryhmä.
- Literat, Iona & Kliger-Vilenchik, Neta & Brough, Melissa & Blum-Ross, Alicia (2018) Analyzing youth digital participation: Aims, actors, contexts and intensities. *The Information Society* 34 (4), 261–273. <https://doi.org/10.1080/01972243.2018.1463333>
- Lundmark, Sofia & Evaldsson, Ann-Carita (2017) Click-guides and panic buttons: Designed possibilities for youth agency and user empowerment in online youth counselling services. *Childhood* 24 (2), 260–278. <https://doi.org/10.1177/0907568216656761>
- Lynch, Louise & Long, Maggie & Moorhead, Anne (2018) Young Men, Help-Seeking, and Mental Health Services: Exploring Barriers and Solutions. *American Journal of Men's Health* 12 (1), 138–149. <https://doi.org/10.1177/1557988315619469>
- Malm, Karla (2018). *Itsenäistyyvä nuori, vahvistuva toimija*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 208, verkkojulkaisuja 133. <https://doi.org/10.57049/nts.279>
- McGorry, Patrick & Bates, Tony & Birchwood, Max (2013) Designing youth mental health services for the 21st century: examples from Australia, Ireland and the UK. *British Journal of Psychiatry* 202 (54), 30–35. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.112.119214>
- Metsäranta, Kiki (2023) *Digital technologies to support mental health among young people*. Turun yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-9498-4>
- Metsäranta, Kiki & Anttila, Minna & Pajamäki, Tatjana, Holappa, Heidi, & Välimäki, Maritta (2022) Web messaging among young people in online services: A descriptive mixed-methods study. *Digital Health* 8, 20552076221092534. doi:10.1177/20552076221092534
- Moses, Tally (2010) Being treated differently: Stigma experiences with family, peers, and school staff among adolescents with mental health disorders. *Social Science & Medicine* 70 (7), 985–993. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.12.022>
- Moylan, C. A. & Carlson, M. L. & Campbell, R. & Fedewa, T. (2022). “It’s Hard to Show Empathy in a Text”: Developing a Web-based Sexual Assault Hotline in a College Setting. *Journal of Interpersonal Violence* 37 (17–18), NP16037–NP16059. <https://doi.org/10.1177/08862605211025036>
- Mäkilä, Annastiina & Jurvanen, Susanna & Helfer, Alix & Huhta, Helena & Pitkänen, Tuuli (2022) *Polkuja päihdepalveluihin: Selvitys päihdepalveluiden saatavuudesta ensimmäisellä hakukerralla*. Helsinki: Päihdeasiamiestoiminta & Ehyt ry. & Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimusverkosto, verkkojulkaisuja 170. <https://doi.org/10.57049/nts.1171>
- Navarro, Pablo & Sheffield, Jeanie & Edirippulige, Sisira & Bambling, Matthew (2020) Exploring Mental Health Professionals’ Perspectives of Text-Based Online Counseling Effectiveness with Young People: Mixed Methods Pilot Study. *JMIR Mental Health* 7 (1), e15564. <https://doi.org/10.2196/15564>
- Navarro, Pablo & Bambling, Matthew & Sheffield, Jeanie & Edirippulige, Sisira (2019) Exploring Young People’s Perceptions of the Effectiveness of Text-Based Online Counseling: Mixed Methods Pilot Study. *JMIR Mental Health* 6 (7), e13152. <https://doi.org/10.2196/13152>

- Pereira, Andrea & Shuster, Anastasia & Erwood, Steve (2023) *Voices of Children and Young People Around the World – Global Child Helpline Data from 2022*. Amsterdam: Child Help International. <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2023/10/VCYP-2022-Global-Data.pdf>. (Viitattu 31.1.2024.)
- Pitkänen, Tuuli & Tourunen, Jouni & Huhta, Helena & Kaskela, Teemu & Takala, Janne & Helfer, Alix & Jurvanen, Susanna & Laine, Riku & Larivaara, Meri & Suurpää, Leena (2022) *Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa: Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Prescott, Julie (2022) Online counselling and therapy. *Mental Health and Social Inclusion* 26 (3), 197–200. <https://doi.org/10.1108/MHSI-04-2022-0029>
- Pretorius, Claudette & Chambers, Derek & Coyle, David (2019) Young People’s Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. *Journal of Medical Internet Research* 21 (11), e13873. <https://doi.org/10.2196/13873>
- Radez, Jerica & Reardon, Tessa & Creswell, Cathy & Lawrence, Peter J. & Evdoka-Burton, Georgina & Waite, Polly (2021) Why do children and adolescents (not) seek and access professional help for their mental health problems? A systematic review of quantitative and qualitative studies. *European Child & Adolescent Psychiatry* 30 (2), 183–211. <https://doi.org/10.1007/s00787-019-01469-4>
- Rickwood, Debra & Mazzer, Kelly & Telford, Nic (2015) Social influences on seeking help from mental health services, in-person and online, during adolescence and young adulthood. *BMC Psychiatry* 15 (1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12888-015-0429-6>
- Salaheddin, Keziban & Mason, Barbara (2016). Identifying barriers to mental health help-seeking among young adults in the UK: A cross-sectional survey. *British Journal of General Practice*, 66 (651), 686–692. <https://doi.org/10.3399/bjgp16X687313>
- Sanderson, Charlotte & Kouzoupi, Natalia & Hall, Charlotte L. (2020) Technology Matters: The human touch in a digital age – a blended approach in mental healthcare delivery with children and young people. *Child and Adolescent Mental Health* 25 (2), 120–122. <https://doi.org/10.1111/camh.12385>
- Sekasin Kollektiivi* (2022) vuosiraportti. Helsinki: Sekasin Kollektiivi. <https://mieli.fi/wp-content/uploads/2023/02/Sekasin-Kollektiivi-vuosiraportti-2022.pdf>. (Viitattu 31.1.2024.)
- Sheikhan, Natasha & Henderson, Jo & Halsall, Tanya & Daley, Mardi & Brownell, Samantha & Shah, Jai & Iyer, Srividya & Hawke, Lisa (2023) Stigma as a barrier to early intervention among youth seeking mental health services in Ontario, Canada: a qualitative study. *BMC Health Services Research* 23 (1), 86. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09075-6>
- Silvennoinen, Piia & Rantanen, Teemu (2023). Digital agency of vulnerable people as experienced by rehabilitation professionals. *Technology in Society* 72, 102173. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102173>
- Takala, Janne & Huhta, Helena (2022) Chat-palveluissa esiin nousseet tarpeet ja palvelukokemukset. Teoksessa Tuuli Pitkänen, Jouni Tourunen, Helena Huhta, Teemu Kaskela,



- Jenn Takala, Alix Helfer, Susanna Jurvanen, Riku Laine, Meri Larivaara & Leena Suurpää (2022) *Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa: Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Toiviainen, Sanna (2019) *Suhteisia elämänpolkuja – yksilöiden elämänhallintaa? Koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuus ja ohjaus*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 217, verkkojulkaisuja 160. <https://doi.org/10.57049/nts.258>
- Weber, Max & Tribe, Keith (2019) *Economy and Society: A New Translation*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Yip, Paul & Chan, Wai Leung & Cheng, Qijin & Chow, Shirley & Hsu, Siu Man & Law, Y. W. & Lo, Billie & Ngai, Ken & Wong, Kwai Yau & Xiong, Cynthia & Yeung, Tsz Kong (2020) A 24-hour online youth emotional support: Opportunities and challenges. *The Lancet Regional Health – Western Pacific* 4, 100047. <https://doi.org/10.1016/j.lanwpc.2020.100047>