

VERTAISENA VERKOSSA

Sosiaalinen media nuoren ohjauksessa

Toimittanut Helena Tirronen



VERTAISENA VERKOSSA

Sosiaalinen media nuoren ohjauksessa

Toimittanut Helena Tirronen

 TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

 Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminta

Varustamo – Nuorelta nuorelle -hankkeen loppuraportti 2010–2013
<http://varustamo.projects.tamk.fi>

Varustamo on Pirkanmaan ELY-keskuksen rahoittama ja Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) koordinoima 3-vuotinen ESR-hanke, joka toteutettiin 1.9.2010–30.6.2013. Varustamossa on kehitetty kolmen vertaisohjaajakoulutuksen kautta vertaisohjauksen malli, jossa on hyödynnetty sosiaalista mediaa. Mallien toteuttajina ovat olleet koulutuksesta valmistuneet vertaisohjaajat, jotka ovat auttaneet 16–25-vuotiaita nuoria koulutus- ja ammatinvalintoihin liittyvissä asioissa sekä tukeneet heitä selviytymään ja menestymään opinnoissaan.



Varustamo – Nuorelta nuorelle 2010–2013

Toimitus: Helena Tirronen
Graafinen suunnittelu: Taru Kauppila

Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja.
Sarja B. Raportteja 62.
Tampere 2013
ISSN 1456-002X
ISBN 978-952-5903-43-0(PDF)

sunnuntai 02:54

Taija Solin

”Well I was rather busy this week, but here’s one lyrics for Varustamo – hope you like it ^v^”

”So Varustamo <3

What’s Varustamo to you? Let’s see what we can do? We’re peer counsellors; We help and seek to guide On the internet we reside, Gather info spread so wide From youth to youth, From me to you... Got a problem with studies? Maybe choices of career? We were there too... or are. This is why we are peer. Experience in form of a blog, Or just roll up the chat log... We’re here just for you, Every link, all the talk, Giving you steps to walk... At Varustamo, We equip you to make your own choice, Give your questions and thoughts a voice, From youth to youth, Nothing but the truth.”

”Ah damn I gotta separate them to lines it seems...

Well every capital letter starts a new line except the ones that are for names (Varustamo).”



Kirjoittajat

Sara Heinonen on vertaisohjaaja ja kasvatustieteen opiskelija

Sini Huhmarkangas on vertaisohjaaja, kouluttaja ja kasvatustieteen maisteri

Terhi Hämäläinen on vertaisohjaaja ja sosiaalipsykologian opiskelija

Jutta Jokinen on vertaisohjaaja ja sosiaalipolitiikan opiskelija

Ulla-Maija Koivula on hankkeen arvioija ja sosiaalialan yliopettaja

Tuuli Krekelä on vertaisohjaaja ja historian opiskelija

Kaisu Myrskyranta on vertaisohjaaja ja sosiaalialan opiskelija

Anna Nieminen on vertaisohjaaja ja psykologian opiskelija

Eija Nyrhilä on vertaisohjaajakouluttaja, sosionomi ja ylempi AMK-opiskelija

Heimo Outinen on sairaanhoitaja (ylempi AMK) ja terveysalan opettaja

Telma Rivinoja on vertaisohjaaja ja kasvatustieteen opiskelija

Hanna Ruuti on vertaisohjaaja ja lukiolainen

Laura Sinkkonen on vertaisohjaaja, kouluttaja ja sosiaalialan opiskelija

Taija Solin on vertaisohjaaja, automaatioasentaja ja englannin kielen opiskelija

Helena Tirronen on projektipäällikkö ja verkkoliiketoiminnan opettaja

Sisällys

1 JOHDANTO	9
2 MIKÄ ON VARUSTAMO?	14
2.1 Varustamon vertaisohjaajakoulutuksen ja -ohjauksen arviointiasetus <i>Helena Tirronen</i>	15
2.2 Sidosryhmäyhteistyö on verkostoitumista parhaimmillaan <i>Terhi Hämäläinen ja Jutta Jokinen</i>	18
2.3 Jakamisen merkitys nuorille sosiaalisessa mediassa <i>Hanna Ruuti ja Taija Solin</i>	21
2.4 Verkko-ohjaajan taitopakki <i>Ulla-Maija Koivula.....</i>	25
3 KOULUTUS RATKAISEE VERTAISOHJAAJAN OSAAMISEN	29
3.1 Vertaisohjaajakoulutus VOV1 <i>Helena Tirronen.....</i>	30
3.2 Vertaisohjaajakoulutus VOV2 <i>Helena Tirronen.....</i>	32
3.3 Vertaisohjaajakoulutus VOV3 <i>Helena Tirronen.....</i>	34
3.4 Opiskelijapalaute ja vertaisohjaajakoulutusten arviointia <i>Ulla-Maija Koivula ja Helena Tirronen.....</i>	37

4 VARUSTAMON VERTAISOHJAUSPALVELUT SOSIAALISESSA MEDIASSA.....	44
4.1 Facebookin sivun ja ryhmien käyttö vertaisohjauksessa <i>Sara Heinonen, Telma Rivinoja ja Helena Tirronen.....</i>	45
4.2 Ryhmächatit vertaisohjauksessa <i>Sara Heinonen, Anna Nieminen ja Telma Rivinoja.....</i>	53
4.3 Varustamon blogit	66
4.3.1 Varustamo-blogi <i>Terhi Hämäläinen.....</i>	67
4.3.2 Kokemusblogi <i>Anna Nieminen.....</i>	72
4.3.3 Tarinoilla ammatteja tutuksi – Joulukalenteriblogit <i>Laura Sinkkonen.....</i>	75
4.4 IRC-Galleriassa kysymyksiä ja keskustelua nimimerkillä <i>Terhi Hämäläinen ja Tuuli Krekelä.....</i>	77
4.5 Sidosryhmäyhteistyötä livertäen – Twitterin käyttö Varustamossa <i>Telma Rivinoja.....</i>	82
5 SOSIAALISESSA MEDIASSA TAPAHTUVAN VERTAISOHJAUKSEN ARVIOINTIA JA TULOKSIA	87
5.1 Vertaisohjaajien kokemukset sosiaalisen median käytöstä vertaisohjauksessa <i>Kaisu Myrskyraanta.....</i>	88
5.2 Vertaisohjausta Facebookin chatissa ammattistarttien opiskelijoille <i>Sini Huhmarkangas.....</i>	90
5.3 Vertaisohjauksen toteutuminen Varustamo-blogin kirjoituksissa <i>Heimo Outinen.....</i>	95
5.4 Vertaisohjaajan työnkuva ja taidot <i>Eija Nyrhilä.....</i>	100
5.5 Ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden kanssa tehty yhteistyö ja heidän kokemukset vertaisohjauksesta <i>Anna Nieminen.....</i>	105

6 VERTAISOHJAAJIEN JA NUORTEN OPPIMISKOKEMUKSIA PROJEKTISTA114

6.1 Vertaisohjaajasta kouluttajaksi

Laura Sinkkonen115

6.2 Vertaisohjaajana opittua

Anna Nieminen ja Telma Rivinoja118

6.3 Läsnätyötä etä- ja lähityön keinoin

Tuuli Krekelä, Anna Nieminen ja Telma Rivinoja124

6.4 Ohjattavan kokemuksia vertaisohjauksesta

Taija Solin 128

7 HYVÄT KÄYTÄNNÖT JA HAASTEET..... 132

LIITTEET 138

Liite 1. Varustamon sidosryhmäyhteistyön tahoja

Liite 2. Nuorten ohjaus- ja neuvontapalveluja verkossa



Johdanto

Vertaisena verkossa. Sosiaalinen media nuoren ohjauksessa kertoo vertaisohjaajakoulutuksen merkityksestä nuorten koulutus- ja ammattialavalintoihin liittyvän verkkovertaisohjauksen toteuttamiseksi. Sosiaalinen media on osa nuorten arkea ja paikka, josta nuoret tavoittaa. Julkaisu pyrkii osoittamaan miten samanikäinen nuori, vertainen, voi tukea toista nuorta koulutus- ja ammattialavalinnoissa kokemusten jakamisen kautta. Julkaisu pyrkii myös rohkaisemaan ja tarjoamaan käytännön esimerkkejä siihen, miten nuoret ja aikuiset yhdessä voivat rikastuttaa toimintaansa hyödyntämällä sosiaalista mediaa kouluissa, nuorisotoimessa ja muissa nuorten ohjaus-, neuvonta- ja tukipalveluissa.

Nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja nuorisotyöttömyyden vähentäminen ovat keskeinen haaste niin Suomessa kuin muissakin EU:n jäsenmaissa. EU:sta tilastotietoa keräävän Eurostatin mukaan euroalueella työtä vailla oli kesäkuussa 2013 noin 19,3 miljoonaa ihmistä ja nuorten eli alle 25-vuotiaiden työttömyysaste oli 23,9 prosenttia. Matalin työttömyysaste oli Itävallassa ja Saksassa, korkein puolestaan Kreikassa ja Espanjassa. Tilaston mukaan Suomen työttömyysaste oli kesäkuussa kahdeksan prosenttia.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastojen mukaan syrjäytyminen uhkaa Suomessa jopa 30 000:ta nuorta. Pekka Myrskylä on koornut rakenteellista tilastotietoa vuosilta 2003–2008 ulkopuolisista, ilman perusasteen jälkeistä tutkintoa olevista, 15–29-vuotiaista nuorista työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuun 12/2011 *Nuoret työ-*

markkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella olevien sekä työttömien nuorten rakennetta on kuvattu perheolojen, asunnottomuuden, ulkomaalaistaustan ja tulojen pohjalta. Ryhmiä yhdistäväksi selittäväksi muuttujaksi on määritelty vanhempien koulutus ja sosioekonominen asema.

Hallitusohjelman kärkihankkeeksi merkitty nuorisotakuu tarkoittaa sitä, että kaikille alle 25-vuotiaille sekä alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille löytyy koulutus-, harjoittelu-, työpaja- tai työpaikka kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Vuoden 2013 alusta osaksi nuorisotakuuta otettiin käyttöön koulutustakuu, joka takaa jokaiselle juuri peruskoulunsa päättäneelle jatkopaikan lukiossa, ammatillisessa koulutuksessa, oppisopimuskoulutuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. Nuorisotakuun toteutuminen ei ole kuitenkaan mikään lyhyen aikavälin vippaskonsti, vaan toivon mukaan sen avulla saadaan pitkällä aikavälillä ehkäistyä nuorten syrjäytymistä. Nuorten työttömyys ei ole vain sosiaalinen ja koulutuksellinen ongelma, vaan ennen kaikkea yhteiskunnallinen. Lama, talouskriisi, vanhempien työttömyys, vaikuttavat nuorison selviytymiseen ja pärjäämiseen. Juha Siltala taustoittaa hyvin huhtikuussa 2013 ilmestyneessä kirjassaan *Nuoriso – mainettaan parempi? Nykynuorten selviytymiskeinot historiassa* ajankohtaisia ilmiöitä ja esittelee nuorisokyselyiden tuloksia laajemmissa yhteiskunnallisissa yhteyksissä sekä kuvaa nykynuorille tyypillisten selviytymiskeinojen kehittymistä.

Verkkoperustaisen nuorisotyön menetelmiä on Suomessa tutkittu ja käytetty. Opetus- ja kulttuuriministeriön ja Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen tuella toimiva Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus (Verke.org) on merkittävä toimija tällä alalla. Varustamo on ollut mukana Verken kanssa kehittämässä verkkonuorisotyön menetelmiä ja hyviä käytänteitä seminaarien ja Verken chatsovelluksen käytön kautta. Pitkään nuorisotyötä netissä on tehnyt myös Netari, joka toimii IRC-Galleriassa ja Demissä. Netarin toimintaa koordinoi Pelastakaa Lapset ry. Tällä hetkellä Netarissa on mukana nuorisotyöntekijöitä seitsemästä kaupungista. Verkkonuorisotyössä tarkoituksena on saada nuorisoyöllinen yhteys netissä aikaansa viettäviin nuoriin. Tarvitaan ohjaajia, jotka osaavat toimia nuor-

ten suosimissa verkostoissa ja yhteisöissä. Varustamossa haluttiin vahva yhteys nuorten parissa työtä tekeviin ammattilaisiin jo heti hankkeen käynnistyttyä.

Varustamo käynnistyi keväällä 2011 kansainvälisellä seminaarilla, jossa yhdessä sidosryhmien kanssa hahmoteltiin Varustamon toimintamalleja. Kansainvälisinä asiantuntijoina mallien arvioinnissa toimivat professorit Ben Light ja Jane McDermott Salfordin yliopistosta sekä Howard Sercombe Strathclyden yliopistosta. Varustamon ohjausryhmään oli kutsuttu opinto-ohjaajia, kuntien nuorisotyöntekijöitä, TE-toimiston edustaja, Siltavalmennuksen työpajaohjaajia, nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtäävien projektien edustajia sekä sosiaalisen media-alan yrittäjiä. Varustamo on toiminut aktiivisesti yhteistyössä myös keväällä 2011 perustetun Pirkanmaan hankeverkoston nivelvaihe, tuki- ja työllisyysryhmissä. Tietoa hankeverkoston toiminnasta löytyy www.ammattipolku.fi -sivun kautta.

Tampereen ammattikorkeakoulussa on koulutettu ESR-rahoitteisessa Varustamohankkeessa 33 verkkovertaisohtajaa, jotka ovat toteuttaneet vertaisohjauspalveluja sosiaalisen median ympäristöissä Facebook-ryhmissä, chateissa, blogeissa, IRC-Galleriassa ja Twitterissä. Vertaisohjauksen kohderyhmänä ovat olleet pääasiassa Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijat. Vertaisohjaus on ollut tiedotusta, kokemusten jakamista, yhteisten sisältöjen tuottamista, mielipidekyselyjä, teemapäivityksiä ja viikoittaisia chat-keskusteluja. Vertaisohjaus on liittynyt oman koulutus- ja ammattipolun löytymiseen ja valintojen tukemiseen sekä nuorten erilaisten arkikokemusten jakamiseen. Varustamossa yhtenä tarkoituksena on ollut mallintaa verkkovertaisohtauksen koulutusta siten, että siinä esille nostettujen sisältöjen ja käytettyjen menetelmien kautta vertaisohjaajat ovat saaneet valmiuksia, osaamista ja keinoja kohdata nuoria verkossa.

Peruskoulun päättänyt 15-vuotias nuori tarvitsee ennen kaikkea aikaa, mutta myös riittävää ja laaja-alaista opinto-ohjausta löytääkseen oman paikkansa ja kyetäkseen tekemään oikeita päätöksiä jo varhain elämässään. Tehdyt päätökset vaikuttavat pitkälle hänen tulevaisuuteensa. Varustamon sosiaalisen median palveluissa toteu-

tetun vertaistuen, kokemusten jakamisen ja keskustelun tarkoitus on ollut auttaa ja tukea nuorta eteenpäin valinnoissaan.

Varustamossa työskentely yhdessä nuorten kanssa on ollut avartavaa, mutta samalla olen voinut iloita, että olen voinut myös itse jakaa heille omaa osaamistani ja elämäkokemustani. Varustamossa työssä olleet vertaisohjaajanuoret ovat olleet täysillä mukana ja paneutuneet aidosti keskusteluihin ohjattavien nuorten kanssa. *Vertaisena verkossa* -julkaisun tehtävä on kertoa lukijalle nuorten itsensä kertomana ja kuvaamana ne kokemukset ja osaaminen, mikä heille on Varustamossa vertaisohjaajakoulutuksen ja vertaisohjaustyön kautta syntynyt.

Vertaisena verkossa -julkaisu on osa Varustamo-hankkeen loppuraporttia. Kirjoitus- ja toimitusprosessi on ollut haasteellinen. Olen vastannut Varustamon projektipäällikkönä ja julkaisun toimittajana sen sisältörakenteesta ja kirjoittamisen ohjaamisesta. Olen kirjoittanut lukujen 2–5 johdantotekstit ja lopuksi *Hyvät käytännöt ja haasteet*. Vertaisohjaaja Telma Rivinoja on kirjoittanut luvun 6 johdantotekstin. Artikkelin kirjoittajista suurin osa on alle 24-vuotiaita nuoria. Yhteistä artikkeleille on ollut Varustamon toiminnasta kertova sisältö. Toimitustyö sekä asiasisältöjen ja kieliasun tarkistus ovat vaatineet aikaa ja huolellisuutta. Paikoin on kuitenkin pyritty säilyttämään nuorten kirjoittamien tekstien tyyli. Nuorten itsensä kirjoittamina aidot kokemukset ja ajatukset tulevat esille eivätkä katoa ulkopuolisen kirjoittajan näkemysten alle.

Julkaisu sisältää toisistaan irrallaan olevia artikkeleita, joten sitä voi lukea pala kerrallaan. Luvussa kaksi kerrotaan mistä Varustamossa on kyse sekä kuvataan sidosryhmäyhteistyötä, sosiaalisessa mediassa tapahtuvan jakamisen merkitystä nuorille sekä vertaillaan kasvokkain ja verkossa tapahtuvaa ohjausta. Kolmannessa luvussa esitellään Varustamossa toteutetut kolme vertaisohjaajakoulutusta ja niistä saatu opiskelijapalaute. Neljännessä luvussa vertaisohjaajien itsensä kuvaamina esitellään paikoin hyvin yksityiskohtaisesti vertaisohjauksen palvelut Facebook-ryhmissä, chateissa, blogeissa, IRC-Galleriassa ja Twitterissä. Varustamosta on

tehty neljä päättötyötä, joiden tuloksista tekijät ovat kirjoittaneet artikkelit lukuun viisi, josta löytyy myös ammatti- ja lukiostartin opiskelijoille tehtyjen kyselyjen tulosten esittely. Kuudes luku on kiinnostava, sieltä löytyy erilaisia näkökulmia ja kokemuksia sisältäviä artikkeleita liittyen Varustamossa vertaisohjaajana ja kouluttajana opittuun, etä- ja lähityöhön sekä ohjattavan kokemuksiin. Julkaisun lopussa on kaksi Telma Rivinojan koostamaa linkkilistaa liitteenä nimellä *Varustamon sidosryhmäyhteistyön tahoja ja Nuorten ohjaus- ja neuvontapalvelut verkossa*.

Olemme kiitollisia kaikille Varustamo Facebookissa *peukuttaneille* ja Twitterissä seuranneille! Tärkein kiitos kuuluu vertaisohjaajakoulutukseen osallistuneille nuorille, Varustamoon töihin jääneille sekä Varustamon vertaisohjaukseen osallistuneille ammatti- ja lukiostartin opiskelijoille että muille osallistuneille nuorille. Ilman teitä ei olisi mitään, mistä kirjoittaa. Toiseksi tärkein kiitos menee tukijoukkona toimineille ammatti- ja lukiostarttien opettajille sekä Varustamon ohjaus- ja sidosryhmille. Kiitos Ulla-Maija Koivulalle ja Ari Koivumäelle projektin ideoinnista. Kiitos opinnäytetöiden tekijöille Kaisulle, Sinille, Heimolle ja Eijalle. Kiitos vertaisohjaajille, jotka kommentoitte ja oikoluitte toisten kirjoittamia artikkeleita, kiitos erityisesti Annalle, Telmalle ja Terhille. Lopuksi iso kiitos kaikille artikkeleiden kirjoittajille, te teitte näkyväksi Varustamon toiminnan.

Tampereella heinäkuussa 2013

Helena Tirronen

2

Mikä on Varustamo?

Nuoret viihtyvät sosiaalisessa mediassa. He tapaavat siellä kavereitaan ja jakavat näiden kanssa elämänsä kohokohtia ja haluavat ilmaista itseään pitämällä blogeja sekä kuva- ja videogallerioita.

Peruskoulua lopetteleva nuori on tulevaisuutensa valintojen edessä. Koulussa ja kotona, jonkin verran myös kavereiden kesken, jutellaan jatko-opiskelumahdollisuuksista ja tulevaisuuden ammattiunelmista. Jokaiselle nuorelle valinta ei kuitenkaan ole yksiviivainen, eikä aina toivotun koulutuspaikan saanti ole itsestään selvää. Unelmistaan ei kannata päästää liian helposti irti.

Varustamossa on koulutettu vertaisohjaajia toteuttamaan ja kehittämään sosiaaliseen mediaan vertaisohjaustoimintaa. Valmistuneet vertaisohjaajat ovat jääneet Varustamoon töihin. Työssään he ovat kohdanneet nuoria chateissa ja kysymysvastaus -palstalla sekä jakaneet ja kommentoineet seinäpäivityksiä Facebookin ryhmissä. He ovat toteuttaneet Facebookiin teemaviikkoja ajankohtaisista koulutus- ja ammatinvalintaan liittyvistä asioista ja tapahtumista sekä jakaneet tietoa ja linkkivinkkejä. Vertaisohjaajat ovat toimineet blogeissa kirjoittaen nuorille tärkeistä asioista, mutta he ovat tarjonneet myös muille nuorille mahdollisuuden omien juttujen julkaisemiseen Varustamon blogialustoilla.

Suuri joukko aikuisia ja nuoria käyttää vapaa-aikana sosiaalista mediaa sujuvasti. Varustamossa tavoitteena on ollut selvittää, miten sosiaalisen median mahdolli-

suuksia on hyödynnetty kouluissa ja nuorten palveluissa. Varustamon toiminnassa keskeistä on ollut myös vertaisuuden kautta kokemusten jakaminen.

Sidosryhmäyhteistyön välityksellä Varustamon vertaisohjaajat ovat saaneet paljon käyttökelpoista tietoa erilaisista nuorille tarjolla olevista ohjaus- ja tukipalveluista sekä päässeet tutustumaan sidosryhmien palveluja käyttäviin nuoriin. Yhteistyö on auttanut heitä myös vertailemaan kasvokkain ja verkossa tapahtuvan ohjauksen ja nuoren kohtaamisen yhtäläisyyttä ja eroja.

2.1 Varustamon vertaisohjaajakoulutuksen ja -ohjauksen arviointiasetelma

Helena Tirronen



Ohjauksen kohderyhmänä ovat olleet pääasiassa 16–25-vuotiaat peruskoulun, lukion ja toisen asteen ammatillisen koulutuksen päättäneet, opintojaan jatkavat tai opintonsa keskeyttäneet nuoret. Vertaisohjauskoulutukseen on haettu nuoria näistä samoista kohderyhmistä.

Varustamossa on toteutettu vuosina 2011–2013 kolme vertaisohjaajakoulutusta (VOV₁–VOV₃), joissa tehtävänä on ollut kehittää vertaisohjauksen malleja sosiaaliseen mediaan. Koulutusten ja vertaisohjaustoiminnan kautta tavoitteena on ollut löytää pedagogisesti ja sisällöllisesti soveltuva koulutusmalli, joka antaa vertaisohjaajalle ja yhtäläillä kenelle tahansa ohjaajalle hyvät valmiudet ja soveltuvan osaamisen tehdä ohjaustyötä verkossa sosiaalisen median yhteisöjä hyödyntämällä.

Koulutuksen käyneet vertaisohjaajat on palkattu Varustamoon tuntitöihin, ja he ovat suunnitelleet, toteuttaneet ja ylläpitäneet Varustamossa sosiaalisen median vertais-

ohjauspalveluja Facebook-ryhmissä, chateissa, blogeissa ja IRC-Galleriassa. Vertaisohjauspalvelujen keskeinen idea on ollut koulutus- ja ammatinvalinnoissa neuvominen ja tukeminen vertaisohjauksen sekä nuorten omien kokemusten jakamisen kautta. Lähtökohtana Varustamon toiminnassa on ollut nuoren kuunteleminen ja hänen vaikuttamisen mahdollisuuksiensa tukeminen. Vertaisohjaajille on annettu vapaat kädet Varustamon vertaisohjauspalvelujen ja ohjausmallien ideoinnissa, suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämässä. Vertaisohjaajat ovat osallistuneet myös palvelujen markkinoimiseen kohderyhmän nuorille sekä käyttötietojen keräämiseen. Vertaisohjaajien työtä on tuettu ja ohjattu projektipäällikön, hankkeen arvioijan ja vertaisohjaajakouluttajien avulla sekä Varustamon ohjausryhmän toiminnan kautta.



Kuva 1. Hyvällä porukalla yhdessä tehden. Kuvassa vasemmalta Jutta, Terhi, Sanni, Otto, Helena, Tiia ja Telma. (Lähde: TAMK/Ville Salminen)

Osallistamisen kautta vertaisohjaajat ovat kokeneet työn merkitykselliseksi ja heidän näkemyksensä on saatu hyödyksi Varustamon vertaisohjaajakoulutuksen ja vertaisohjauksen toteutustapojen kautta myös ohjaukseen osallistuville nuorille. Vertaisohjauksen malleja ja koulutusta ovat olleet kehittämässä myös Varustamon sidosryhmät ja ohjaukseen osallistuneet nuoret. Yhteistyössä on näkynyt ilo ja uu-

den odotus eri-ikäisten ja erilaisia koulutus- ja elämänpolkuja kulkevien nuorten ja aikuisten kesken.

Toiminnan arviointiasetelma

Arviointiaineistoa on kerätty sekä osallistujilta, joita ovat olleet vertaisohjaajat ja nuoret, että yhteistyökumppaneilta. Arviointiaineistoa on kerätty myös vertaisohjaajakouluttajilta ja projektipäälliköltä, joka on vastannut koulutuksista ja palvelujen toteutuksesta. Varustamon arviointitutkimus kohdentuu kahteen pääteemaan:

- 1) vertaisohjaajakoulutuksen prosessi- ja tulosarviointiin
- 2) ja sosiaalisessa mediassa tapahtuvan vertaisohjauksen merkitykseen ja vaikuttavuuteen.

Vertaisohjaajakoulutusta on arvioitu osaamisen kehittymisen osalta sekä koulutusmallin sisällön ja toteutustavan toimivuuden kautta. Koulutuksen arviointiaineisto on koostunut viikko-, harjoittelu- ja loppupalautteista.

Varustamossa sosiaaliseen mediaan toteutettuja vertaisohjauksen malleja ja toimintaa on arvioitu toimintamallien kehittymisen, muotojen ja tulosten kautta. Toimintaa on arvioitu vertaisohjaajien reflektiopäiväkirjojen, ohjauspalaverien, osaamiskartoitusten ja Wikispaces-wikin palautteiden kautta. Toimintaa on arvioitu myös ohjaukseen osallistuneille nuorille tehtyjen internet-kyselyjen ja case-analyyysien kautta.

Yhteistyökumppaneilta palautetta on saatu internet-kyselyjen, puhelinhaastattelujen ja Varustamon väli- ja loppuseminaarien kautta. Tutkijana ja kehittäjänä on toiminut yliopettaja Ulla-Maija Koivula.

Varustamon toiminnasta on tehty myös neljä opinnäytetyötä, joissa on tutkittu vertaisohjaajien kokemuksia sosiaalisen median välineiden ja ympäristöjen käytön toimivuudesta vertaisohjauksessa, vertaisohjauksen toteutumista chatkeskuste-

luissa ja blogeissa sekä vertaisohjaajalta vaadittavaa osaamista, taitoja ja työnkuvaa. Tekijät esittelevät työnsä luvussa viisi.

2.2 Sidosryhmäyhteistyö on verkostoitumista parhaimmillaan

Terhi Hämäläinen ja Jutta Jokinen



”Kun esittelee omaa työnkuvaansa ja Varustamon toimintaperiaatteita muille, joutuu samalla myös pohtimaan, mikä tässä työssä on olennaista ja mitä olemme oppineet. Vierailut antavat uusia ideoita omaan työhön ja tutustuttavat muihin saman alan toimijoihin, ne ovat verkostoitumista parhaimmillaan! On järkevää, että kaikkea ei tarvitse opetella niin sanotusti kantapäähän kautta, vaan tietoa ja osaamista kannattaa jakaa muille, sillä sitä kautta hyötyy yleensä myös itse.” Näin kirjoittavat vertaisohjaajat Sara, Telma ja Hanna Varustamon blogissa.

Varustamolaiset eivät ole tehneet vertaisohjausta ja työtään vain koneen ääressä istuen, vaan sidosryhmävierailut ovat olleet olennainen osa toimintaamme. Läheisintä yhteistyö on ollut Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttiluokkien kanssa. Muita tärkeitä yhteistyötahoja ovat oppilaitokset, kuntien nuorisopalvelut ja muut nuorten ohjaus- ja tukipalvelut sekä sosiaalisen median osaajien joukko.

Vierailuja oppilaitoksiin, seminaareja ja kohtaamisia kasvokkain

Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opettajiin olemme olleet säännöllisesti yhteydessä sekä vierailleet starttiluokilla esittelemässä opiskelijoille Varustamon toimintaa. Kahtena peräkkäisenä lukuvuotena on starttilaisille luotu oma Facebook-ryhmä ja pidetty viikoittaisia ohjauschateja vain heitä varten. Toisena lukuvuotena osa innostui vertaisohjauksesta, osallistui Varustamon kolmanteen vertaisohjaajakoulutukseen ja tuli sen myötä töihin Varustamolle. Starttilaiset ovat kirjoittaneet

kokemuksiaan starttiluokalla opiskelusta ja työharjoittelujaksoista Varustamon Kokemusblogiin. Yhteistyöstä on tullut kiinteä osa Varustamon toimintaa. Nuoria on huomattavasti helpompaa tavoittaa jatkuvaan ohjaussuhteeseen tällaisen reaalielämässä olevan kontaktin kautta kuin pelkästään internetin välityksellä.

Yhteistyötä olemme tehneet myös muiden oppilaitosten kanssa. Varustamon vertaisohjaajat ovat haastatelleet Silta-Lisän pajakoululaisia koulutusvalintoihin liittyen sekä esitelleet heille Varustamon palveluja. Olemme käyneet Kaarilan lukiossa esittelemässä lukiolaisille vertaisohjaajakoulutusta, palveluitamme sekä vertaisohjaajien työtä. Tampereen ammatillisen opettajakorkeakoulun opiskelijoille olemme käyneet kertomassa, kuinka Varustamossa käytämme sosiaalista mediaa ohjauksessa. Kuulijat ovat olleet kiinnostuneita siitä, millaisia resursseja eri palvelut vaativat ja kuinka niitä voisi hyödyntää heidän omassa työssään, moni heistä toimii opettajana, kouluttajana tai opinto-ohjaajana. Varustamo on esitelty myös englanniksi Erasmus-vaihto-opiskelijoille, jotka kyselivät mielenkiinnolla vertaisohjauksen mallistamme.



*Kuva 1. Tiia ja Telma esittelevät Varustamon toimintaa.
(Lähde: TAMK/Ville Salminen)*

Nuorisotyön edustajat ja muut nuorten palvelut ovat tärkeä osa Varustamon yhteistyötahoja. AKU-toiminta, ilman työ- tai opiskelupaikkaa jääneiden nuorten koulutus- ja uraohjausta tarjoava palvelu, on taho, jonka kanssa olemme tehneet yhteistyötä muun muassa Facebook-sivun rakentamisessa. Tampereen Etsivässä työssä kävimme kuulemassa heidän työtavoistaan ja vaihtamassa tietoa sosiaalisen median käytöstä nuorisotyössä. Olemme vierailleet nuorten asioita käsittelevissä seminaareissa ja tapahtumissa, joista olemme keränneet tietoa ja tehneet Varustamo tunnetuksi. Vierailumme ovat sijoittuneet Pirkanmaan alueelle, mutta seminaareissa olemme käyneet Oulussa ja Helsingissä asti. Olemme esitelleet Varustamon toimintaa pitämällä esitelmiä, ITK2013-tapahtuman (www.itk.fi) toripistettä ja jakaneet mainoksia jutellen nuorten kanssa. Välillä olemme olleet vain kuulijoina, mutta oppineet sitäkin enemmän.

Olemme opastaneet yhteistyökumppaneita sosiaalisen median käyttöön, jotta he tavoittaisivat nuoret paremmin. Varustamon väliseminaarin toisena päivänä pidimme työpajaa, jossa asiantuntija esitteli sosiaalisen median uusia palveluja, ja me vertaisohjaajat tarjosimme apua Facebookiin liittymiseen ja ryhmien perustamiseen sekä Twitter-tilin perustamiseen. Itse olemme oppineet lisää sosiaalisesta mediasta vierailemalla muun muassa Sometu-verkoston (<http://sometu.ning.com/>) Tampereella järjestämässä sosiaalisen median infopisteissä. Kuukausittaisilla tapaamisilla saivat vertaisohjaajat kysellä vinkkejä sosiaalisen median työkalujen käyttöön ja sisällöntuotantoon asiantuntijoilta ja muilta aiheesta kiinnostuneilta.

Yhteistyö voi alkaa tai jatkua verkossa

Vierailut ja seminaarit ovat olleet antoisia. Verkossa pääosin toimiessamme, on ollut mielenkiintoista tavata kasvoja ruudun takaa sekä keskustella ja jakaa kokemuksia muiden samojen asioiden parissa työskentelevien kanssa. Verkossa harvemmin esitetään koko hanketta koskevia kysymyksiä, ja keskustelujen kautta syntyy uusia ajatuksia ja näkökulmia. Saamme myös tietää, mikä ulkopuolisia eniten kiinnostaa Varustamossa. Vierailut ovat olleet palkitsevia oman työn kannalta, kun huomaa konkreettisesti, että muutkin ovat kiinnostuneita meidän työstämme.

Internetissä toimimisen lisäksi on mahdollista yhdistää tapahtumat sekä virtuaalinen elämä sosiaalisessa mediassa. Vierailuillamme olemme ottaneet valokuvia ja jakaneet tapahtumista tietoa Twitterissä reaaliajassa. Lähes kaikilta vierailuilta on yksi tai useampi kävijä kirjoittanut blogitekstin. Yhteistyö on voinut alkaa tai jatkua verkossa. Ajankohtaisista asioista tiedottaminen ja verkossa sisältöjen ja linkkien jakaminen yhteistyötahojen kanssa saa laajempaa yleisöä molempien toiminnalle. Hyödyllisen sisällön jakaminen auttaa myös nuoria; nuoren kärsivällisyys ei usein riitä kaikkien sivustojen tutkimiseen tai nuori ei välttämättä osaa etsiä tarvitsemaansa tietoa.

2.3 Jakamisen merkitys nuorille sosiaalisessa mediassa

Hanna Ruuti ja Taija Solin



Nuoret kertovat sosiaalisessa mediassa elämänsä kohokohdista, koska he haluavat tulla kuulluksi omissa kaveriporukoissaan ja saada heiltä hyväksynnän sellaisena kuin ovat. Nuorten saattaa olla hankalaa kysyä esimerkiksi vanhemmiltaan apua kouluun liittyvissä asioissa, koska nuoret eivät välttämättä luota siihen, että omat vanhemmat tietävät asiasta, ja sen takia he joko googlaavat tai kysyvät asiasta chatissa. Jakamalla nuori purkaa myös sydäntään.

Mitä asioita nuoret jakavat verkossa

Facebook on Twitterin rinnalla suosituin sosiaalisen median palvelu. Siellä ihmiset pystyvät jakamaan muun muassa kuvia, tilapäivityksiä, videoita, linkkejä ja tapahtumakutsuja. Facebookiin on myös helppo lisätä omia tietojaan kuten siviilisäädyn, asuin-, koulu- ja työpaikan. Siellä voi kertoa myös omista tykkäämisen kohteista, kuten elokuvista, kirjailijoista tai musiikista. Oman blogin postaukset on mahdollista myös jakaa suoraan omalle Facebook-aikajanelle, jolloin lukijat saavat helposti ja vaivattomasti tietää uudesta blogikirjoituksesta. Nuoret pitävät nykyään todella pal-

jon esimerkiksi muoti- tai lifestyleblogeja, koska he pystyvät oman bloginsa kautta ilmaisemaan itseään ja tuomaan helposti omia mielipiteitään esille.

Suomessa Twitter ei ole kuitenkaan saanut nuorten keskuudessa yhtä hyvää suosiota kuin Facebook. Twitteriä käytetään pääasiallisesti media- ja markkinointialalla. Miksi Twitter ei ole saanut suurta suosiota nuorten keskuudessa Suomessa? Yksi vertaisohjaajista vastaa näin:

”Luulen, että Twitter ei ole saanut sen takia yhtä hyvää suosiota kuin Facebook, koska siellä ei pysty jakamaan kuvia yhtä tehokkaasti, eikä siellä pysty tekemään ryhmiä vaikka oman harrastuksen joukkueelle tai omalle kaveriporukalle. Twitterissä ei voi tehdä myöskään tapahtumaa esimerkiksi festareista, johon voi kutsua kavereita, tuttuja ja kaverien kavereita. Facebook on myös siksi saanut enemmän suosiota, koska nuoret liittyvät sinne, missä on eniten heidän kavereitaan ja tuttuja. Nuoret haluavat ilmaista itseään siellä, missä heidät tunnetaan, eikä siellä missä he ovat tuntemattomia.”

Viime vuonna nuorten suureen suosioon on myös päässyt Instagram, jossa ihmiset voivat ladata helposti kuvia älypuhelimella itsestä, vaatteista, matkailusta, kuvauksista, harrastuksista, kavereista ja ihan mistä vain, mitä ikinä haluaakaan näyttää toisille ihmisille. Sen suosio johtuu varmaankin juuri siitä, ettei tarvitse kirjoittaa, vaan laittaa kuvan, joka kertoo enemmän kuin tuhat sanaa.

Älypuhelimien tultua markkinoille sosiaalisen median merkitys on kasvanut ihmisten ja erityisesti nuorten elämässä. Älypuhelimien avulla pystymme jakamaan sosiaaliseen mediaan mitä vain, milloin vain, tässä ja nyt. Ilman tätä mahdollisuutta sosiaalinen media ei olisi ehkä vielä tällä tasolla kuin se nyt on. Älypuhelimien takia nuorten käyttäytymisen luonne sosiaalisessa mediassa on muuttunut hyvin paljon sekä positiiviseen että negatiiviseen suuntaan. Älypuhelimeen usein addiktoituu niin tiukasti, että keskusteleminen kasvotusten voi olla vaikeaa, jos toinen osapuoli keskittyy enemmän sosiaaliseen mediaan kuin keskustelemiseen. Nuoret myös kiusaavat toisiaan enemmän verkossa, sillä siellä se on paljon helpompaa kuin kasvokkain, ja verkossa voi tulla

kiusatuksi missä tahansa ja milloin vain. Positiivista on se, että sosiaalinen media on koko ajan lähellä, jolloin pystyy tarkistamaan jakopalveluiden ilmoitukset, linja-autojen aikataulut tai vaikkapa terveyteen liittyviä kysymyksiä.

Jakamisen merkitys nuoren näkökulmasta

Jakamisen merkitys sosiaalisessa mediassa on nuorille erityisen tärkeää. Siellä luodaan ja ylläpidetään kaverisuhteita. Esimerkiksi Facebookissa on helppo luoda uusia kaverisuhteita, koska ruudun takana on helpompi jutella kuin kasvokkain. Joillekin nuorille sosiaalisessa mediassa luodut ystävyysuhteet ovat tärkeämpiä kuin sen ulkopuolella luodut.

Nuoret voivat haluta esimerkiksi luoda oman ryhmän Facebookiin, sillä kommunikointi ryhmässä on paljon nopeampaa ja helpompaa kaverien kanssa, jotka ovat ryhmän jäseniä. Facebookiin rakennetaan yhteisiin harrastuksiin, kuten kirjojen lukemiseen ja tiettyjen pelien pelaamiseen liittyviä ryhmiä. Näitä löytyy myös IRC-Galleriasta.

Nuori voi saada omien kokemustensa jakamisesta ja vertaistuen löytämisestä tietynlaista voimaa, etenkin jos on negatiivisista kokemuksista kyse. Oli kuuntelijana sitten ulkopuolinen aikuinen tai kaveri joko fyysisesti tai netin välityksellä läsnä. Huolenaihe voi olla päivittäinen stressi, suunnan löytämisen vaikeus, kiusaaminen tai ettei saanut haluamaansa koulutus- tai työpaikkaa. Monesta nuoresta tuntuu joskus siltä, että maailma kaatuu päälle aina silloin tällöin, jolloin on hyvä päästä edes johonkin juttelemaan.

Monesti voi olla parempi, jos voi jutella nimimerkin takaa ja siten turvallisesti säilyttää anonymiteettinsä. Nuoren voi olla helpompi puhua myös aikuiselle verkossa nimimerkillä, koska silloin nuori voi itse pitää tilanteensa langat käsissään. Hän voi kertoa asioistaan nimimerkillä pelkäämättä, että ilman hänen suostumustaan voitaisiin ottaa yhteyttä muihin tahoihin.

Sosiaalisesta mediasta löytyvän oikean ja väärän tiedon tunnistaminen

Sosiaalisen median palveluissa ja yhteisöissä nuori voi saada ohjausta, tukea ja neuvoja tilanteeseensa, mutta päävastuu näiden neuvojen toteuttamisesta jää nuorelle itselleen. Varustamon vertaisohjaustoiminnassa keskeistä on ollut myös vertaisohjaajien jakamat kokemukset ja muiden nuorten kannustaminen ja ohjaaminen niiden kautta. Ohjaajat antavat kaiken tuen, vertaisohjauksen ja avun yhteisön kautta, mikä on tärkeää esimerkiksi heille, joita kiusataan koulussa ja jotka eivät uskalla puhua tai halua huolestuttaa vanhempiaan.

Sosiaaliseen mediaan on luotu myös erilaisia yhteisöjä ja palveluja, kuten *Verkko-terkkarit*, *Varjomaailma* ja *Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetti*, joissa nuoret voivat puhua anonyymisti ja kertoa omista kokemuksistaan rehellisesti pelkäämättä, että joku tuttu saisi tietää.

Sosiaalisesta mediasta löytyy jo niin paljon tietoa, että pian voisi sanoa jopa kirjoja vanhaksi tavaksi etsiä tietoa. Verkossa on kuitenkin myös paljon väärää tietoa, joi- ta ihmiset pitävät luotettavana sokeasti, koska lähteitä ei usein jakseta tarkistaa. Sen takia ihmiset saattavat sairastuttuaan esimerkiksi diagnosoida itselleen mitä erikoisimpia sairauksia. Internetissä kuka vain pystyy kirjoittamaan väärää tietoa huvin vuoksi tai toisten kiusaksi.

Nuoret käyttävät verkkoa tiedonhakuun, mutta heillä ei välttämättä ole taitoja arvioida tiedon laatua ja paikkansapitävyyttä. MLL:n oppaassa *Viisaasti verkossa* on kuvattu netistä löytyvien erilaisten tiedonlähteiden luotettavuutta ja nuorten netin käyttöä koulutyön apuna ja mieltä askarruttavissa asioissa.

”Wikejä voi rakentaa kuka tahansa. Esimerkiksi opettaja voi rakentaa wikin oppilasryhmän yhteistä tiedonkeräystä varten. Ilmaisen opetuskäyttöön tarkoitettun wikin voi ottaa käyttöön esimerkiksi Wikispaces-palvelussa osoitteessa www.wikispaces.com/content/for/teachers. Nettitietoon kuten muistakin lähteistä löytyvään tietoon on hyvä suhtautua kriittisesti. Wikipediää ei kannata käyttää esimerkiksi koulutyön ainoana

lähteenä. Moni perustelematonta ja väärää tietoa sisältävä sivusto näyttää luotettavalle. Netistä on helppo hakea tietoa sellaisista asioista, joista ei kehtaa kysyä läheiseltä aikuiselta. Tällaisia saattavat olla esimerkiksi terveyteen, päihteisiin ja seksuaalisuuteen liittyvät teemat. Erilaisten tietolähteiden vertailu on tärkeää. Nettitiedon rinnalla voi hyödyntää muita medialähteitä, kuten kirjoja, lehtiä, televisio- ja radio-ohjelmia. Myös haastattelu on hyvä tiedonkeräämisen tapa. Kaikki tavat tuottavat erilais- ta tietoa, jonka avulla on helpompi hallita tietoa kokonaisuutena ja huomata mahdol- liset ristiriidat.”

Lähde: Viisaasti verkossa. 2012. Mannerheimin lastensuojeluliiton (MLL)

opas tukioppilastoiminnan käyttöön. Luettu 18.7.2013.

http://www.mll.fi/@Bin/16415167/Viisaasti+verkossa+2012_www.pdf

2.4 Verkko-ohjaajan taitopakki

Ulla-Maija Koivula



Verkossa ohjaaminen tai tukeminen vaatii samalla tavalla osaamista kuin verkko- pedagogiikka. Harhaisesti alkuun kuviteltiin opetusmaailmassakin, että asia on sillä selvä, kun laitetaan opetusmateriaali verkkoon. Sieltä sitten opiskelijat voivat kaiken omaksua. Samoin, yhtä harhaisesti, kuviteltiin, että sosiaalisessa mediassa riittää, kunhan siellä viestitellään ja linkitellään informaatiota, johon kohderyh- mään kuuluvat mystisesti löytävät tiensä ja haluavat osallistua.

Miten tavoittaa verkon välityksellä?

Kohderyhmän määrittely ja tavoittaminen verkossa on haasteellista. Pelkkä verkon kautta viestiminen ei välttämättä riitä, vaan ryhmä ja sen jäsenet tai viiteryhmään kuuluvat on tavoitettava ensin jotenkin muuten, IRL (in real life). Nuorten osal-

ta tavoittaminen ja alustava tutustuminen voi tapahtua luokassa, tutor- tai harrastusryhmän kautta tai työpajalla, nuorisotalolla tai vastaavassa paikassa. Kun jonkinlainen tuttuus on muodostunut, on helppo kutsua nuori mukaan ja jatkaa vuorovaikutusta sosiaalisen median välityksellä, esimerkiksi suljetussa Facebook-ryhmässä, Twitterissä tai kutsua hänet lukemaan blogia tai Facebook-sivua. Nuorelle osallistumisen kynnyks myös mataloituu, kun tietää, kuka Facebook-profiilin tai blogin takana piilee.

Mitä osaamista verkko-ohjaus vaatii?

Verkko-ohjauksen osaamisvaateet voidaan karkeasti jakaa kuuteen osa-alueeseen:

1) Ilmiö- ja kohderyhmäosaaminen

On tunnettava ja tiedettävä ohjauksen kohteena oleva ilmiö ja kohderyhmä ja sen tilannetta, erityispiirteitä ja haasteita monipuolisesti. On tiedettävä, mistä saa lisätietoa ja mitä asiantuntemusta on käytettävissä tarvittaessa. Verkko-ohjaajilla voi olla taustalla asiantuntijapooli.

2) Palveluosaaminen

On tunnettava ja tiedettävä kohderyhmän palvelut kansallisesti ja alueellisesti siinä määrin, että pystyy antamaan informaatiota ja neuvontaa sekä ohjaamaan eri palveluihin tarvittaessa. On osattava hankkia uutta tietoa palveluista ja päivitettävä tietojaan aktiivisesti.

3) Ohjaustaidot

On ymmärrettävä ohjaustyön tavoite ja muodot ja omattava ohjauksellisen viestinnän taitoja. Kouluttautuminen ja tuki ohjaustyössä on tärkeää. Verkko-ohjaajilla on hyvä olla oma vertaistiimi ja tiimin ohjaaja (tai työnohjaaja).

4) Kommunikaatiotaidot

On osattava viestiä tehokkaasti, ymmärrettävästi ja kohderyhmälle soveltuvalla tavalla erilaisissa sähköisissä foorumeissa. Kullakin foorumilla on omat rajoitteensa

viestintään nähden: esimerkiksi Twitterin merkkirajoite, chatin nopeus (jolloin ei voi jäädä pohdiskelemaan pitkään) tai blogitekstin kiinnostavuus. Eri-ikäisillä henkilöillä on myös oma kielensä ja erilaiset puhekielen ilmaukset tai lyhenteet voivat vaatia opettelua. On pystyttävä välittämään myös tunteita tekstin tai hymiöiden avulla. Teksti voi loukata joskus enemmän kuin puhe, koska sähköisessä viestinnässä ei voi lukea kasvoniilmeitä. Yleisten kommunikaatiotaitojen lisäksi erityishaaste on viestiä vain tekstin avulla ja nopeasti.

5) Some-välineosaaminen

On hallittava sosiaalisen median välineet siinä määrin, että kykenee toimimaan niissä joustavasti, sujuvasti ja turvallisesti. On kyettävä arvioimaan välineiden soveltuvuus suhteessa ohjauksen tavoitteisiin ja kohderyhmän mahdollisuuksiin käyttää niitä.

6) Lainsäädäntö-, nettietiikka- ja tietoturvaosaaminen

On tunnettava sosiaalisen median eettiset pelisäännöt ja noudatettava tietoturvasäännöksiä. On tunnettava lainsäädännön vaatimukset nettikiusaamisen tai muun häiriökäyttäytymisen suhteen ja nuorten osalta tiedettävä, milloin tilanne vaatii esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekemistä.

Miksi verkossa kannattaa ohjata?

Verkko-ohjauksella voidaan tavoittaa nopeasti ja levittää tietoa tehokkaasti. Verkko toimii nuorten kanssa nopeammin kuin sähköposti tai puhelin eikä se aiheuta ylimääräisiä kustannuksia. Facebook on monen kohdalla korvannut sähköpostin ja se toimii tehokkaammin kuin tekstiviestit. Verkko ei korvaa kasvokkain tapahtuvaa ohjausta mutta se voi vähentää sen tarvetta. Facebook-ryhmien avulla voi viestiä välittää usealle yhtä aikaa ja siten se mahdollistaa myös yhteisen pohdinnan tai keskustelun jonkin informaation pohjalta. Usealla nuorella voi olla sama kysymys, jolloin moni saa samalla kertaa vastauksen kysymykseen, jota ei ehkä itse uskaltanut esittää. Kynnys kysyä asioita voi olla matalampi netissä kuin kasvokkain tai ryhmässä muitten läsnä ollessa.

Sosiaalinen media luo sosiaalisuutta: Hyviä asioita ja onnistumisia voi jakaa keskenään. Työntekijälle tai vertaisohjaajalle verkko-ohjaus antaa mahdollisuuden tehdä työtä etänä ja vapaana työajan tiukoista rajoitteista. Samalla se tuo myös ongelmia, koska työajan joutuu rajoittamaan itse.

Mitä verkossa ei kannata tehdä?

Ammattirooli ja yksityisrooli kannattaa pitää erillään. Pelisäännöt siitä, hyväksyykö ohjattavia henkilökohtaiseksi kaverikseen Facebookissa, on hyvä olla samat kaikille koko organisaatiossa. Nettiohjaaja on nettiohjaaja, ei henkilökohtainen ystävä. Netti on aikasyöppö. Ohjaukselle on määriteltävä tietyt rajalliset ajat. Näitä ovat esimerkiksi chattiajat tai aikamääre, kuinka nopeasti kysymyksiin vastataan kysymys-vastauspalstalla.

Lopuksi: Netti on hyvä renki, mutta huono isäntä. Pääasia sosiaalisessa mediassa tapahtuvassa ohjauksessa on toiminnan tavoite: Miksi ja kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä se sisältää ja kuka sitä tekee? Verkko-ohjauksen tuloksellisuutta pitää myös mitata tavoitteen kautta. Mitä palvelusta oli hyötyä sen käyttäjälle? Surina verkossa on vain surinaa.

3


Koulutus ratkaisee vertaisohjaajan osaamisen

Varustamossa on toteutettu kolme vertaisohjaajakoulutusta (VOV₁–VOV₃), jotka ovat tarjonneet hyvät valmiudet koulutuksiin osallistuville toimia vertaisohjaajina toisille nuorille sosiaalisen median palveluissa. Koulutuksiin hakeminen on ollut avointa kaikille, ja ne ovat olleet ilmaisia. Koulutuksen laajuus on ollut kolme opintopistettä, ja valmistuneet ovat saaneet todistuksen Tampereen ammattikorkeakoulussa suoritetuista opinnoista.

Kaksi ensimmäistä koulutusta toteutettiin keväällä 2011 ja 2012, ja niistä valmistui 26 nuorta, joista 24 palkattiin Varustamoon tuntitöihin suunnittelemaan, toteuttamaan ja kehittämään vertaisohjauspalveluja sosiaaliseen mediaan. Kolmannesta vertaisohjaajakoulutuksesta valmistui maaliskuussa 2013 seitsemän nuorta, joista neljä jäi Varustamoon töihin hankkeen päättymiseen asti. Vertaisohjaajakoulutuksen käyneet nuoret ovat pääasiassa lukiossa, ammattioppilaitoksessa, ammatti- ja lukiostartilla, ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa opiskelevia, mutta mukana on ollut myös välivuotta pitäviä nuoria. Vertaisohjaajat ovat tehneet työtunteja yhteensä noin 54 henkilötyökuukautta ja vertaisohjaajakouluttajina toimineet vertaisohjaajat noin 10 henkilötyökuukautta. Vertaisohjaajille on maksettu harjoittelijan palkkaa.

Koulutustoteutusten sisältöaiheet ovat pysyneet pääosin samoina mutta opetusmenetelmät ja oppimisympäristöt ovat vaihdelleet. Myös harjoitustehtävät ovat pysy-

neet samansisältöisinä mutta toteutustapa on vaihdellut. Työssä oppiminen ja käytännön taitojen harjoittaminen toteutettiin kaikissa koulutuksissa eri tavoin.

 Vertaisohjaajakoulutukset	ALOITTANEET	VALMISTUNEET	TÖISSÄ VARUSTAMOSSA
VOV1	15	14	13
VOV2	13	12	11
VOV3	9	7	4
Yhteensä	37	33	28

Taulukko 1. Vertaisohjaajakoulutuksissa aloittaneet, valmistuneet ja töihin jääneet.

3.1 Vertaisohjaajakoulutus VOV1

Helena Tirronen



Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman ylemmän AMK-tutkinnon opiskelijat Eija Nyrhilä ja Anna Savolainen laativat syksyllä 2010 kehittämistehtävänä Varustamolle esiselvityksen *Sosiaalinen media ja vertaisohjaus nuorisotyössä*. Ensimmäisen koulutuksen suunnittelua edelsi myös helmikuussa 2011 Varustamon järjestämä kansainvälinen seminaari. Seminaarin workshopissa rakennettiin vertaisohjaajien koulutuksen ja sosiaalista mediaa hyödyntävän ohjauksen toimintamalleja, jotka palvelevat kohderyhmää ja toimivat apuna nuorten koulutus- ja työllisyysasioiden ohjauksen ammattilaisille.

Tämän esityön pohjalta toteutimme ensimmäisen *Vertaisohjaajana verkossa -koulutuksen* (VOV1-koulutus) 28.3.–5.5.2011, josta valmistui 14 vertaisohjaajaa, joista kuusi lukiolaista, kolme ammattikorkeakoulun ja viisi yliopiston opiskelijaa. Opis-

kelu sisälsi yhden lähiovetusillan joka viikko ja yhden kokonaisen lauantapäivän koulutuksen aikana. Muu opiskelu tapahtui itsenäisesti verkossa, niin lähi- kuin etäopiskelunkin tukena käytettiin Moodle-oppimisympäristöä. VOV₁-toteutuksen suunnittelijoina ja kouluttajina toimivat projektipäällikkö Helena Tirronen, nuorisotyöntekijä Eija Nyrhilä ja yliopettaja Ulla-Maija Koivula.

Oppimistavoite, sisältö ja menetelmät

Koulutuksen oppimistavoitteena oli perehtyä sosiaalisen median keinoin nuorelta nuorelle tapahtuvan vertaisohjauksen mahdollisuuksiin sekä erilaisiin verkkoyhteisöihin ja niiden käyttämiin ohjauksen toimintamalleihin. Opiskelijat pääsivät ideoimaan, rakentamaan ja toteuttamaan työskentelyjakson aikana vertaisohjauksen konsepteja. Opiskelijat oppivat tuottamaan, jakamaan ja kommentoimaan sisältöjä sosiaalisen median eri välineillä.

VOV₁-koulutuksen sisältö ja jaksotus:

- 1) Mitä vertaisuus ja vertaisohjaus tarkoittavat?
- 2) Sosiaalisen median käyttö vertaisohjauksessa.
- 3) Netiketti. Ohjauksen etiikka. Nuoruus elämänvaiheena.
- 4) Nuorten palvelut Pirkanmaalla ja verkossa. Palvelukonseptin ideointi ja suunnittelu. Työharjoitteluun orientoituminen.
- 5) Työharjoittelu erilaisissa nuorten palveluissa.

Opetusmenetelmä on ollut yhteistoiminnallinen ja osallistava, tutkiva ja ongelmakeskeinen sekä dialoginen ja autenttinen. Opetusmenetelmien avulla on pyritty jo koulutuksen aikana vahvistamaan opiskelijoiden yhdessä tekemistä, erilaisten näkökulmien merkitystä ja keskinäistä vuorovaikutusta. Autenttisuudella tarkoitetaan tässä työn ja opetuksen kytkemistä toisiinsa siten, että opiskelijat tekivät koulutukseen sisältyvän työskentelyjakson työharjoitteluna erilaisissa sidosryhmiemme ylläpitämissä nuorten palveluissa. Harjoittelu tapahtui sidosryhmien tiloissa tai verkkoyhteisöissä ja opiskelijoiden tehtävänä oli tutkia ja etsiä keinoja, miten sidosryhmät hyödyntävät tai voisivat hyödyntää sosiaalista mediaa vuoro-

vaikutuksessa nuoriin. Lisäksi koulutuksessa luotiin ja roolitettiin reaali maailman chatkeskusteluja ja kysymys-vastaus-palstan tilanteita verkkoon.

Koulutuksen jälkeen Varustamoon töihin jääneiden vertaisohjaajien tehtävänä on ollut Varustamon palvelujen ideoiminen, suunnittelu ja rakentaminen sosiaaliseen mediaan sekä vertaisohjaustoiminnan käynnistäminen projektipäällikön ja kouluttajien opastamana. Vertaisohjaajat laativat kesäkuussa 2011 kartoituksen *Sosiaalinen media vertaisohjauksessa*, jossa he listasivat Varustamossa mahdollisesti hyödynnettävät some-välineet ja niiden plussat ja miinukset.

Tutustu!

Nyrhilä, E. & Savolainen A. 2010. Sosiaalinen media ja vertaisohjaus nuorisotyössä. Selvitys.
<http://varustamo.projects.tamk.fi/tutkimus/taustaselvitykset/>

Varustamon kansainvälisen seminaarin aineistoja 2011.
<http://varustamo.projects.tamk.fi/tutkimus/seminaarit/>

VOV3-opiskelijat 2011. Sosiaalinen media vertaisohjauksessa. Kartoitus.
<http://varustamo.projects.tamk.fi/tutkimus/taustaselvitykset/>

3.2 Vertaisohjaajakoulutus VOV2

Helena Tirronen



VOV1-koulutuksessa opiskelijat perehtyivät ohjauksen ja vertaisohjauksen käsitteisiin ja käyttöyhteyksiin, ei niinkään sosiaalisen median välineiden käytön opetteluun. Sen sijaan VOV2-koulutus sisälsi enemmän sosiaalisen median välineiden, kuten Facebook, blogit ja Twitter, ominaisuuksien ja käyttöasetusten opettelua. Tällä haluttiin

saada tuleville vertaisohjaajille hyvät taidot jatkaa Varustamoon jo luotujen vertaisohjauspalvelujen laadukasta kehittämistä monipuolisen välineosaamisen kautta.

VOV2-koulutus toteutettiin 6.2.–13.4. 2012, josta valmistui 12 vertaisohjaajaa, neljä yliopiston, kaksi ammattikorkeakoulun, yksi ammattioppilaitoksen ja viisi lukion opiskelijaa. Oppimistavoitteet ja opetusmenetelmät olivat samoja kuin VOV1:ssä, mutta sisällön teemojen painotukset vaihtelivat jonkin verran. VOV2-koulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat yhdessä Varustamon projektipäällikkö sekä vertaisohjaaja, kasvatustieteen opiskelija Sini Huhmarkangas. Lisäksi käyttimme ulkopuolisia kouluttajia ja VOV1-vertaisohjaajia luennoijina.

VOV2-koulutuksen sisältö ja jaksotus yhdeksälle viikolle:

- 1) **Orientaatio.** Varustamon esittelyä ja tutustuminen. Nuoruus elämänvaiheena. Vertaisohjaus ja syrjäytyminen käsitteiden määrittelyä.
- 2) **Sosiaalinen media ohjauksessa.** Varustamon palveluihin ja vertaisohjaajien työhön tutustuminen. Nuorten palveluihin tutustuminen. Verkkoyhteisön perustamisen suunnittelu ja palvelukonseptien ideointia (ideapaperit).
- 3) **Ohjaus ja vertaisohjaus.** Ohjauksen etiikka.
- 4) **Sosiaalinen media toimintaympäristönä.** Välineet ja niiden vuorovaikutusmahdollisuudet. Ideapaperien arviointia ja jatkokehittelyä.
- 5) **Verkkoyhteisöjen perustaminen.** Perustetaan ideapaperien pohjalta verkkoyhteisöt Facebookiin, Twitteriin, blogiin ja YouTubeen. Asetusten hallinta ja mahdollisuudet.
- 6) **Sosiaalisen median käytötavat ja palvelujen käyttöehdot.** Sosiaalisen median turvallinen käyttö, yksityisyys ja tekijänoikeudet. Puhutteleeko palvelu ja miten viesti menee perille kohderyhmälle? Uudet trendit.

7) Kuvat ja visuaalinen viestintä.

8) **Omien yhteisöjen esittelyt ja arviointia.** Opiskelijat toteuttavat yksin tai ryhmissä sosiaalisen median yhteisöt viikkojen 4–7 aikana. Perustettujen yhteisöjen ja niillä tapahtuvan vertaisohjauksen arviointia. Yhteisöpalvelujen käyttö ja jatkokehittäminen.

9) **Koulutuksen päätös ja arviointia.** Katsaus Varustamon toimintaan ja työtehtäviin.

Työssäoppiminen eli työskentelyjakso toteutui VOV2-koulutuksessa siten, että opiskelijat ideoivat ja perustivat omia verkkoyhteisöjä ja esittelivät niiden tarkoitusta muille. Verkkoyhteisöistä käytiin keskusteluja ja kommentoitiin ja arvioitiin niiden toimivuutta vertaisohjauksen näkökulmasta. Työelämä tuli tutummaksi myös AKU-toiminnan, Nuorten verkostotyöpajan ja TIKASpajan ohjaajien esittelyä toimintaansa koulutuksen päätösiltana.

Varustamossa jo vuoden työssä olleet VOV1-koulutuksesta valmistuneet vertaisohjaajat perehdyttivät uudet nuoret Varustamon töihin. Työtehtäviksi tulivat Varustamon olemassa olevien palvelujen ylläpitäminen ja edelleen kehittäminen sekä vertaisohjauksen toteuttaminen. Uutena palveluna otettiin käyttöön IRC-Galleria ja kesällä 2012 toteutettiin Kesäkelluke-kampanja Facebookissa nuorille, jotka eivät olleet saaneet koulutuspaikkaa.

3.3 Vertaisohjaajakoulutus VOV3

Helena Tirronen



Viimeinen VOV3-koulutus suunnattiin erityisesti Varustamon ohjauksen kohderyhmille kuten ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoille ja muille lisäopetuksen piirissä

oleville nuorille, jotka miettivät koulutusvalintojaan. Koulutus toteutettiin 21.11.12–31.3.2013, ja siitä valmistui 7 vertaisohjaajaa, neljä ammattistartin opiskelijaa sekä yksi lukiostartin, yksi ammattioppilaitoksen ja yksi ammattikorkeakoulun opiskelija.

VOV3-koulutuksessa suunnittelu- ja koulutusvastuu oli projektipäälliköllä ja vertaisohjaaja, sosionomiopiskelija Laura Sinkkosella. Työssä olevat vertaisohjaajat toimivat viimeisessä koulutuksessa apuopettajina eikä ulkopuolisia luennoitsijoita käytetty.

Koulutuksen toteutus oli nyt selvästi erilainen kuin aikaisemmissa malleissa. Jo opiskelijoiden ikä oli keskimääräistä alhaisempi ja toteutustapa täysin poikkeava aikaisempiin verrattuna. Menetelmänä käytimme omaa *työkoulumallia*, missä opittiin *tekemisen kautta teoriaa*. Opetussisältö jaettiin kolmeen jaksoon, joista ensimmäisen aikana opiskeltiin pelkästään verkossa. Etäopiskeluympäristöinä käytimme Googlea ja Facebook-ryhmää nimeltään VOV3-koulutus. Jakson 2 työkoulu ja jakson 3 apuopettajavalmennus tapahtuivat osin lähiopetuksena Varustamon työtilassa Luolassa.

VOV3-koulutuksen jaksojen sisällöt:

Jakso 1: Vertaisohjauksen merkityksen tunnistaminen sosiaalisessa mediassa, 1 op

- 1) Esittäytyminen. Oman koulutus- ja ammattipolun nykytilanteen kuvaus ja visio tulevast.
- 2) Varustamon Workshop: sosiaalisen median määrittelyä, välineisiin ja ympäristöihin sekä niiden käyttötarkoituksiin tutustumista.
- 3) Uusipolku-ryhmän toimintaan ja chatohjauksiin osallistuminen.
- 4) Varustamon blogeihin ja Facebookiin tutustuminen, niiden seuraaminen ja sisältöjen kommentointi.
- 5) Ohjaus ja vertaisohjaus. Mitä ne tarkoittavat sosiaalisessa mediassa?
- 6) Nuorten palveluihin ja sidosryhmiin tutustuminen sosiaalisessa mediassa.
- 7) Palautekeskustelu opitusta.

Jakso 2: Ohjausta työkoulussa, 1 op

- 1) Varustamon vertaisohjaajien tapaaminen työssään ja perehtyminen heidän johdollaan *kulissien taakse* eli työtehtäviin ja työtilaan *Luolaan TAMKissa*.
- 2) Perehtyminen valinnaisen vertaisohjauspalvelun suunnitteluun, toteutukseen, ylläpitoon ja siinä tapahtuvaan vertaisohjaustoimintaan.
- 3) Ohjatun työssäoppimisen kirjallinen ja kuvallinen reflektointi. Tehdään pareittain.

Jakso 3: Käytännön harjoittelua apuohjaajavalmennuksen avulla, 1 op

- 1) Vertaisohjaajan työparina toimiminen Varustamon Facebookin ryhmissä.
- 2) Vertaisohjaajan työparina toimiminen chatissa.
- 3) Blogikirjoituksen laatiminen.
- 4) Tviittaaminen Twitterissä.
- 5) IRC-Galleriassa osallistuminen keskusteluviestin kirjoittamiseen ja kyselyjen laatimiseen.
- 6) Omaalintaista vertaisohjaustoimintaa.
- 7) Palautteen anto ja loppukeskustelu.

Työelämäyhteys syntyi Varustamon palvelujen kautta työkoulun ja apuohjaajavalmennuksen jaksojen aikana. Tuolloin opiskelijat perehdytettiin lisäksi Facebook-tykkääjä-sidosryhmiemme ylläpitämiin nuorten palveluihin sekä ohjauksessa käyttämiemme linkkivinkkien kautta nuorten ohjaus- ja neuvontapalvelujen sisältöihin. Koulutuksessa olivat käytössä ympäristöt, jotka ovat käytössä myös tulevassa työssä Varustamossa ja sen ohjauspalveluissa. Näin välineosaaminen syntyi jo koulutuksen aikana. Koulutettavat tutustuivat vertaisohjaukseen olemalla itse ohjattavan roolissa Varustamon palveluissa. He arvioivat myös niin Varustamon kuin muidenkin ohjauspalvelujen sisältöjä, käytettävyyttä ja saavutettavuutta. Ohjaukseen osallistuvien uusien nuorten tavoittaminen ei ollut keskeistä VOV₃-toteutuksen aikana, koska Varustamon toiminta oli päättymässä. Koulutettavilta tuli kuitenkin hyviä ehdotuksia, miten vertaisohjauksen palveluja voitaisiin markkinoida ja saada nuoria niiden käyttäjiksi.

Varsinaista työtehtäviin perehdytystä ei työsuhteen alussa tarvittu siinä määrin kuin aiemmin, koska koulutuksen aikaisen apuohjaajavalmennuksen kautta osaamista oli jo olemassa. Näin työtehtävät määräytyivät koulutuksen aikana apuohjaajana saatujen valmiuksien mukaan. Työsuhteeseen liittyviin asioihin perehdytystä tarvittiin jokseenkin paljon, koska joillekin Varustamon työ tarjosi sen ensimmäisen oikean työn. VOV₃-koulutuksesta valmistuneiden vertaisohjaajien työssä oloaika jäi lyhyeksi, ja seitsemästä valmistuneesta neljä ehtivät olla töissä.

3.4 Opiskelijapalaute ja vertaisohjaajakoulutusten arviointia

Ulla-Maija Koivula ja Helena Tirronen



Projektisuunnitelman mukainen tavoite oli yhteensä 21 vertaisohjaajan kouluttaminen. Projektin toteuma on yhteensä 33 vertaisohjaajaa.

Koulutuspalautteet kerättiin kahden ensimmäisen koulutusryhmän osalta (VOV₁ ja VOV₂) e-palautekyselyn avulla. Sen lisäksi koulutuksen aikana pyydettiin palautetta Moodlen kautta jokaisesta kontaktiopetuskerrasta. Kolmannen koulutusryhmän osalta (VOV₃) koulutuspalaute kerättiin yhteisesti keskustellen koulutuksen päätöstilaisuudessa, koska työkoulumainen ja tekemällä oppimisen malli poikkesi aiemmista koulutustoteutuksista niin paljon, ettei e-kyselypohja enää ollut toimiva.

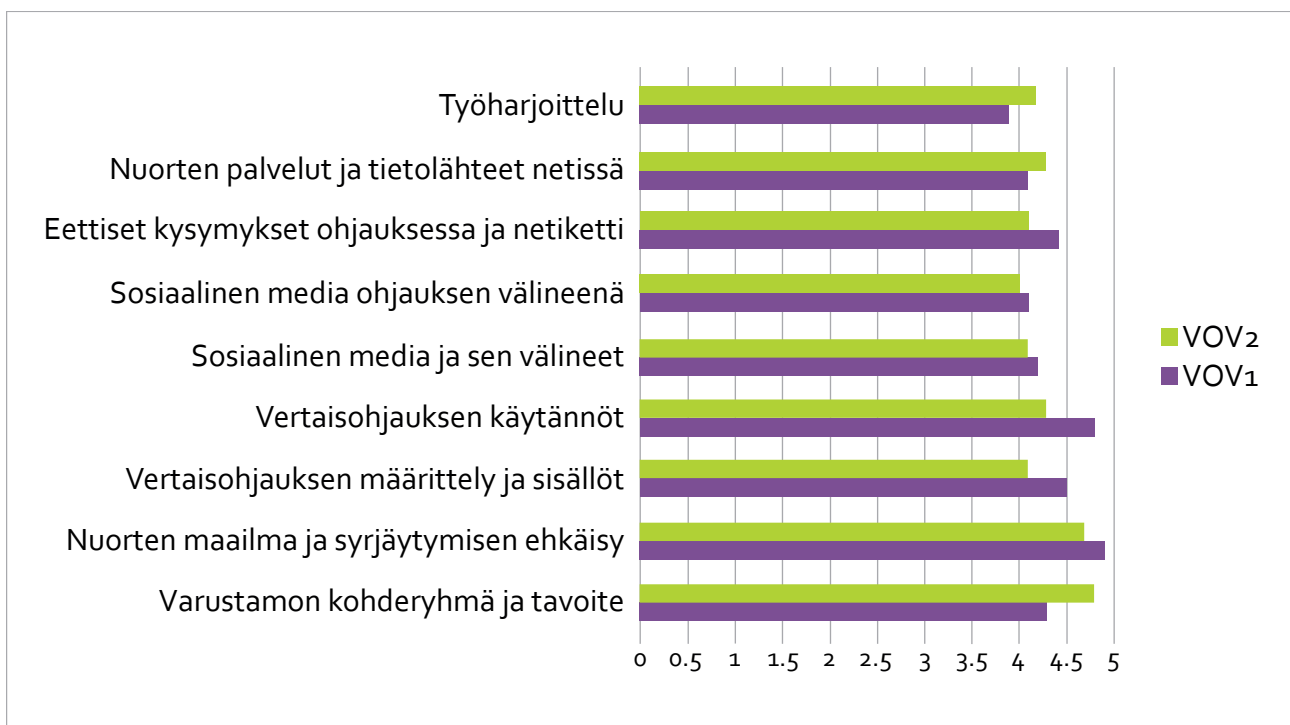
Koulutuksen sisällön teemat olivat kyselyssä samoja jokaisen toteutuksen osalta:

- 1) Varustamo-hankkeen kohderyhmä ja tavoite
- 2) Nuorten maailma ja syrjäytymisen ehkäisy
- 3) Vertaisohjaus: määrittely ja sisältö

- 4) Vertaisohjauksen käytännöt ja menetelmät
- 5) Sosiaalinen media ja sen välineet
- 6) Sosiaalinen media ohjauksen välineenä
- 7) Eettiset kysymykset ja netiketti
- 8) Nuorten palvelut ja tietolähteet netissä
- 9) Työharjoittelu

VOV1- ja VOV2-ryhmien palaute

Seuraavassa on koottu keskeinen palaute ryhmien VOV1 (11 vastaajaa) ja VOV2 (12 vastaajaa) osalta yhdessä koulutusten teemoista sekä opetusmuodoista ja -materiaaleista.



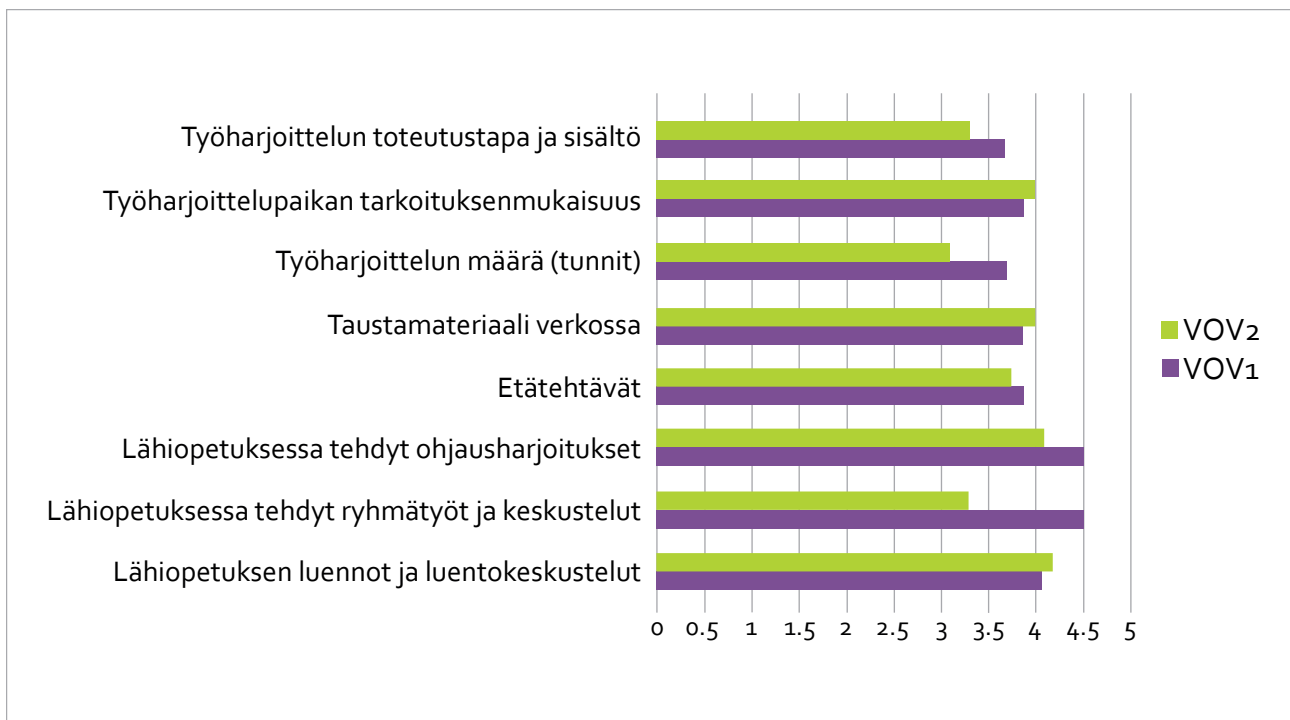
Kuvio 1. Palaute koulutuksen sisältöalueiden tärkeydestä, VOV1- ja VOV2-ryhmät, keskiarvot (asteikko 1–5, 1=ei lainkaan tärkeä, 5= erittäin tärkeä)

Koulutuksen teemoja (Kuvio 1) pidettiin tärkeinä, toimivina, johdonmukaisina ja hyvin jäsenneltyinä. Koulutusryhmien väliset erot olivat suhteellisen pienet keskiarvolukujen perusteella tarkasteltuna. Yleisesti palaute oli hieman parempi VOV1-koulutuksen ryhmässä, mutta toisen VOV2-koulutusryhmän osalta onnistuttiin paremmin välittämään tieto Varustamon kohderyhmästä ja tavoitteista sekä nuorten palveluista ja tietolähteistä netissä.

Työharjoittelu käytännön työssä suunnittelemalla ja toteuttamalla vertaisohjauksen palvelu Facebookiin tai blogiin toimi paremmin VOV₂-ryhmän kohdalla johdatukse-
na aitoon työhön sosiaalisessa mediassa, kuin ensimmäisen VOV₁-koulutusryhmän
työharjoittelu, joka toteutui tutustumalla eri nuorten palveluihin paikanpäällä. ”Tär-
keimpinä teemoina koin vertaisohjaukseen paneutumisen: mitä se on, miten se käytännössä
tapahtuu jne., sekä sosiaalisen median käytön ohjauksen välineenä, mihin olisi voinut pa-
neutua vielä enemmänkin.” Kommentoi VOV₁-koulutuksen opiskelija.

VOV₂-ryhmän palaute oli edellisen kommentin suuntainen, mutta osa kritisoi sitä,
että ”somea oli ehkä vähän liikaa”. Käytännön harjoittelua toivottiin jälleen enem-
män sekä tutustumista vertaisohjaajan työhön sosiaalisessa mediassa. Koulutusta
pidettiin kattavana ja tiiviinä. Osa olisi toivonut enemmän aikaa, jotta asioihin oli-
si voinut paneutua paremmin.

Koulutuksen *opetusmuotoja ja -materiaaleja* arvioitaessa osallistujia pyydettiin arvi-
oimaan niitä asteikolla 1–5, jossa 1=heikko ja 5=erittäin hyvä. Seuraavassa kuviossa
(Kuvio 2) on esitetty ryhmien VOV₁ ja VOV₂ vastausten keskiarvot.



Kuvio 2. Opetusmuodot ja -materiaalit, keskiarvot, ryhmät VOV₁ ja VOV₂ (asteikko 1-5, 1=ei lainkaan tärkeä, 5= erittäin tärkeä)

Vastaukset ryhmien osalta ovat hyvin samansuuntaiset, mutta VOV2-ryhmä on kauttaaltaan palautteissaan vähän enemmän kriittinen. VOV1-ryhmä koki antoisimmaksi erilaiset ryhmätyöt ja harjoitukset, joita tehtiin kontaktitunnilla. Palautteena he toivoivat enemmän käytännön harjoittelua. Toisen koulutusryhmän kohdalla käytettiin kouluttajina VOV1-koulutuksen suorittaneita vertaisohjaajia ja siihen oltiin erityisen tyytyväisiä ja sitä toivottiin jopa lisää. Käytännön harjoitukseen oltiin VOV2-ryhmässä erityisen tyytyväisiä ja harjoitteissa toivottiin lisää sitä, että ne kytkeytyisivät Varustamon palveluihin ja niiden kehittämiseen.

VOV3-ryhmän palaute

Koulutuksen sisältöä pidettiin monipuolisena. *Rentoa ja omaan tahtiin tekemisen* -mallia kiitettiin. Some-välineitten osaaminen oli lisääntynyt koulutuksen ansios- ta entisestään. ”Hyvää rentoa ja omaan tahtiin tekemistä, kun pystyi ja kerkesi. Ei tullut stressiä.” Opetusmenetelmien käytännönläheistä otetta kiitettiin. Moni totesi, että kun sai itse kokeilla ja tutustua, että mitä, miten ja millä välineellä tehdään, tulee käsitys vertaisohjaajan työnkuvasta. *Työkouluvaihe*, jolloin opiskelijat harjoittelivat vertaisohjaajien kanssa Varustamon tilassa *Luolassa*, oli usealle hyödyllisin koulutuksen osa. ”*Monipuolinen ja kiva oppia käyttämään palveluja – omaa Twitteriakään ei osannut, nyt osaa.*”

Osa olisi toivonut vielä enemmän lähiopetusta *kädestä pitäen*. Kaikkiaan näkemys some-välineiden käytön mahdollisuuksista myös muussa kuin kaverien kanssa yhteydenpidossa laajeni. Samoin lisääntyi taito some-välineiden monipuolisesta käytöstä ja niissä sisällön jakamisesta. Alla kolmen opiskelijan kommentit some-välineiden käytön lisääntymiseen:

”Oli käsitys Facebookista ja IRC-Galleriasta että pidetään yhteyttä muihin ihmisiin, en nähnyt niitä minään muuna, luulin että vaan chataillaan. Tuli erilaista näkökulmaa asiaan.”

”Olen huomannut, että voi käyttää vähän erilaiseenkin toimintaan. Omat sivut tulossa wordpressin kautta.”

”Työkoulupäivistä lisää tietoa, sosiaalisesta mediasta tuli paljon tietoa ja sitä miten sitä käytetään Varustamossa, esimerkiksi kun tekee blogia, miten voi käyttää Twitteriä siihen ja IRC-Galleriaa. Ettei ole pakko käyttää vaan yhtä, kun kirjoitin Varustamon seinälle niin heitin sen myös muualle eli jakaminen.”

Myös käsitys nuorille suunnatuista palveluista laajeni ja monipuolistui. Joku totesi, ettei ollut aiemmin tiennyt *puolistakaan* nuorten palveluista. Keskustelussa tuli muutoinkin esiin usein se, että tietoa erilaisista nuorten palveluista ja opiskeluväylistä kaivataan. Koulutuksen oppimistehtäviä pidettiin mielenkiintoisina. Joillekin oli koneelle pääsy kotona hankalaa, mikä vaikeutti tehtävien tekemistä. Alun perehdytykseen joku olisi toivonut enemmän ohjausta. Samoin osalle tahti oli ollut liian nopea. Tosin oppiminen jatkuu käytännön työssä koulutuksen jälkeen, kuten joku totesikin. *”Työkoulupäivät oli mielenkiintoisia, nopeasti mentiin kaikki läpi, hirveen nopeesti.”*

Osaamisen kehittyminen koulutuksen aikana

Kaikki koulutusryhmät arvioivat oman osaamisensa kehittyneen hyvin. Osaamisen kehittymisen alueet painottuivat eri tavoin riippuen siitä, miten tuttuja sosiaalisen median välineet tai toisaalta nuorten ohjaustyö oli ollut aiemmin. Kaikkien kohdalla sosiaalisen median käyttö ohjauksessa oli uutta, mikä käy ilmi seuraavista opiskelijoilta saaduista kommentteista:

”Tietoa ja taitoa tuli valtavasti lisää, koska ohjaaminen verkossa ei ollut minulle kovin tuttu aihe entuudestaan.”

”Sain lisäinformaatiota monesta erilaisesta toimintatavasta internetin keskustelupalstoilla toimimisessa vertaisohjaajatehtävissä. Varsinkin ohjauksesta ja nimenomaan vertaisohjauksesta opin paljon uutta, koska se oli minulle jokseenkin vieraampi aihe.”

Osalla sosiaalisen median välineet olivat jo verraten tuttuja aiemmin, mutta hekin raportoivat oppineensa uusia median välineitä ja nii-

den soveltamista. Tasapaino tavoitteen, nuorten ohjaus sosiaalisessa mediassa, sekä median välinetietouden välillä ei tyydyttänyt ihan kaikkia. Osalle välineosaamista tuli jo liikaakin, osalle liian vähän tai liian nopeasti ja pintapuolisesti. Alla kolmen opiskelijan kommentit oppimisestaan:

”Opin enemmän syrjäytymisestä ja nuorten tilanteesta opiskelun nivelvaiheissa. Sain myös tietoa yhteiskunnan eri tavoista tavoittaa heidät ja tarjota apua. Ai, kysymys liittyykin sosiaaliseen mediaan? Noh, en voi sanoa, että olisin hirveästi oppinut mitään uutta, mutta, noh, kertaus on opintojen äiti.”

”Ehkä kaikkien ei olisi ollut pakko käydä kaikkia välineitä, vaan työkoulun aikana olisi enemmän pysähdetty miettimään sitä, miten tätä välinettä voisi käyttää a) vertaisohjauksessa b) nuorten tavoittamisessa tehokkaasti.”

”Kehityin yleisesti some-taidoissani. Olen oppinut käyttämään joitakin jo käyttämiäni some-kanavia paremmin ja lisäksi oppinut käyttämään aivan uusia kanavia. Oli hyvä, että kävimme näitä some-kanavia läpi todella tarkasti, koska jos niistä olisi käynyt vain pintapuolen läpi, en olisi välttämättä sisäistänyt asiaa niin hyvin. Opin myös paljon visuaalisesta ilmeestä ja siitä, kuinka sosiaalisessa mediassa on turvallista liikkua ja mitä asioita tulee ottaa huomioon.”

Johtopäätökset palautteista koulutuksen kehittämiseksi

Koulutuksen sisältöalueet ovat toimivat ja tarpeelliset. Sisältöalueisiin ei yksikään koulutusryhmä esittänyt lisää tai esittänyt niiden karsimista. Oppimisympäristöinä Moodle, Google ja Facebook sekä kontaktipäivät toimivat hyvin ja tukivat toisiinsa verkko- ja lähiopetuksen jaksoilla. Opetusmenetelmien monipuolinen käyttö oli onnistunut ratkaisu, joka vahvisti opiskelijoiden valmiuksia ideoida, toimia ryhmässä ja saada harjoittelun kautta ohjauksen tietoa ja taitoja. Ryhmäytyminen, keskustelut ja yhdessä tehtävät harjoitukset kuten chatkeskustelut ja kysymysvastaus-palsta ovat tärkeitä oppimisen ja vertaisohjaajan työn kannalta. Erilaisia case-harjoituksia ja yhteisiä ongelmanratkaisutehtäviä kannattaa lisätä, jotta ver-

taisohtjaajan työnkuva ja tilanteet *simuloituvat* jo koulutuksen aikana. Koulutuksen nivominen yhteen aidon toiminnan kanssa on onnistunut ratkaisu.

Työkoulumaisuus on koulutusmallien pilotoinnin perusteella toimivin ratkaisu, mutta vaatii sen, että vertaisohjauksen sosiaalinen mediaympäristö on jo olemassa jossain määrin. Kokeneiden vertaisohjaajien mentorointi on erittäin tärkeä koulutuksen osa-alue, joka toteutui parhaiten viimeisessä työkoulumallissa. Sen rinnalla kokeneitten sosiaalisessa mediassa jo toimivien ammattilaisten ylläpitämien palvelujen esimerkit ja työharjoittelupäivät ovat tärkeitä käytännön kokemusten jakamisessa ja sitä kautta toiminnan kehittämisessä.



Varustamon vertaisohjauspalvelut sosiaalisessa mediassa

Pääosin kaikki vertaisohjaajakoulutuksen käyneistä nuorista jäivät Varustamoon töihin. Ensimmäisinä keväällä 2011 työnsä aloittaneet Akseli, Anna, Heini, Jasmin, Kaisu, Kaisu K, Katri, Laura, Laura M, Sini, Telma, Tiia-Mari ja Tuula suunnittelivat, rakensivat ja käynnistivät Varustamon vertaisohjaustoiminnan Facebook-sivulla, -ryhmissä, Varustamo-blogissa ja Kokemusblogissa. Seuraavana keväänä 2012 otimme käyttöön Varustamo-chatin, Twitterin ja myöhemmin kesällä IRC-Gallerian. Uusina vertaisohjaajina mukaan tulivat Hanna, Joni, Jutta, Otto, Rosa, Sanni, Sara, Terhi, Tiia, Trang ja Tuuli. Viimeisenä toiminta-keväänä joukkoomme liittyivät Eino, Petronella, Taija ja Essi. Keskimäärin kuukausittain vertaisohjaajia on ollut Varustamossa töissä kymmenen ja pääasiassa he ovat tehneet tuntitöitä.

Näin Varustamon vertaisohjauspalvelut ovat syntyneet asteittain ja jalostuneet sosiaalisen median käyttötaitojen ja vertaisohjauksen osaamisen kehittymisen myötä. Keskeistä palveluissa on ollut vuorovaikutukseen kannustaminen ja käyttäjien osallistaminen sekä vertaisuus. Seuraavaan taulukkoon on koottu Varustamon sosiaalisen median palvelut, linkit niihin löytyvät Varustamon verkkosivulta <http://varustamo.projects.tamk.fi>.

<p>VaruStamON bLogit</p> <ul style="list-style-type: none"> 👉 Varustamo-blogi 👉 Kokemusblogi 👉 Joulukalenteri 2011 👉 Joulukalenteri 2012 	<p>VaruStamO FacebOoKiSSa</p> <ul style="list-style-type: none"> 👉 Varustamon FB-sivu 👉 Starttipiste, suljettu ryhmä 👉 Uusipolku, suljettu ryhmä 👉 VOV₃-koulutus, suljettu ryhmä 👉 Taustaryhmä, salainen ryhmä
<p>VaruStamO IRC-GaLLeriassa</p> <ul style="list-style-type: none"> 👉 Varustamo – nuorelta nuorelle -yhteisö 	<p>VaruStamO TwitteRiSSä</p> <ul style="list-style-type: none"> 👉 Varustamo-Twitter 👉 Yhteishaku-Twitter

Taulukko 1. Varustamon vertaisohjauksen palvelut sosiaalisessa mediassa.

4.1 Facebookin sivun ja ryhmien käyttö vertaisohjauksessa

Sara Heinonen, Telma Rivinoja ja Helena Tirronen



Varustamossa olemme käyttäneet Facebookin sivua, ryhmiä ja chatia elokuusta 2011 alkaen vertaisohjaustoimintaan. Facebook-sivua olemme käyttäneet tiedotukseen ja sisällön jakamiseen. Parhaimmaksi tavaksi osallistaa nuoria Facebookissa, olemme havainneet suljettujen ryhmien toiminnan, jossa osallistumiskynnys on matalampi. Varustamolla on ollut käytössä kaksi teemaryhmää sekä koulutus- ja taustaryhmä, joiden käytöstä vertaisohjaustoiminnassa kerromme artikkelin lopussa. Haasteena olemme kokeneet sen, että käyttäessämme Facebookia palveluna, jonka käyttö on ollut suunniteltua, meidän on pitänyt osata ennakoida Facebookin aika ajoin julkaisemien muutosten ja uudistusten vaikutukset palveluumme.

Facebook-sivu tiedotuskanavana

Varustamon Facebook-sivu on toiminut monipuolisena tiedotus- ja viestintäkanavana hankkeen aikana ja sivujen avulla on pyritty tavoittamaan sekä yhteistyö-

kumppaneita että kohderyhmän nuoria. Sivuille on jaettu tietoa Varustamon blogiteksteistä ja tapahtumista, kuten chateista ja vierailuista, sekä linkitetty muiden palveluiden julkaisuja. Facebook-tiedotuksen etuna on laaja näkyvyys ja palvelun tuttuus käyttäjille.

Varustamon Facebook-sivun kävijätilastoja on kerätty vuoden 2011 lopusta lähtien. Tilastoihin on koottu tykkäyksien määriä, sivuille tehtyjen seinäpäivitysten näkyvyyttä sekä tykkääjien ikä- ja sukupuolijakaumia koskevia tietoja. Sivusta tykkäneiden määrä oli vuoden 2011 lopulla noin 100 ja nyt hankkeen päättyessä 220. Aivan ensimmäisiä tykkäyksiä ja siten näkyvyyttä Varustamon Facebook-sivulle hankittiin pyytämällä kavereitamme tykkäämään Varustamon sivuista. Tykkääjämäärä on kasvanut tasaisesti, mutta etenkin Varustamon väliseminaari syyskuussa 2012 toi sivulle runsaasti uusia tykkääjiä. Facebook-sivu on saavuttanut eniten 18–24-vuotiaita eli pääsääntöisesti vertaisohjaajien ikäryhmään kuuluvia. Joinain kuukausina suurin tykkääjien ikäryhmä on ollut 13–17-vuotiaat tai 25–34-vuotiaat. Tykkääjien vaihtuvuuteen ovat vaikuttaneet Varustamon tekemät vierailut tai seminaarit sen mukaan onko kohderyhmänä ollut nuoret vai sidosryhmät.

Haasteena Facebook-sivun käyttämisessä on käyttäjien aktivoiminen ja vuorovaihtuksen aikaansaaminen. Vaikka Varustamon Facebook-sivun tykkääjien määrä on kasvanut, on sivun viestintä jäänyt melko yksipuoliseksi. Käyttäjäläheisyyttä on pyritty lisäämään muun muassa kesällä 2012 *Viikon vertaisohjaaja -kampanjalla*, jolloin vertaisohjaajat esittäytyivät vuorotellen Varustamon sivulla ja päivittivät viikon ajan sivulle omia julkaisujaan. Sivulle on mietitty erilaisia piristyskeinoja kuten kuukauden kuvien julkaisu, ja niin vertaisohjaajat ovat vuorotellen kuvanneet vuodenaikaan sopivia maisema- ja luontokuvia sivua elävöittämään. Seinäpäivitykset eivät ole juuri saaneet ulkopuolisia tykkäyksiä tai jakoja. Tämä saattaa johtua luultavasti siitä, että Facebookissa esiinnyttään pääsääntöisesti omalla nimellä ja kuvalla, mikä saattaa nostaa osallistumiskynnystä.

Facebook-sivun päivityksille laaditaan suunnitelma ja aikataulu

Varustamon vertaisohjaajat ovat toimineet Facebookissa julkisilla työprofileilla. Vuorollaan yksi tai kaksi vertaisohjaajaa on vastannut uusista julkaisuista Varustamon Facebook-sivulla ja -ryhmissä, päivityksiä on tehty keskimäärin kolme viikossa. Alkuviikosta on julkaistu ajankohtainen päivitys, keskellä viikkoa on jaettu blogitekstejä sekä chat-kutsuja ja perjantaisin on julkaistu kevyempi viikonlopputoivotus. Sivulla on julkaistu myös seuraajien aktiivisuutta herätteleviä kyselyitä kuten *Tiedätkö mikä on nuorisotakuu?*. Facebookia, kuten muitakin sosiaalisen median ympäristöjä, käyttäessämme olemme huomanneet, miten tärkeää on ottaa huomioon kohderyhmän tapa käyttää kyseistä ympäristöä. Ei ole kovin järkevää esimerkiksi kirjoittaa uutta seinäpäivitystä Facebookiin kello kahdeksan maanantaiaamuna, jos haluaa nuorten näkevän päivityksen. Tämän vuoksi olemme keränneet tietoa siitä, mitkä ovat optimaalisimpia päivitysaikoja sosiaalisessa mediassa ja pyrkineet mahdollisuuksien mukaan noudattamaan niitä. Palvelun ylläpitäjän tulee pysyä ajan tasalla nuorille ajankohtaisista asioista, huomioida nuorten tavat käyttää sosiaalista mediaa ja sovittaa nämä kaksi seikkaa toisiinsa.

Kuva 1. Facebookissa käytettyjä profilikuvia vertaisohjaajilta Jutta, Sanni, Hanna, Terhi, Otto, Jasmin, Laura, Akseli, Heini ja Tiia. (Lähde: Laura Sinkkonen & Rosaliina Ahvenjärvi 2011–2012)



Facebookin julkaisemien muutosten vaikutus palveluun

Facebook-sivua käytettäessä on täytynyt huomioida tiettyjä seikkoja, jotka ovat riippuvaisia tykkääjien määrästä. Sivun osoitetta voi muokata vain, kun sivulla on vähintään 25 tykkääjää. Varustamon Facebook-sivun osoitetta muokattiin jälkikäteen seuraavanlaiseksi: <https://www.facebook.com/Varustamo.nuorelta.nuorelle>. Osoitteen muokkaaminen lyhyemmäksi ja selkeämmäksi on mainostuksen kannalta hyödyllistä. Facebook on rajoittanut sivun nimenvaihdon mahdollisuutta siten, että nimeä ei voi enää muuttaa jälkikäteen, mikäli sivulla on enemmän kuin 199 tykkääjää. Varustamon Facebook-sivun nimi oli alussa sama kuin hankkeen, mutta sittemmin iskulauseen ideoituamme sivun nimeksi tuli Varustamo – Nuorelta nuorelle.

Facebook on tehnyt ajoittain yhteisöpalveluunsa muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet käyttäjien toimintaan. Keväällä 2012 käyttöön otettu *Timeline*- eli aikajanaominaisuus muutti käyttäjän profiilisivun ihan erinäköiseksi. Yksityisyysasetuksien määrittely ja niihin perehtyminen on ollut keskeistä, koska asetuksilla vaikutetaan profiilisivun julkiseen näkyvyyteen. Vertaisohjaajien ottamat *kuukauden valokuvat* toimivat aiemmin lähes ainoana sivuille väriä tuovana elementtinä, mutta sittemmin sivujen rakenne on muuttunut niin, ettei kuvilla ole enää samanlaista merkitystä ilmeen piristäjinä. Sivujen muutoksista merkittävimpiä ovat olleet esimerkiksi mahdollisuus ajastaa Facebook-seinälle laitettavia julkaisuja sekä niiden kiinnittäminen viikon ajaksi sivun yläreunaan tai suurentaminen huomioarvon lisäämiseksi. Sivujen ylläpitäjän näkökulmasta Facebookin uudistukset ovat olleet hyviä ja selkeyttäneet sivujen rakennetta, mutta niihin tutustuminen ja mukautuminen ovat tuoneet omat haasteensa. Sosiaalisen median ympäristöissä toimiessa tulee osata reagoida palveluympäristön äkillisiin muutoksiin ja tunnistaa vaikutukset omaan palvelutoimintaan.

Teemaryhmien käyttö ammatti- ja lukiostarttien vertaisohjaustoiminnassa

Pirkanmaan ammattistarttien ja lukiostartin nuoria varten on luotu kaksi suljettua Facebook-ryhmää, joissa on ollut mukana reilut neljäkymmentä opiskelijaa. Ammattistarttilaisille suunnattu Starttipiste-ryhmä toimi aktiivisesti lukuvuoden

2011–2012 ja ammatti- ja lukiostarttilaisille suunnattu Uusipolku-ryhmä lukuvuoden 2012–2013 ajan.

Alun perin yhtenä toiminta-ajatuksena oli perustaa useita eri teemaryhmiä, jotka olisi voitu jakaa esimerkiksi koulutusalaan etsiviin, työkokemusta hakeviin ja ammattiopinnot keskeyttäneisiin. Kukin opiskelija olisi voinut kuulua useampaan ryhmään oman tilanteensa mukaan. Kuitenkin lopulta päädyttiin luomaan vain yksi yhteinen ryhmä, koska usean ryhmän käytön ajateltiin pienentävän ryhmiä liikaa ja siksi vähentävän aktiivista osallistumista. Yhden ryhmän ajateltiin vahvistavan enemmän yhteisöllisyyttä ja kokoavan eri puolilla Pirkanmaata asuvat ja opiskelevat starttien nuoret yhteen paikkaan.

Ryhmien toimintaa on ohjannut vuodenaikaan tai starttien opetusohjelmaan sopiva viikkoteema. Viikkoteemat on suunniteltu ja julkaistu ryhmissä aina syys- ja kevätlukukauden alussa, jolloin nuoret ovat voineet seurata niitä jo etukäteen. Näin on menetelty sen vuoksi, että nuori voi katsoa, mikä chatkerta olisi ehdottomasti mielenkiintoinen ja tärkeä hänen kohdallaan. Vertaisohjaajat ovat ryhmän seinällä muistuttaneet tulevasta teemasta ja viikon chatista, jakaneet siihen liittyviä hyödyllisten internet-sivujen linkkejä, ajankohtaisia uutisia tai vertaisohjaajien ja nuorten kirjoittamia blogitekstejä ja välillä tehneet keskustelua herätteleviä Facebook-kyselyjä starttilaisille.

Varustamon toimintaa on pyritty tuomaan starttilaisille helpommin lähestyttäväksi siten, että osia siitä on sisällytetty joidenkin starttien opetussuunnitelmiin. Tällöin startin opiskelija on esimerkiksi voinut suorittaa starttiopintoja kirjoittamalla blogitekstejä Varustamon ylläpitämään starttilaisten Kokemusblogiin tai osallistumalla Facebook-ryhmän toimintaan ja ohjauschateihin. Tutustuttamalla nuoria Varustamon ja muiden internetissä olevien nuorten palvelujen toimintaan on tavoiteltu sitä, että nuoret oppisivat etsimään ja löytämään ammatti- ja koulutusvalintoihinsa liittyvää hyödyllistä tietoa internetistä itse. Eräs starttilaisten chateihin aktiivisesti osallistunut opiskelija totesi olevansa yllättynyt siitä, miten paljon hyödyllistä opis-

keluun ja ammatinvalintaan liittyvää tietoa internetistä löytyy – kaikki tarvittava tieto ei ollutkaan oman opinto-ohjaajan ilmoitustaululla. Starttilaisten Facebook-ryhmien ja Varustamon muun toiminnan avulla on siis toteutettu sitä tavoitetta, että nuoret oppisivat hyödyntämään sosiaalista mediaa sen sijaan, että sen käyttö rajattaisiin pelkkään hupikäyttöön.

TAMMIKUU 2013

VIKKO 2: Miten loma meni? Mitkä ovat uuden vuoden fiilikset?

VIKKO 3: Mihin voit hakea yhteishaussa?

VIKKO 4: Esittelyssä: Toponetti + koulutusala- ja ammattialaesittelyjä

VIKKO 5: Nuoriso- ja koulutustakuu



HELMIKUU 2013

VIKKO 6: Kesätyöpaikat ja Rekrytori-tapahtuman markkinointi

VIKKO 7: Miten haen yhteishaussa? Rekrytorista muistutus

VIKKO 8: Mitä teet lomalla? Valmistautuminen yhteishakuun

VIKKO 9: Talviloma (EI CHATEJA)

YHTEISHAKU alkaa! 28.2.-15.3.2013

Taulukko 1. Esimerkkejä viikkoteemoista

Taustaryhmän käyttö vertaisohjaajien työssä

Starttilaisten suljettujen ryhmien lisäksi tärkeänä ryhmänä on toiminut vertaisohjaajien tiedotuskanavana käytetty salainen Facebook-ryhmä, jossa vertaisohjaajien on ollut helppo keskustella työhön liittyvistä asioista. Ryhmässä on toimittu samoilla työprofileilla kuin Varustamon toiminnassa muutenkin. Ryhmässä on myös julkaistu kiireellisiä viestejä, ja Facebook-ryhmä onkin koettu toimivammaksi tiedotuskanavaksi kuin sähköposti. Ryhmän toimivuutta tehostaa se, että viesteihin

voi merkitä kaikki henkilöt, joita asia koskee, ja viestejä on helppo kommentoida raskaiden sähköpostiketjujen sijaan.

Koulutusryhmä osana vertaisohjaajien opiskelua

Varustamossa Facebook-ryhmää hyödynnettiin myös opiskelutarkoituksessa. Kolmas vertaisohjaajakoulutus (VOV₃-koulutus) toteutettiin osittain etäopiskeluna, ja etäopiskelun oppimisympäristönä toimi Google-ympäristön lisäksi VOV₃-koulutuksen suljettu Facebook-ryhmä. Koulutukseen ilmoittautuminen tapahtui Facebook-ryhmään liittymällä ja myöhemmin ryhmää käytettiin koulutukseen liittyvään tiedotukseen, keskusteluun ja tehtävien palautuksiin. Ryhmää hyödynnettiin muun muassa opiskelijoiden esittäytymiseen, lähiopiskelukertojen aikataulujen sopimiseen sekä oppimistehtävien sisältöjen tarkentamiseen. Ryhmän kautta VOV₃-koulutuksen opiskelijat ja vertaisohjaajat saivat ensikosketuksen toisiinsa ja tutustuivat siis netissä ennen ensimmäistä kasvokkaista opiskelukertaa.

Huomioitavaa Facebook-ryhmistä ylläpitäjän näkökulmasta

Facebook-ryhmää perustettaessa on valittava ryhmätyyppi, joka palvelee parhaiten suunniteltua käyttötarkoitusta. Ryhmä voi olla suljettu, salainen tai julkinen. Varustamossa käytössä ovat olleet enimmäkseen suljetut ryhmät, jotka kenen tahansa on ollut mahdollista löytää hakusanoilla Facebookista ja joiden jäsenet kuka tahansa voi nähdä. Ulkopuoliset eivät kuitenkaan näe ryhmässä julkaistuja päivityksiä, toisin kuin julkisten ryhmien kohdalla. Suljetut ryhmät valittiin starttiyhteistyössä käytettäväksi, sillä ryhmien haluttiin olevan helposti löydettävissä, mutta samalla kuitenkin haluttiin suojata ryhmän jäsenten yksityisasiota sen verran, etteivät ne ole kenen tahansa luettavissa. Julkaistujen päivitysten näkyminen vain ryhmän jäsenille madaltaa kynnystä niiden tekoon ja omista koulutus- ja ammatinvalinta-asioista kertomista. Varustamossa työskentelevien vertaisohjaajien kesken päädyttiin käyttämään salaista ryhmää, koska ryhmässä käsiteltiin työhön ja työntekoon liittyviä luottamuksellisiakin asioita, joten kenenkään muun ei haluttu näkevän ryhmän viestejä. Emme myöskään halunneet ryhmän olevan kenen tahansa löydettävissä ja nähtävissä. Salainen Facebook-ryhmä palveli tätä tarkoitusta, sillä siihen

voi liittyä vain siten, että joku ryhmän jäsenistä lähettää liittymiskutsun. Julkista ryhmää, jossa kuka tahansa näkee siellä olevat päivitykset ja mihin kuka tahansa voi pyytää liittyä, ei Varustamolla ole ollut käytössä.

Kaikkiin Facebook-ryhmiin täytyy laittaa liittymispyyntö tai saada liittymiskutsu riippumatta ryhmän tyypistä, tieto pohjautuu kevään 2013 Facebookin ohjeisiin. Tällöin jonkun ryhmän ylläpitäjistä täytyy myös hyväksyä liittymispyyntö. Facebook-ryhmää perustettaessa on hyvä lisäksi huomioida, että ryhmää ei voi perustaa yksinään, vaan ryhmään tulee heti liittää itsensä lisäksi vähintään yksi toinen Facebook-käyttäjä. Tätä tarkoitusta varten voi väliaikaisesti lisätä jonkun ryhmään kutsuttavista henkilöistä Facebook-ystäväkseen tai sitten voi hyödyntää muita kavereita ja pyytää esimerkiksi jotakuta olemaan ryhmässä vain sen aikaa, että siihen liittyy ryhmän varsinaisia jäseniä. Varustamossa ei ollut ryhmiä perustettaessa tällaisia ongelmia, sillä ryhmät perustettiin vertaisohjaajien työprofileilla ja kaikki vertaisohjaajat olivat Facebook-ystäviä keskenään. Starttilaisten ryhmien kohdalla ryhmiä esiteltiin vertaisohjaajien vieraillessa starteilla alkusyksyllä sekä jakamalla Facebook-ryhmän osoitelinkkiä starttilaisille suunnatuissa mainoksissa.

Vuoden 2013 alkupuolella henkilökohtaisen Facebook-profiilisivun asetukset muuttuivat siten, että oletusasetuksena jokaisen henkilön omalla profiilisivulla näkyy lista niistä julkisista ja suljetuista ryhmistä, joihin hän kuuluu. Ryhmät voi kuitenkin piilottaa omalta profiilisivulta. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että tästä huolimatta kuka tahansa voi nähdä julkisen tai suljetun Facebook-ryhmän sivuilta, ketkä ovat ryhmän jäseninä. Mikäli ryhmän aihepiiri on jotenkin arkaluontoinen tai todella henkilökohtainen, on salainen ryhmä turvallisin vaihtoehto. Näin kukaan ei leimaudu liittymällä julkisesti tällaiseen ryhmään. Tällöin tulee kuitenkin huomioida ryhmän löytämiseen liittyvät seikat. Facebook-ryhmän ylläpitäjät voivat tarvittaessa milloin tahansa muuttaa ryhmän tyyppiä, joten esimerkiksi alun mainostusvaiheessa ryhmä voi olla julkinen ja sen voi myöhemmin muuttaa suljetuksi tai salaiseksi tarpeen mukaan.

Facebook-ryhmät ovat käteviä

Facebook-sivu toimii hyvänä jakelu- ja tiedotuskanavana, sillä sivujen seuraaminen on helppoa Facebook-käyttäjille ja sivuilla voi julkaista niin tekstejä, kuvia kuin videotakin. Facebook-ryhmät ovat toimivia ohjauskeskustelujen käymiseen erityisesti kohtuullisen kevyistä aiheista. Keskusteluja voi käydä niin ryhmän seinäkirjoitusten kommentteissa kuin ryhmän sisäisessä chatissa. Lisäksi ryhmille voi luoda omia tapahtumakutsuja ja niihin voi lisätä tiedostoja. Parhaimmillaan ryhmät toimivat silloin, kun ne muodostetaan jo olemassa oleville valmiille yhteisöille tai henkilöille, joilla on sama mielenkiinnon kohde, jonka ympärille ryhmän toiminta keskittyy. Jälkimmäisessä tapauksessa kuitenkin kynnyks kommunikaatioon voi olla jo korkeampi kuin ennalta tuttujen henkilöiden kesken, sillä Facebookissa toimitaan omalla nimellä ja kasvoilla, toisin kuin joissain muissa suosituissa sosiaalisen median ympäristöissä. Omalla nimellä toimiminen on luultavasti myös se tekijä, joka nostaa kynnystä Facebook-sivun aktiiviseen kommentointiin ja siten molemminpuoliseen kommunikaatioon. Facebook-sivut ja -ryhmät ovat kuitenkin erityisen kätevä tapa tavoittaa nuoria, jotka viettävät paljon aikaa Facebookissa muutenkin.

4.2 Ryhmächatit vertaisohjauksessa

Sara Heinonen, Anna Nieminen ja Telma Rivinoja



Ryhmächatit, joissa käydään online-verkkokeskusteluja, ovat olleet tärkeä vertaisohjauksen muoto Varustamon toiminnassa. Olemme hyödyntäneet sekä Facebook-chatia että *Verken* (www.verke.org), Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämisskeskus, tarjoamaa ja ylläpitämää Facebookissa toimivaa chatsovellusta. Verken sovelluksesta käytämme nimeä Varustamo-chat. Aluksi kerromme, kuinka olemme Facebook-chatia käyttäneet, ja mitä etuja ja haasteita sen käytössä on ollut. Vas-

taavasti kuvaamme Varustamo-chatin käyttöä ryhmäkeskusteluissa ja sovelluksen käyttöönoton mukanaan tuomia haasteita. Kerromme myös ohjauskeskustelun kuluista ryhmächatissa sekä hyvistä käytänteistä liittyen chatien ylläpitoon. Lopussa kerromme sekä vertaisohjaajien kohtaamista haastavista tilanteista että onnistumisen kokemuksista Varustamon ohjatuissa verkkokeskusteluissa.

Vertaisohjaus, säännöllisyys ja teemat starttilaisten Facebook-chateissa

Facebook-chatia on Varustamossa käytetty vertaisohjaukseen Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttilaisten suljetuissa Facebook-ryhmissä lukuvuosina 2011–2012 nimellä Starttipiste ja 2012–2013 nimellä Uusipolku. Kaikkia Pirkanmaan starttilaisia on pyydetty liittymään heille tarkoitettuun ryhmään omalla Facebook-profiilillaan. Ensimmäisenä lukuvuonna starttien opettajia ei otettu mukaan ryhmään, toisin kuin jälkimmäisenä vuotena. Tällöin kuitenkin kaikki starttien opettajat eivät ryhmään liittyneet, eikä liittyneiden ollut tarkoituskaan osallistua keskusteluun, vaan seurata vain päivityksiä. Ohjattuja verkkokeskusteluja on ollut kerran tai kaksi viikossa, ja ne ovat kestäneet kaksi tuntia kerrallaan ja tarjonneet mahdollisuuden osallistumiseen sekä keskusteluun kaikille Pirkanmaan alueen ammatti- ja lukiostarttiluokkien opiskelijoille.

Jokaiselle keskustelukerralle on ollut etukäteen määritelty tema, jota on mainostettu sekä starttilaisten suljetussa Facebook-ryhmässä että starttien opettajille lähetettävissä uutiskirjeissä. Teemoja on ajoitettu starttien opetusohjelmiin sopiviksi tai muuten kulloinkin ajankohtaisten aiheiden mukaisiksi. Syksyjen keskusteluteemoihin ovat kuuluneet muun muassa ammatti- ja lukiostartilla opiskelun aloitustunnelmat ja odotukset, harrastukset ja verkon harrasteyhteisöt, työnhaku sosiaalisessa mediassa sekä lukion ja ammattikoulun vertailu jatkokoulutuspaikkana. Kevätpuolella teemoista eniten esillä on ollut yhteishaku, minkä lisäksi on keskusteltu myös kesätyönhausta, ansioluettelon tekemisestä, pääsykokeista ja kielten opiskelusta.

Facebook-chat on ollut luonteva osa suljettujen Facebook-ryhmien toimintaa. Sen avulla olemme saaneet pidettyä ryhmän toimintaa yllä aktiivisesti, johdonmukai-

sesti ja säännöllisesti. Mukana olleiden nuorten kanssa on voitu keskustella kuulumisista ja siitä, kuinka esimerkiksi edellisellä kerralla keskustelun aiheena ollut työnhaku on sujunut. Näin ohjaussuhteeseen on tullut jatkuvuutta ja osa nuorista on ollut chateissa mukana koko lukuvuoden ajan.

Facebook-chateista on tallennettu lokikirjat, joita kaikki vertaisohjaajat ovat voineet lukea. Lokikirjoissa näkyy, ketkä ovat osallistuneet kuhunkin keskustelukertaan, mikä on ollut teema ja miten keskustelu on edennyt. Lokikirjojen lisäksi jokaisesta ohjatusta verkkokeskustelusta on täydennetty lista kaikista keskustelluista asioista sekä vertaisohjaajien lyhyt *fiilismuistio*. Fiilismuistioon jokainen osallistunut vertaisohjaaja on kirjoittanut välittömästi keskustelun jälkeen päällimmäiset tunteuksensa muun muassa verkkokeskustelun sujumisesta, ohjauksessa onnistumisesta ja mahdollisista haastavista tilanteista. Fiilismuistiot ovat voineet myös sisältää lyhyen analyysin siitä, mitä olisi voinut tehdä toisin tai mikä ohjauksessa onnistui erityisen hyvin.

Vaikka tällaiset kootut tiedot ovat hyödyllisiä hankkeen arvioinnin kannalta, ovat ne olleet erittäin tärkeä työkalu myös ohjaajille. Verkkokeskusteluja ohjaavat vertaisohjaajat ovat toisinaan vaihtuneet, koska ohjausvastuu on kiertänyt. On ollut tärkeää, että kukin vertaisohjaaja on pystynyt perehtymään käytyihin keskusteluihin, silloin kaikki ovat tienneet, mistä asioista kenenkin ohjattavan kanssa on keskusteltu milloinkin. Näin on voitu välttää päällekkäisiä keskustelunavauksia. Keskusteluketjuista kootut lokitiedot ovat toimineet myös hyvänä muistinvirkistyskeinänä.

Facebook-chatin käytön haasteet ja edut

Suurin haaste on ollut Facebookin yllättävät uudistukset tai muutokset, joista ei yleensä ole tullut ennalta mitään tietoa, vaan ne on täytynyt itse huomata. Varustamon toiminnan aikana Facebook-chatin ominaisuudet ovat muuttuneet useamman kerran, mikä on vaatinut vertaisohjaajilta nopeaa sopeutumista ja uusien toimintatapojen ideointia.

Yksi muutoksista on ollut chatin aloittamisen muuttuminen aiempaa monimutkaisemmaksi. Muutoksen jälkeen ei ole ollutkaan mahdollista kutsua koko ryhmää kerralla mukaan, vaan heidät on pitänyt lisätä yksitellen. Toinen iso muutos on ollut se, ettei chatissa enää pysty näkemään, ketkä ovat online-tilassa, elleivät he kuulu omiin Facebook-kavereihin. Tämä aiheuttaa sen, ettei keskustelun aloitukselle tyyppisiä vertaisohjaajien tervehdyksiä pysty osoittamaan suoraan muille keskustelijoille, vaan vertaisohjaajat joutuvat huhuilemaan ja kyselemään, onko kukaan mukana keskustelussa. Toisaalta vertaisohjaukseen osallistuvan nuoren näkökulmasta tämä saattaa helpommin mahdollistaa keskusteluketjun hiljaisen sivusta seuraamisen, joka sekin on yksi osallistumisen muoto.

Facebookin pieni chat-ikkuna ruudun alareunassa asettaa haasteita keskusteluviestien seuraamiselle. Toisaalta on hyvä, että ikkuna pysyy toiminnassa siitä huolimatta, että Facebookia selailee keskustelujen lomassa. Hiljaisempien verkkokeskustelujen aikana ikkunan pienuus ei ole haitannut, mutta vertaisohjaajien kokemusten mukaan pieni ikkuna on aktiivisten keskustelujen käymiseen kömpelö. Tällöin vaihtoehtona on avata Facebook-chat koko ruudulle.

Facebook-chatin etuna on se, että sinne voi tulla helposti vain pistäytymään, jos sattuu olemaan online-tilassa ja huomaa verkkokeskustelun olevan meneillään. Facebook-chatiin voi osallistua myös älypuhelimien avulla. Starttilaiset ovatkin hyödyntäneet Facebook-chatin helppoutta ja käyneet vaihtamassa vertaisohjaajien kanssa muutaman sanan esimerkiksi bussissa istuessaan tai oppitunnilta käsin – jälkimmäisissä tilanteissa tosin vertaisohjaajat ovat kannustaneet keskittymään oppituntiin *chattailyn* sijaan.

Facebook-chatissa ohjauksen kannalta hyödyllistä on se, että osallistujat voivat nähdä, ketkä ovat nähneet lähetetyn viestin. Näin pääsemme reagoimaan heti tervehtimällä ja kysymällä kuulumisia, ja saamme nuoren rohkaistumaan mukaan. Lisäksi Facebook-chatin etu on se, että keskusteluun osallistuvat näkevät, kun joku alkaa kirjoittaa viestiä. Näin toisen osapuolen hiljaisuutta on ollut helpompi tulki-

ta, koska joskus viestin kirjoittamiseen saattaa kulua pitkäkin aika. Facebook-chat on nuorille hyvin tuttu, eikä sen käyttöön ole tarvinnut heitä opastaa.

Varustamo-chatissa voi keskustella nimimerkillä

Varustamon vertaisohjauksessa toisena ohjatun verkkokeskustelun ympäristönä on käytetty kaikille avointa Varustamo-chatia. Tämä Verken käyttöömme tarjoama chatsovellus otettiin Varustamossa käyttöön maaliskuussa 2012. Verke tarjosi tuolloin tätä kehittämäänsä chatsovellusta kaikille nuorten parissa toimiville organisaatioille ja on vastannut sen teknisestä ylläpidosta. Varustamon vertaisohjaajilla on ollut siihen täydet ylläpito- ja moderointioikeudet. Chatsovellus on upotettu Varustamon Facebook-sivulle yläpalkkiin ja on löytynyt sieltä nimellä Varustamo-chat. Sitä on käytetty kerran viikossa kahden tunnin ajan ja mainostettu pääasiassa Varustamon Facebook-sivulla sekä IRC-Gallerian yhteisössä. Kesällä 2012 chat toimi Kesäkelluke-chat -nimellä samannimisen tehostetun kesäkampanjamme aikana.



Kuva 1. Kesäkelluke-nimellä toimineet chatit sisältyivät kesän 2012 tehostettuun kampanjaan.

(Lähde: Rosaliina Ahvenjärvi & Terhi Hämäläinen 2012)

Varustamo-chatissa osallistujalla on halutessaan mahdollisuus anonymiteetin. Päästäkseen keskusteluun mukaan käyttäjän tulee olla kirjautuneena Facebookiin, minkä jälkeen kirjautuessaan Varustamo-chatiin hän voi käyttää nimimerkkiä. Nimimerkin lisäksi anonymiteettia lisää se, ettei keskusteluun liittyneistä näy minikäänlaista profiilikuvaa. Olemme huomanneet, että Varustamo-chatin turvaaman anonymiteetin avulla keskusteluun osallistuneet nuoret ovat kertoneet nopeammin ja avoimemmin henkilökohtaisista asioistaan verrattuna Facebook-ryhmän

chatiin, jossa toisilleen osittain tuntemattomat ihmiset osallistuvat keskusteluun omalla nimellään. Verkkokeskustelu on tyypillisesti aloitettu vertaisohjaajien toimesta kuluneen päivän tai viikon kuulumisia kyselemällä, mutta anonyymissa chatissa ohjattavat ovat usein kuulumistensa ohella jo tuoneet esiin heitä mietityttävän asian.

Teknisesti tämä Verken chatsovellus on toimiva ja selkeä ja antaa mahdollisuuden kahdenkeskisiin vertaisohjauskeskusteluihin. Chatin alareunassa näkyy kaikille osallistujille ohjeet kahdenkeskisen viestin lähettämiseen. Pääasiassa chatia on käytetty koko ryhmän kanssa keskustelemiseen.

Monipuolisten moderointioikeuksien hyvänä puolena on keskustelun ja keskusteluun osallistuvien pääsyn hallinta. Vertaisohjaajat, joilla on ylläpito-oikeudet, voivat aukaista ja sulkea chatin, mikä mahdollistaa keskusteluaikojen rajoittamisen ennalta ilmoitetuille ajoille. Ylläpitäjien moderointioikeudet mahdollistavat teeman asettamisen näkyviin keskustelun otsikoksi, automaattisen tervehdystekstin asettamisen ja keskustelijoiden lukumäärän rajoittamisen. Häiriötilanteessa vertaisohjaajat voivat myös poistaa tai hiljentää keskustelijan pysyvästi tai määräajaksi, mutta tätä toimintoa ei onneksi ole jouduttu käyttämään kertaakaan.

Uuden sovelluksen käyttöönoton haasteet

Verken chatsovelluksessa on monia sen käyttöön kannustavia puolia, mutta sovellus kaipaisi vielä kehitettävää. Verke onkin aktiivisesti pyytänyt palautetta sovelluksen toiminnasta sekä seurannut sen käyttöä ja tarvittaessa tehnyt huoltopäivityksiä.

Varustamo-hankkeen aikana Verken chatsovelluksen hyödyntämisen pieneksi haasteeksi on muodostunut se, että nuoret eivät löydä sitä kovin helposti. Facebook-sivulle upotettu Varustamo-chat on useimmille uusi tuttavuus, eikä sinne siksi eksytä vahingossa. Lisäksi sovelluksen vieraus todennäköisesti nostaa kynnystä osallistua, sillä keskustelija ei ennalta tiedä, millainen sovellus on kyseessä. Cha-

tin sisäänkirjautumisen ikkunassa lukee kuitenkin informoiva tieto, ettei sovellus tallenna järjestelmäänsä käyttäjästä mitään muita tietoja kuin hänen käyttämänsä nimimerkin. Tietoja ei myöskään välitetä Facebookille, ja chatissa on huomioitu tietoturvasuus.

Olimme yllättyneitä siitä, kuinka isoksi kynnykseksi sovelluksen tuntemattomuus nousi, sillä ajattelimme itse anonyymin keskustelumahdollisuuden nousevan hyötynä tämän ylitse. Kokemus on osoittanut, että uuden palvelun mainostus ja nuorten houkuttelu sinne on vaatinut todella paljon aikaa ja vaivaa, vaikka Varustamossa olemme pitäneet chatsovellusta todella hyvänä, hyödyllisenä ja jopa yksinkertaisena käyttää.

Muutaman kerran Varustamo-chat on täytynyt perua toimintahäiriön vuoksi. Tämän vuoksi on ollut tärkeää, että ylläpitovuorossa olevat vertaisohjaajat ovat olleet hieman ennen chatin alkua valmiudessa ja testanneet sen toiminnan samalla, kun ovat päivittäneet verkkokeskustelua varten tervehdystekstin ja teemaotsikon. Näin mahdolliset tekniset ongelmat on huomattu ajoissa, ja niistä on osattu tiedottaa Varustamon Facebook-sivulla. Tarvittaessa tekninen tuki on löytynyt Verken koodaajasta, johon on oltu yhteydessä sähköpostitse.

Ohjauskeskustelun kulku ryhmächatissa

Varustamon chateissa keskustelut ovat seuranneet tiettyä toimintakaavaa. Keskustelu verkossa on aloitettu tervehdyksellä, jonka ohessa on kerrottu, ketkä vertaisohjaajista ovat mukana, mikä on teema ja mihin aikaan keskustelu päättyy. Chatin avaus on voinut olla esimerkiksi seuraavanlainen:

”Moi kaikille ja tervetuloa taas chattiin! Tänään teidän kanssa on kuuteen asti chattailmassa Marika, Jasmin, Kaisu ja Laura. Teemana on ammattialoihin tustumisjaksot ja tietty se, mitä te ootte touhuillu, jotka ette oo tutustumassa missään.” (Mukailtu Starttipisteen chat-lokista 9.11.2011)

Facebook-chatia ja Verken chatsovellusta eli Varustamo-chatia käytettäessä tervehdykset ovat vaihdelleet hieman jo pelkästään siksi, että Varustamo-chatissa on ollut mahdollista asettaa automaattinen tervehdysteksti, joka näkyy aina sisäänkirjautujalle. Tervehdysteksti on usein noudattanut seuraavanlaista tyyliä: ”Tervetuloa Varustamo-chatiin! Tänään chataillaan klo 18–20 kesätöistä ja työnhausta!”



Kuva 2. Jutta ja Otto ovat syventyneenä vertaisohjaukseen chatissa. (Lähde: TAMK/Ville Salminen)

Chatien teknisistä ominaisuuksista riippuen tervehdyksiä on voitu lisäksi kohdistaa yksilöllisesti sitä mukaa, kun ohjattavat saapuvat verkkokeskusteluun. Mikäli teknisten ominaisuuksien vuoksi ei ole ollut mahdollista nähdä online-tilassa olevia henkilöitä, on täytynyt tyytyä odottamaan vastapuolen tervehdyksiä. Tervehdysten jälkeen on vuorossa tyypillisesti ollut kuulumisten kysely, johon on voitu liittää myös joko muuten ajankohtaisia kysymyksiä kuten ”Miten loma meni?” tai ”Miten sun matikan koe sujui?” tai teemaan sidottuja kysymyksiä kuten ”Oottekos jo hakenut jotain kesätöitä?”. Kuulumisia on vaihdettu usein kaikessa rauhassa, sillä niiden on huomattu myös olevan hyvä keino tutustua lähemmin ohjattaviin esimerkiksi keskustelemalla heidän harrastuksistaan. Kuulumisten vaihtamisen ohessa on usein noussut esiin ohjattavilla mielessä olevia asioita, kuten kokeisiin valmistautuminen tai työharjoittelupaikan valitseminen.

Vertaisohjaajat ovat aktiivisesti miettineet hyviä kysymyksiä tai muita keinoja, joilla keskustelua voi herätellä, jolloin verkkokeskustelu on saatu onnistumaan

hyvin tavoitteiden mukaisesti ja pysymään edes jotenkuten sovitussa teemassa. Vaikka myös teeman vierestä keskustelu on verkkokeskustelulle tyypillistä, chatiin osallistuvat ohjattavat kuitenkin usein odottavat, että ennalta mainostettuja aiheita myös käsitellään. Parhaimmillaan keskustelu on aktivoitunut kuin itsestään ja ohjattavat ovat puhuneet paljon, eivätkä ole jättäneet keskustelua vertaisohjaajien kysymysten varaan. Tällöin keskustelu on rakentunut nuorten keskinäisestä kannustuksesta ja tiedon sekä kokemusten jakamisesta.

Varustamon chatit ovat aina olleet kahden tunnin mittaisia, mikä ei loppujen lopuksi ole kovin pitkä aika jutella, jos keskustelussa on useampi nuori aktiivisesti mukana. Chatit on päätetty ajallaan, vaikka keskustelu vielä olisikin hyvässä vauhdissa, sillä vertaisohjaajille kyse on kuitenkin työajan puitteissa toimimisesta. Joku vertaisohjaajista on kirjoittanut ennalta sovitusti niin sanotut loppusanat, jonka jälkeen jokainen vertaisohjaaja on vielä hyvästellyt keskusteluun osallistuneet nuoret. Chatin lopetus on voinut tapahtua esimerkiksi seuraavin sanoin:

”Kello alkaakin olla taas kohta kuus, et lopetellaan tältä erää. Ens viikolla chattailaan taas samaan aikaan, silloin aiheena onkin sitten harrastukset. Nähdään silloin! :)”
(Mukailtu Starttipisteen chatlokista 25.1.2012)

Usein lopetusvaiheessa ohjattavia on voitu vielä muistuttaa esimerkiksi Varustamon Facebook-sivujen seuraamisesta tai mahdollisuudesta lähettää vertaisohjaajille yksityisviestejä Facebookin kautta.

Hyviä käytäntöjä vertaisohjauksen chatien ylläpitoon

Kaikkien ohjattujen verkkokeskustelujen aikana on vertaisohjaajien käytössä ollut aina myös oman salaisen Facebook-ryhmän *taustachat*, jossa vertaisohjaajat ovat voineet sopia työnjaosta ja keskustella chatin kulusta ja mahdollisista ongelmista. Taustachatin kautta on jaettu puheenvuoroja vertaisohjaajien kesken, eli sovittu kuka vastaa mihinkin ohjattavan kysymykseen. Näin on välttytty päällekkäiseltä kommentoinnilta ja samojen kysymysten esittämiseltä. Taustachatissa vertaisoh-

jaajat ovat myös voineet jakaa keskenään tietoa, kuten hyviä aiheeseen liittyvien internet-sivujen linkkejä, omien kokemusten kautta syntynyttä tietoa tai lisäkysymyksiä, joita voi ohjattavilta kysyä. Vaikka erityisesti uusien vertaisohjaajien kohdalla on pyritty toteuttamaan chatkeskustelut lähityönä vertaisohjaajien työtilasta *Luolasta* käsin, on niitä ohjattu myös etätöyönä kuka mistäkin paikasta – kotikoneelta, yliopistolta, mökiltä tai junasta käsin. Samassa työtilassa *chattaillessa* vertaisohjaajien keskinäinen ohjauskeskustelu on toteutunut luonnollisesti enimmäkseen ääneen keskustellen, mutta etätöyöskentelyn kohdalla taustachat on ollut nuorten ohjauksen onnistumisen kannalta äärimmäisen tärkeä.

ROOLI	ENNEN	AIKANA	JÄLKEEN
Päächataaja, Vähintään kaksi	Perehtyy ennalta chatin keskusteluteemaan	Osallistuu aktiivisesti keskusteluun Aloittaa ja lopettaa chatin Ohjaa ja aktivoi keskustelua Huolehtii teemassa pysymisestä	Kirjaa fiilismuistioon kokemukset
Tarkkailija	Perehtyy ennalta chatin keskusteluteemaan	Tarkkailee keskustelun kulkua Tarvittaessa osallistuu keskusteluun Keksii päächataajien avuksi aktiivisia kysymyksiä tai puheenaiheita Etsii ja jakaa tietoa internetistä tarpeen mukaan	Kirjaa fiilismuistioon kokemukset
Seuraaja-Kirjuri	Perehtyy ennalta chatin keskusteluteemaan	Vastaa chatin lokikirjan tallentamisesta Ei osallistu aktiivisesti keskusteluun ellei keskustelun sujuva kulku sitä vaadi	Kirjaa ylös osallistujat ja keskustelun kulun Kirjaa ylös sovitut jatkotoimenpiteet Kirjaa fiilismuistioon kehitettävät asiat, onnistumiset ja huomiot



Taulukko 1. Chatin ohjaajien roolit ja työnjako.

Jokainen verkkokeskusteluun osallistuva vertaisohjaaja on valmistautunut ennalta perehtymällä teemaan ja rauhoittamalla muun toiminnan keskustelun ajaksi. Ennen aloitusta ovat vertaisohjaajat sopineet keskenään roolit, joiden avulla on varmistettu, että kaikki tarpeelliset asiat tulee tehtyä ja että jokainen tietää, mitä hänetä odotetaan chatin aikana.

Varustamossa rooleja ovat olleet päächataajat, tarkkailija ja seuraaja-kirjuri. Päächataajat ovat osallistuneet aktiivisesti keskusteluun, tervehtineet kaikkia osallistujia ja huolehtineet teeman noudattamisesta. Tarkkailija on seurannut keskustelun kulkua, keksinyt päächataajien avuksi keskustelua aktivoivia kysymyksiä tai puheenaiheita. Hän on myös etsinyt tietoa internetistä tarvittaessa ja jakanut linkkejä vertaisohjaajien avuksi taustachatiin tai Facebook-ryhmän seinälle. Seuraajakirjuri on vastuussa chatin lokikirjan tallentamisesta ja kokemusten kirjaamisista *fiilismuistioon*. Hän kiinnittää huomiota vertaisohjaajien onnistumisiin ja kiittää niistä. Fiilismuistiot ja muut chatiin liittyvät seurantatiedot käsitellään vertaisohjaajien viikoittaisissa yhteisissä palaverissa.

Haastavat kokemukset ja tilanteet vertaisohjauksen chateissa

Chatsovellusten käyttö ohjaustarkoitukseen on ollut kaikille vertaisohjaajille täysin uutta, vaikka kaikki olivatkin käyttäneet esimerkiksi Facebook-chatia vapaaajallaan aiemmin. Keskustelu verkossa vaatii molemmin puolin aktiivista reagoimista toisen osapuolen viesteihin, ja vaikka chatviestien kirjoittaminen antaa hieman aikaa ajatella sanomisiaan, on keskustelulle kuitenkin tyypillistä nopeatempoisuus ja kohtuullisen lyhyet, vuoropuhelunomaiset viestit. Kirjoitettu kieli tuo kuitenkin aina omat haasteensa kommunikaatioon, ja vertaisohjaajien kokemusten mukaan erityisesti tunteiden ilmaisu on haastavaa kirjoitetun kielen avulla. Kaksi vertaisohjaajaa kuvailee kirjoitetun kielen vuorovaikutukselle asettamia haasteita seuraavasti:

”Samalla hetkellä piti miettiä mitä sanoisin, miten sanoisin ja kuinka sen sitten kirjoitaisin. Vertaisohjaajien kesken useita kertoja puhututtikin se, kuinka pystyä ilmaisemaan

tunteita kirjoittamalla, kun ei ole keskustelukaverin kanssa fyysisesti yhdessä.” (Tiia)
”Kirjoitetun kielen kanssa pitää olla tosi varovainen, ettei toinen vahingossa ymmärrä väärin. Sanomisiaan ei myöskään voi chatissa ihan hirveän kauaa muotoilla ja pantata, koska chataaminen on perusluonteeltaan aika nopeaa. Toisaalta hankalalta voi tuntua myös, jos itsellä ei ole mitään samankaltaisia kokemuksia ja tuntuu, ettei osaa sanoa mitään.” (Anonyymi, poiminta Varustamon Wikispaces-wikistä)

Ohjauksen aikana vertaisohjaajat huolehtivat keskustelun pysymisestä sovitussa teemassa. Facebook-chatin ollessa kaikille Facebookin käyttäjille tuttu yhteydenpitoväline, saatetaan siksi Varustamon chateja totutusti käyttää vapaamuotoiseen jutusteluun. Toisaalta yksi vertaisohjauksen haasteista on ollut pystyä pitämään keskustelu tarpeeksi vapaamuotoisena, jotta nuoret osallistuisivat siihen mielellään. Vertaisohjaajat ovat pohtineet, kuinka aktivoida hiljaisempia mukaan keskusteluun ilman syntyvää tunnetta painostuksesta. Vertaisohjaajat ovat kokeneet hankaliksi tilanteet, joissa keskustelu ohjautuu kauas varsinaisesta teemasta ja erityisesti, mikäli keskustelu on siirtynyt poliittisiin aiheisiin ja mielipiteisiin. Tällöin on vertaisohjaajien osalta pidetty kiinni sanattomasta sopimuksesta, että ohjaajat eivät tuo ilmi aatteellisia näkemyksiään. Osa vertaisohjaajista on kokenut, että keskustelijoiden vastakkaisia mielipiteitä oli hankala kommentoida millään lailla. Vaikka chateissa on toisinaan keskusteltu varsinaisen teeman ohi myös vahvoja mielipiteitä herättävistä aiheista, ei Varustamon chateissa ole ollut ongelmia epäasiallisen käytöksen suhteen. Ennemmin ongelmana on ollut niiden hiljaisuus, eli ulkopuolisten keskustelijoiden vähäinen määrä. Chatien aktiivisen mainostamisen lisäksi on ollut tärkeää kannustaa keskustelijoita tulemaan mukaan myös seuraavalla kerralla.

Onnistumisen kokemukset vertaisohjauksen chateissa

Keskustelut ovat edenneet pääasiassa vertaisohjaajien johdattelmina, mutta erityisiä onnistumisen kokemuksia vertaisohjaajat ovat saaneet silloin, kun ohjattavat ovat alkaneet keskustella keskenään ja esimerkiksi kannustaneet toisiaan kokeisiin lukemisessa. Erään starttILAisten chatkerran jälkeen yksi vertaisohjaajista oli kir-

jautunut Facebookiinsa uudelleen noin tunnin kuluttua ohjauksen loppumisesta ja huomannut, että chatissa olleet starttilaiset olivat jääneet omatoimisesti jatkaamaan keskusteluaan. Toisinaan myös ohjattavat ovat toimineet ohjaajina ja asiantuntijoina esimerkiksi johonkin tiettyyn koulutusalaan tai harrastukseen liittyen. Tällöin aiheesta tietämättömät vertaisohjaajat ovat mielihyvin asettuneet ohjattavan asemaan ja kyselleet lisää aiheesta. Luultavasti tällaiset tilanteet ovat toimineet molemminpuolisina onnistumisen kokemuksina: vertaisohjaaja on saanut onnistumisen tunteen siitä, että hän on kyennyt aktivoimaan ohjattavaa osallistumaan keskusteluun, ja toisaalta ohjattava on saanut huomata tietävänsä jostain aiheesta enemmän kuin muut ja tullut kuulluksi asiantuntijana. Vertaisohjaajien kokemusten perusteella aidosti vuorovaikutteiset chatkeskustelut ovatkin olleet niitä parhaita kokemuksia. Vertaisohjaajat ovat saaneet onnistumisen kokemuksia silloin, kun he ovat huomanneet osanneensa auttaa muita nuoria.

”Chatissa on mukavaa, jos saa jonkun hyvälle tuulelle tai osaa vastata toisen kysymykseen niin, että toinen lähtee viemään ajatustaan siitä eteenpäin. Esimerkiksi puhuttaessa ammateista saa toisen ajattelemaan, mitä hän haluaisi tulevaisuudessa tehdä työkseen ja näin pääsemme yhdessä tutkimaan erilaisia ammatteja.” (Anonyymi, poiminta Varustamon Wikispaces-wikistä)

”Vertaisohjaus chatissa oli mukavaa ja oli kiva auttaa toisia nuoria omissa ongelmissaan. Aluksi keskustelun ylläpitäminen ei ollut niin helppoa kuin luulin, mutta pienen alkujännityksen jälkeen chatissa puhuminen alkoi luonnistua itsestään.” (Hanna)

Monille vertaisohjaajille toisten nuorten ohjaus on ollut aivan uusi kokemus, mutta vaikka ohjauskokemusta olisikin, on chatin kautta ohjauskeskustelun käyminen silti saattanut hieman jännittää. Verkossa keskustelun käyminen on vaatinut uudenlaisia keskustelun ylläpitämisen taitoja verrattuna kasvokkain kohtaamiseen.

Yleisesti ottaen jo pelkästään se, että chatkeskustelussa on paljon osallistujia mukana, on tuonut onnistumisen kokemuksia. Tällöin chatin mainostus on onnistunut

ja on tuonut tunteen vertaisohjaajille, että he tekevät hyödyllistä ja mielekästä työtä. ”Onnistumisen tunteita olen kokenut, kun keskustelijoita on paljon ja aiheeseen, jonka annan esille, tartutaan ja siitä syntyy mielekäs keskustelu. Myös se, kun nuori on esimerkiksi itse ensin oma-aloitteisesti tervehtinyt tullessaan chatiin, on tuottanut onnistumisen kokemuksia.” (Anonyymi, poiminta Varustamon Wikispaces-wikistä)

Yksi onnistumisen kokemus vertaisohjaajille on ollut vakituisten kävijöiden muodostuminen ja heiltä saatu palaute. Kaikille avoimeen Varustamo-chatiin on tullut vakikävijöitä, jotka ovat löytäneet tiensä sinne joko Varustamon IRC-Gallerian yhteisön kautta tai kaverinsa suosituksesta. Heidän kohdallaan jo pelkkä kävijäksi jääminen on ollut hyvä palaute onnistumisesta. Toisinaan he ovat myös esittäneet toiveita kohtaavansa tiettyjä vertaisohjaajia tulevissa chateissa. Suljettujen ryhmien Facebook-chateissa on myös ollut aktiivichataajia, jotka ovat antaneet toisinaan suoraa palautetta, että he ovat tulleet chattiin, koska vertaisohjaajat ovat olleet heidän mielestään niin kivoja ja avoimia.

4.3 Varustamon blogit



Varustamolla on kolme blogia: Varustamo-blogi, Kokemusblogi ja Joulukalenteriblogi. Varustamo-blogi on ensisijaisesti nuorille, mutta myös nuorten kanssa työskenteleville suunnattu, ja siihen on vertaisohjaajien kirjoittamien ja toimittamien juttujen lisäksi saatu tekstejä myös muilta nuorilta sekä sidosryhmiltä. Blogeissa on käsitelty lähinnä koulutus- ja työelämäaiheita nuorten näkökulmasta sekä jaettu omia kokemuksia. Kokemusblogi on sen sijaan ollut vertaisohjaajien ylläpitämä, mutta sen sisällöstä ovat vastanneet Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijat. Kolmanneksi käytössä on ollut Joulukalenteriblogi, jossa on jouluisen tarinan ja kuvituksen kautta käsitelty ammattialoja, opiskelua sekä harrastuksia 24 kalenteriluukun verran.

Tekstit ovat keränneet eniten kommentteja Kokemus- ja Joulukalenteriblogeissa, joissa noin puolia jutuista on kommentoitu kerran tai useammin. Puolestaan Varustamo-blogin teksteistä noin kolmasosaan on saatu kommentteja.

Varustamon kaikki blogit on luotu Bloggerin (www.blogger.com) alustalle, joka on havaittu teknisesti helppokäyttöiseksi bloggausta aloittelevillekin vertaisohjaajille. Myös Varustamon kotisivut on luotu blogialustalle, mutta tähän tarkoitukseen on käytetty paremmin soveltuvaa WordPress-alustaa (<http://wordpress.com>).

Tutustu!

Hae blogeja ja ilmoita omasi <http://www.blogilista.fi/>

Varustamo-blogi <http://varustamo.blogspot.fi>

Kokemusblogi <http://starttiblogi.blogspot.fi>

Tasku-tontun joulukalenteri 2011 <http://tontunjoulukalenteri.blogspot.fi/>

Teini-tontun joulukalenteri 2012 <http://tontunjoulukalenteri2012.blogspot.fi/>

4.3.1 Varustamo-blogi

Terhi Hämäläinen



Varustamo-blogi on ylläpitämistämme blogeista laajin ja aktiivisin. Blogin kirjoitukset käsittelevät vertaisohjausta, nuorten koulutusta ja työelämää sekä nuorille suunnattuja palveluja Pirkanmaan alueella.

Blogi on perustettu heti hankkeen alkutaipaleella toukokuussa 2011. Kirjoitustahti on ollut tiheä, olemme toimittaneet yhdestä kolmeen kirjoitusta viikossa. Kirjoittajat ovat Varustamon vertaisohjaajia, palveluitamme käyttäviä tai muutoin tavoittamiamme nuoria sekä silloin tällöin yhteistyötahojamme. Bloggauksia on tehty yksin, yhdessä kirjoittaen tai nuoria haastatellen. Blogiin on helppo satunnaisenkin kävijän

päätyä Google-haun ja blogilista.fi -palvelun kautta, jolloin ohjauksen saaminen ei välttämättä vaadi Varustamon palvelujen säännöllistä seuraamista.

Kirjoitukset on jaettu eri aihealueisiin (Taulukko 1). *Minun tarinani* -juttusarjassa seuraamme nuoria heidän poluillaan koulutus- ja työelämässä matkalla kohti omia tavoitteitaan. Vinkkipankki-osioon on kerätty lyhyitä tietopaketteja esimerkiksi CV:n laatimisesta ja hygieniapassista. Vertaisohjaajat ovat myös kirjoittaneet lukuisista vierailuistaan nuorisotyön toimijoiden luona, sosiaaliseen mediaan liittyvistä tapahtumista ja ITK2013-konferenssiin osallistumisesta. Sosiaalisen median kirjoituksissa olemme neuvoneet Facebookin käytössä ja blogin perustamisessa. Työhön ja opiskeluun liittyviä kirjoituksia löytyy useita muun muassa opiskelumotivaatiosta, väli vuoden pitämisestä, kesätöiden hausta, töiden hakemisesta internetistä ja pääsykokeista. Ulkomaille tahtova voi hyötyä vaihto-opiskelua ja kielten oppimista käsittelevistä kirjoituksista. Mukaan mahtuu kevyempiä vapaa-ajan aiheita liittyen kesäloman viettoon, nuorten tapahtumiin ja harrastuksiin. Vertaisohjaajien erilaiset taustat on hyödynnetty niin, että olemme voineet kirjoittaa omista kokemuksistamme eri oppilaitoksissa opiskelusta, työpaikoista ja tietenkin vertaisohjaajana olemisesta. Varustamo-blogin vahvuus on, että faktatiedon lisäksi vertaisohjaajat ja nuoret kertovat omia kokemuksiaan. Koulutus- ja ammattialoista saa huomattavasti laajemman kuvan jo alaa opiskelevan kertomana kuin vain opinto-opasta lukemalla.

Ylläpito ja kirjoituskäytännöt

Olennaista blogissa on julkaisemisen säännöllisyys, jotta lukijat näkevät blogin olevan toiminnassa ja voivat odottaa sisältöä säännöllisin väliajoin. Varustamossa blogiryhmä, jossa yhdellä on ollut päävastuu, on pitänyt huolta aiheiden riittävydestä. Blogiin on kuitenkin voinut kirjoittaa jokainen halukas. Uusien tai ulkopuolisten kirjoittajien kohdalla blogiryhmä on oikolukenut ja tarvittaessa korjannut tekstin sekä usein etsinyt kuvat siihen. Blogin kirjoitusaikataulua olemme pitäneet Google Docs:ssa, joihin jokainen on voinut merkitä itselleen kirjoitusvuoron ja blogiryhmä on voinut seurata, että sisältöä on tulossa riittävästi. Meillä tämä toimintatapa on

toiminut oikein hyvin, ja usein erityisesti kesäaikaan kirjoituksia on ollut jonoksi asti. Harvemmin on ollut tarvetta kysellä kirjoitusten perään, ja usein näissäkin tapauksissa innokkaita vapaaehtoisia on löytynyt.

AMMATINVALINTA	22	työ	25
Kaverit	6	työharjoittelu	8
KeSätYö	16	ULKOMAANVAIHTO	10
MINUN ALANI	5	VALMISTUMINEN	8
MINUN TARINANI	20	Vapaa-aika	23
NIVELVAIHE	16	VARUSTAMO	35
NUORISOTYÖ	10	VERTAISOHJAAJAKOULUTUS	10
NUORTEN PALVELUT PIIRKANMAALLA	25	VERTAISOHJAAJANA OPITTUA	11
OPINTOJEN KESKEYTTÄMINEN	5	VINKKIPANKKI	16
OPISKELU	46	VÄLIVUOSI	4
OPISKELUMOTIVAATIO	9	YHTEISHAKU	12
pääsykokeet	4	YHTEISTYÖKUMPPANIT	15
SOŠIAALINEN MEDIA	24	Yrittäjyys	4

Taulukko 1. Esimerkkejä blogikirjoitusten aiheista ja määristä.

Aktiivisesti blogia kirjoitettaessa voi ongelmana joskus olla aiheiden keksiminen. Aiheet nousevat usein ajankohtaisista asioista: uutisissa esillä olleista seikoista, yhteishausta, Varustamon chatissa keskustelluista asioista tai vertaisohjaajien tekemistä vierailuista. Toinen hyvä lähde inspiraatiolle on oma elämäntilanne ja siihen liittyvät seikat, kuten esimerkiksi ulkomaille opiskelijavaihtoon lähteminen tai toiselle paikkakunnalle opiskelemaan muuttaminen. Varustamossa blogin kirjoittajia on monia, joten allekirjoitamme bloggaukset aina omalla nimellämme. Näin kirjoituksesta tulee henkilökohtaisempi, kun ulkopuolisetkin tietävät, kuka jutun on kirjoittanut.

Kun blogilla on useita kirjoittajia, on otettava huomioon blogin yhdenmukaisuus. Eri kirjoittajien persoonallinen ote saa toki näkyä teksteissä. Keskeistä kuitenkin on,

että teksti on huoliteltua ja sen sisältö sopii blogin teemaan. Lisäksi jokainen lisää kirjoitukseensa sopivan otsikon, tunnisteet eli asiasanat ja allekirjoituksen.

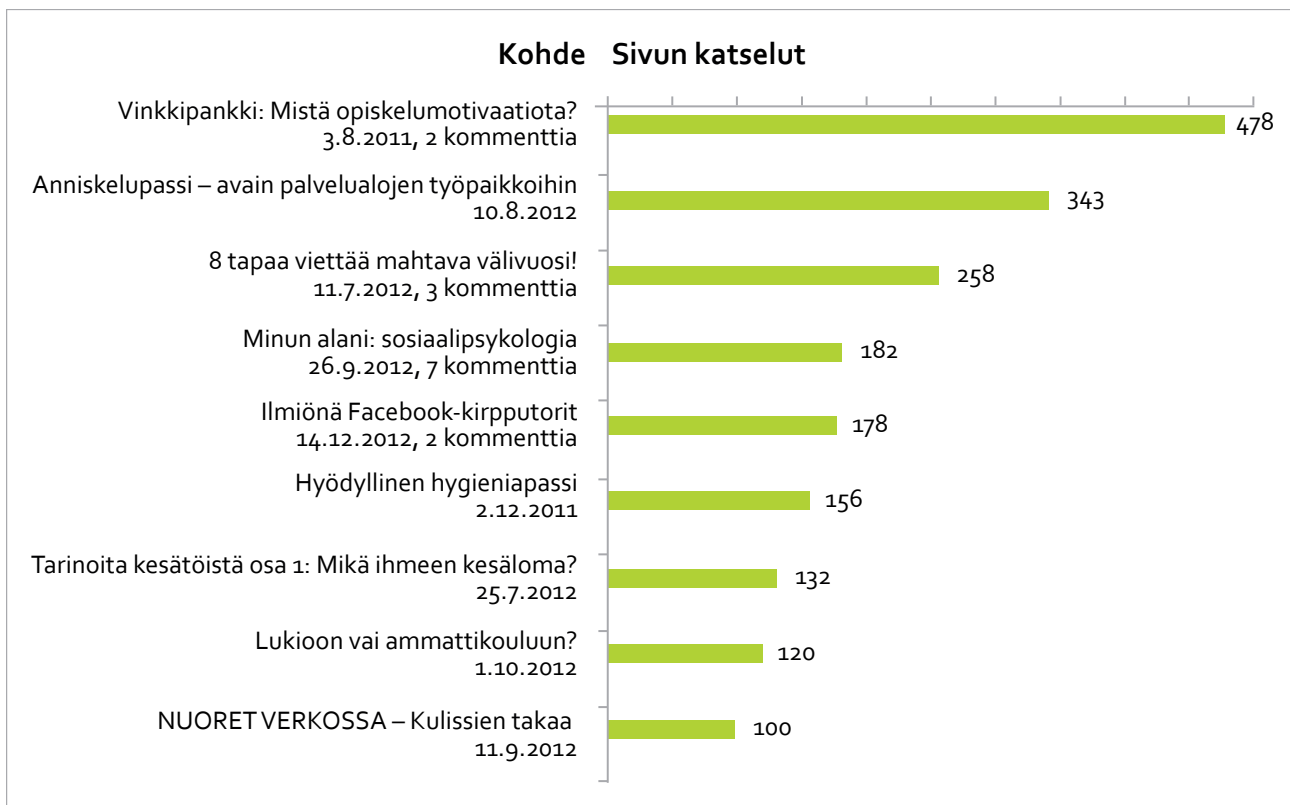
Olennainen osa blogikirjoitusta ovat kuvat, ne havainnollistavat tekstiä ja tuovat siihen lisää sisältöä ja eloisuutta. Kuvien etsiminen ei käy aivan kädenkäänteessä, kuvien kanssa on myös muistettava tekijänoikeudet. Joskus tekstiin sopivaa kuvaa voi olla yllättävän vaikeaa löytää. Mikäli mahdollista, on paras vaihtoehto tietenkin itse otettu kuva.

Blogikirjoitusta ei julkaisun jälkeen jätetä sikseen. Jaamme bloggaukset aina Facebookissa, jossa ne saavat lisää näkyvyyttä ja seuraajamme saavat heti tietää uudesta sisällöstä. Joskus olemme jakaneet kirjoituksen linkin pienen alustuksen kera myös IRC-Galleriassa ja Twitterissä. Blogikirjoituksiin tullessiin kommentteihin on reagoitava parissa päivässä.

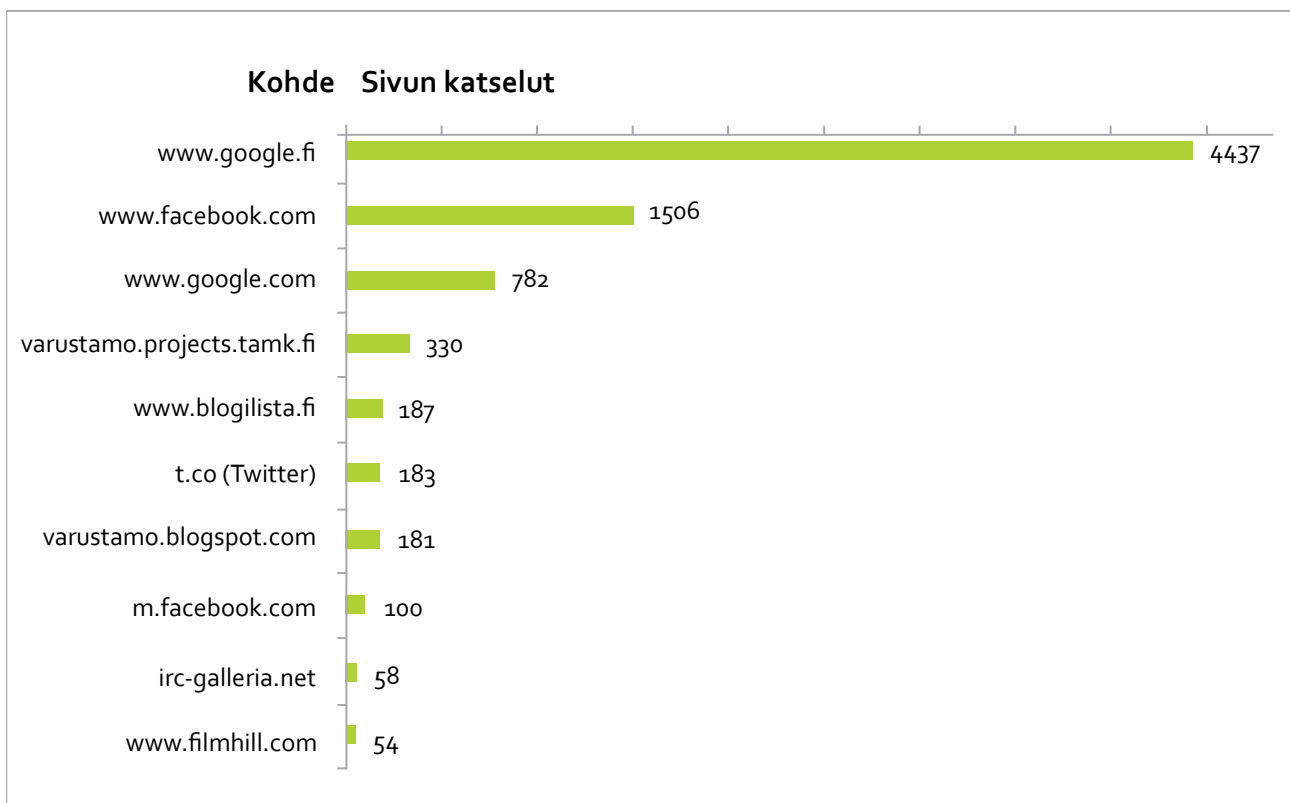
Blogin käyttötilastoja seurataan

Blogi välineenä voi joskus tuntua turhauttavalta, sillä sitä luetaan paljon enemmän kuin kommentoidaan, jolloin kirjoittaja ei saa palautetta tekemästään työstä. Varustamo-blogia on kirjoitusten määrästä huolimatta kommentoitu vain 75 kertaa. Blogin suosion selvittämiseen auttavat kaksi asiaa: blogin tilastojen seuraaminen ja tekstien jakaminen. Paitsi seuraamalla sivustojen käyntimääriä voimme arvioida bloggausten suosiota myös jakamalla ne Varustamon Facebookissa. Seuraamme viikoittain, kuinka paljon tykkäyksiä tai eteenpäin jakoja Facebookissa jaettu blogitekstin linkki saa. Kirjoittajalle tämä on palkitsevaa, kun näkee muiden pitäneen tekstiään hyödyllisenä.

Blogin ylläpitoon käyttämästämme Bloggerista on mahdollista saada tietoa sivustolla vierailleiden määrästä, siitä mistä he blogiin päätyivät ja suosituimmista teksteistä. Varustamo-blogin olemassaolon aikana on sitä käyty katsomassa yli 18 000 kertaa. Keskimäärin katselijoita on ollut noin 1000 lukijaa kuukaudessa, määrät ovat vaihdelleet jonkin verran kuukausittain, mutta kokonaisuudessaan olemme onnistuneet kasvattamaan lukijamäärää tasaisesti.



Kuvio 1. Varustamo-blogin luetuimmat tekstit sekä katselukertojen ja kommenttien määrät kesäkuussa 2013.



Kuvio 2. Viittaavat sivut, joilta vierailijoita tullut Varustamo-blogiin. Kesäkuu 2013.

Blogikirjoituksia on julkaistu kaiken kaikkiaan 163 kappaletta. Kaikkien aikojen suosituimpia blogitekstejä kesäkuussa 2013 kerätyn tiedon mukaan (Kuvio 1) ovat Vinkki-pankin opiskelumotivaatioon sekä anniskelu- ja hygieniapassiin liittyvät tekstit.

Eniten kävijöitä Varustamo-blogiin on päätynyt Google-haun, Varustamon kotisivujen, Facebookin ja blogilista.fi-palvelun kautta (Kuvio 2). Päättellen suosituimmista teksteistä kiinnostaa blogin lukijoita erityisesti juuri se tieto, mitä haluamme heille antaakin: ohjausta koulutus- ja ammattialavalinnoissa.

Oma kokemus

Varustamolla aloittaessani oli blogi minua eniten kiinnostava sosiaalisen median väline. En ollut aiemmin pitänyt blogia, mutta siihen oli melko helppoa päästä sisälle. Ainakaan Bloggeria käyttäessä itse väline ei vaadi kovin suurta opetteluä, sillä sen käyttö on tehty helpoksi aloittelijallekin. Ulkoasun voi valita valmiina, joten parhaimmillaan blogin saa pystyyn lyhyessä ajassa. Mikäli kiinnostusta riittää, voi ulkoasua muokata persoonallisemmaksi. Blogin ylläpito on ollut mielenkiintoista. Alussa yllätti, kuinka kauan aikaa lyhyenkin kirjoituksen tekemiseen voi mennä. Kirjoittamiseen, kuvien etsimiseen tai itse ottamiseen sekä tekstin muokkaamiseen menee helposti useita tunteja etenkin, mikäli kirjoituksen tekeminen vaatii lisäksi tiedonetsintää. Sekä omia että muiden kirjoituksia lukiessa onkin oppinut paljon uutta ja saanut hyödyllisiä vinkkejä. Vertaisohjaus toimii siis myös vertaisohjaajien kesken!

4.3.2 Kokemusblogi

Anna Nieminen



Kokemusblogi on Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden yhteinen blogi, jota Varustamon vertaisohjaajat ovat toimittaneet. Blogin ideana on

ollut tarjota kaikille starttien opiskelijoille foorumi, jolla jakaa kokemuksiaan opiskeluista, ammattialatutustumisista ja muusta kouluun ja vapaa-aikaankin liittyvästä. Tavoitteina on ollut vahvistaa yhteisöllisyyttä eri Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien ryhmien kesken sekä tarjota mahdollisuus oppia tuottamaan sisältöä ja saada julkaistua omaa sisältöä blogiin. Blogi on ollut toiminnassa kahden lukuvuoden ajan, 2011–2012 ja 2012–2013, eli kirjoittajia on ollut paitsi Pirkanmaan eri toimipisteistä myös kahdelta peräkkäiseltä vuosikurssilta. Yhteensä juttuja on julkaistu 35 ja erillisiä blogin lukukertoja on ollut yli 2000.

Ylläpito ja kirjoituskäytännöt

Ammatti- ja lukiostarttien opiskelijat ovat voineet lähettää juttunsa joko opettajansa kautta tai suoraan blogin sähköpostiosoitteeseen, minkä jälkeen Varustamon vertaisohjaajat ovat lisänneet jutun blogiin. Ennen julkaisua vertaisohjaajat ovat tarvittaessa hieman muokanneet juttua, esimerkiksi korjanneet suurimpia kielivirheitä kuitenkin alkuperäisen jutun tyylin säilyttäen. Ohjeita blogin käyttöön sekä omien juttujen tuottamiseen ja lähettämiseen on annettu blogissa, ammatti- ja lukiostarttilaisten suljetussa Facebook-ryhmässä, vertaisohjaajien vierailukäynneillä syyslukukauden alussa sekä sähköpostitiedotuksina opettajien kautta.

Osa opiskelijoiden teksteistä on syntynyt koulun oppitunneilla opettajan ohjaamina, kun taas osa jutuista on kokonaan opiskelijoiden oma-aloitteisesti synnyttämiä. Opiskelijat ovat myös kouluun palauttamistaan ammattialoihin tutustumisten ja työssä oppimisen raporteista muokanneet blogitekstejä tai lähettäneet raportit blogiin sellaisenaan. Blogitekstejä on kirjoitettu niin yksin kuin pienissä ryhmissäkin. Useampaan bloggaukseen on myös koottu monen opiskelijan erillisiä, samaan aiheeseen liittyviä lyhyitä tekstejä. Ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoille annetussa ohjeistuksessa on painotettu, ettei blogijutuille ole mitään pituus-, tyyli- tai muotovaatimuksia. Osassa blogijutuista on ammatti- ja lukiostarttilaisten itse ottamia valokuvia, osaan vertaisohjaajat ovat lisänneet kuvituskuvia väriä tuomaan.

Aiheet

Blogin jutut ovat käsitelleet enimmäkseen kokemuksia ammatti- ja lukiostarteilla opiskelusta, erilaisista starteilla järjestetyistä tapahtumista sekä erityisesti työssäoppimisjaksoilta. Ammattialoihin tutustumisistaan ja työssäoppimisjaksoistaan nuoret ovat kirjoittaneet tekemistään työtehtävistä, omista mietteistään sekä kokemuksistaan alasta. Useassa jutussa pohditaan sitä, olisiko ala kenties itselle se oikea vai ei, ja mistä syystä. Opiskelijat ovat myös kertoneet siitä, miten eri aloihin tutustuminen on muokannut heidän tulevaisuudensuunnitelmiaan ja -haaveitaan. Esimerkiksi yksi nuori kertoo blogissa liiketalouden alalle liittyvän harjoittelun vahvistaneen omaa ammatinvalintaansa todella paljon, ja toinen taas kertoo harjoittelukokemuksensa perusteella, ettei aio opiskelemaan ainakaan painoviestintää, koska ei koe olevansa tarpeeksi luova ja taiteellinen.

Omien pohdintojensa ja kokemustensa lisäksi nuoret ovat jakaneet blogissa harjoitteluissaan alasta saamaansa tietämystä. Blogijutuissa on käsitelty esimerkiksi sitä, mitä työtehtäviä tietyllä alalla työskentelevälle voi kuulua, millaisissa ympäristöissä työskennellään, millaista alan opiskelu on ja mitkä ominaisuudet olisivat alalla tärkeitä. Lukuvuoden päätteeksi nuoret ovat jutuissaan myös arvioineet starttivuottaan ja muun muassa antaneet vinkkejä tulevien vuosien ammatti- ja lukiostarttilaisille. Näiden aiheiden lisäksi Kokemusblogissa on ollut myös muutama nuorten harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyvä kirjoitus.

Vertaisohjaajan kokemus

Kokemusblogissa vertaisohjausta on tapahtunut lähinnä ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden kesken, he ovat olleet vertaisia toinen toisilleen. He ovat tuottaneet kaiken blogin sisällön, mutta me Varustamon vertaisohjaajat olemme osallistuneet kommentoimalla blogijuttuja. Kommenteissa on kannustettu ja annettu positiivista palautetta jutusta sekä esitetty lisäkysymyksiä: esimerkiksi vahvistiko kerrottu harjoittelukokemus omia tulevaisuudensuunnitelmia tai millaisia työtehtäviä tutustumaasi alaan kuuluu. Vertaisohjaajan näkökulmasta Kokemusblogin toimittaminen onkin ollut erilaista verrattuna hankkeen muuhun vertaisohjaukseen juuri

siksi, että lähes kaiken sisällön ovat tuottaneet muut kuin vertaisohjaajat. Kuitenkin me vertaisohjaajat olemme muun muassa ammatti- ja lukiostarttilaisten Facebook-ryhmässä koettaneet innostaa nuoria kirjoittamaan ja antaneet ehdotuksia juttujen aihepiireistä.

Onnistumisen kokemuksia Kokemusblogin toimittamisessa olemme saaneet erityisesti siitä, kun siihen on lähetetty varta vasten sitä varten kirjoitettuja juttuja ja olemme huomanneet, että opiskelijat ovat innostuneita jakamaan kokemuksiaan. Blogin toimittamisessa on ollut mielenkiintoista myös se, että on päässyt tutustumaan ammatti- ja lukiostarttilaisten kokemuksiin sekä heidän ajatuksiinsa opiskelusta, työnteosta ja tulevaisuudesta. Odotettua vuorovaikutusta ammatti- ja lukiostarttilaisten kesken ei ole kommenttilaatikon puolella tapahtunut. Ajoittain tuntuikin haastavalta saada opiskelijoita innostumaan blogikirjoittamisesta, ja toisinaan kului useampi viikko ilman uusia blogitekstejä. On ollut mukava huomata, että vaikkei kaikkia blogijuttuja ole kommentoitu, on lukukertoja kertynyt suosituimpiin teksteihin yli viisikymmentä.

4.3.3 Tarinoilla ammatteja tutuksi – Joulukalenteriblogit

Laura Sinkkonen



Alkuperäinen idea Joulukalenteriblogin perustamisesta Varustamolle lähti siitä, kun ennen joulua vuonna 2011 IRC-Galleria alkoi mainostaa omaa tulevaa joulukalenteriaan. Seuraavassa viikkopalaverissa idea tuotiin esille Varustamon omasta Joulukalenterista. Ongelmaksi muodostui se, että siitä tulisi herkästi liian samankaltainen muiden Varustamon blogien kanssa, jos julkaistaisiin vain vinkkejä erilaisista ammateista ja niihin liittyvistä koulutuksista. Näin ollen hahmoksi Joulukalenteriblogiin valittiin joulun teeman mukaisesti tonttu, joka tutustuisi eri-

laisiin ammatteihin ja koulutuksiin ja kirjoittaisi omasta näkökulmastaan tarinanomaisesti blogitekstin joulukuun jokaiselle päivälle. Hahmon nimeksi tuli Tasku-tonttu.

Toteutuksessa oli mukana pieni vertaisohjaajista koostunut ryhmä, joskin vastuussa oli yksi ihminen. Vastuuhenkilö keräsi viikoittain keskiviikon viikkopalaveriin seuraavan viikon tekstit tarkistusta ja lukemista varten ja otti myös jokaiseen tekstiin aiheeseen liittyviä kuvia. Joka keskiviikko nämä tekstit vietiin ja ohjelmoitiin julkaistavaksi päivittäin klo 9 aamulla. Kommentoinnin helpottamiseksi päätettiin jokaisen tekstin loppuun lisätä aktivointikysymyksiä.

Ensimmäisessä Joulukalenterissa vastuuhenkilö toimitti ja kirjoitti suurimman osan teksteistä. Tällainen työskentelytapa osaltaan vaikutti siihen, että blogista tuli näkökulmaltaan hieman yksipuolinen ja vain yhden henkilön ideoita sisältävä. Kritiikkinä lukijoilta ensimmäisestä Joulukalenterista saatiin, että se oli liian lapsellinen. Tämä saattoi johtua siitä, että jo alkuperäinen idea tarinallisesta ja satumaisesta hahmosta ei aivan osunut kohderyhmään. Asiakaslähtöisesti ajateltuna satumaisuus on vääränlainen lähtökohta aikuisuuden kynnykselle pääsevien nuorten kanssa, sillä he tahtovat jo erottua lapsuuden aikaisesta ajatusmaailmasta ja lukea jo toisenlaista asiasisältöisempää tarinointia.

Seuraavan vuoden kalenteria suunnitellessa otettiin huomioon edellisen vuoden kalenterista tullut kritiikki. Tämän perusteella otettiin enemmän ihmisiä mukaan kirjoitusprosessiin. Vastuuhenkilöä pidettiin kuitenkin erittäin hyvänä ideana ja siihen toimeen valittiin kohderyhmää iällisesti lähempänä oleva henkilö. Tarinan päähenkilöä muokattiin myös soveliaammaksi lukijakuntaa ajatellen. Hahmo sai nimekseen Teini-tonttu. Samalla tavalla kuin edellisenä vuonna, kalenterin tekstit kirjoitettiin edeltävän viikon aikana ja koottiin samaan Googlen dokumenttiin. Nämä tekstit tarkistettiin ja laitettiin julkaisuun viikkopalaverissa. Samassa palaverissa jaettiin kirjoitusvuorot ja ideat teksteihin. Vastuuhenkilön tehtävänä oli huolehtia, että jokaiselle päivälle oli teksti ja kuva. Vastuuhenkilön ei enää tarvinnut

kirjoittaa ja kuvata lähes jokaiseen blogikirjoitukseen, vaan vastuu kuvista jaettiin myös viikkokohtaisesti muille vertaisohjaajille.



Kuva 1. Tasku- ja Teini-tonttu seikkailivat Varustamon Joulukalenteriblogeissa ja tutustuivat ammattien lisäksi ympäröivään maailmaan. (Lähde: Laura Sinkkonen & Sanni Soukkio 2011–2012)

Kirjoitustyyli muutettiin myös hieman aikuisempaan suuntaan, sillä haluttiin tuoda enemmän asiallisempaa sävyä. Tekstin tyyli pyrittiin kuitenkin pitämään suhteellisen kevyenä ja mukavana luettavana. Saatu palaute tästä Teini-tontun blogisarjasta oli paljon positiivisempaa kuin Tasku-tontun seikkailuista ja blogia luettiin mielellään. Myös muut sidosryhmät jakoivat silloin tällöin tekstejä omalla Facebook-sivullaan.

Joulukalenterien eroavaisuuksista huolimatta molempiin kalentereihin saimme kommentteja paljon enemmän kuin muihin blogeihimme. Kommentteja tuli vertaisohjaajien lisäksi eri starttien opettajilta ja oppilailta. Suurin osa kommentteista oli vastauksia aktivointikysymyksiin kuten ”Mikä on sinun lempiruokasi? Entä inhokki?” Tämä toi esiin sen, että aktivointikysymykset ovat tärkeä osa blogikirjoittamista ja varsinkin palautteen saamista sekä keskustelun synnyttämistä.

4.4 IRC-Galleriassa kysymyksiä ja keskustelua nimimerkillä

Terhi Hämäläinen ja Tuuli Krekelä



Varustamossa päätettiin ottaa IRC-Galleria osaksi verkkovertaisohjauksen työkalupakkia keväällä 2012. IRC-Galleriassa jo ennestään toimivat ohjauspalvelut, kuten

Verkkoterkkarit ja *Jepari-yhteisö*, tavoittavat tuhansia nuoria ja ovat vakiinnuttaneet paikkansa *galtsussa*, kuten yhteisöä kutsuttiin 2000-luvun alussa. IRC-Galleriassa nuorten ohjaustyötä on aiemmin tehty pääosin kahdella tapaa: järjestämällä ohjattuja chateja sekä ylläpitämällä kysymyspalstaa, jossa nuorten lähettämiin kysymyksiin vastataan joko kysymyspalstalle tai yksityisviestein. Varustamon palveluista puuttui kysymys-vastaus -palstan tyyppinen palvelu, ja IRC-Galleria tarjosi parhaat puitteet sellaisen pystyttämiseksi. Chat-palvelulle emme kuitenkaan nähneet tarvetta IRC-Gallerian puolella, sillä Varustamolla on jo chat-toimintaa Facebookissa.

IRC-Galleria pähkinäkuoressa

IRC-Galleria (irc-galleria.net) on Suomen käytetyin nuorten ja nuorten aikuisten verkkoyhteisö. Rekisteröityjä profileja on yli 400 000 ja sinne lisätään joka päivä lähes 70 000 valokuvaa ja 1,5 miljoonaa kommenttia. Palvelua käytetään ensisijaisesti yhteydenpitoon kavereiden kanssa ja kommunikointi siellä tapahtuu kirjoittamalla kommentteja käyttäjien kuviin, videoihin, yhteisöihin sekä päiväkirjamerkintöihin.

Käyttäjien omien profiilien lisäksi IRC-Galleriassa on lukuisia yhteisöjä, joiden avulla käyttäjä voi kertoa muille minkälaisista asioista hän on kiinnostunut ja tavata muita samanhenkisiä käyttäjiä. Yhteisöissä keskustellaan teeman mukaisista aiheista ja vastaillaan esimerkiksi kyselyihin.

Varustamo ja vertaisohjaajat IRC-Galleriassa

Varustamolle luotiin *Varustamo - Nuorelta nuorelle* -niminen yhteisö toukokuussa 2012 ja samalla osalle Varustamon vertaisohjaajista luotiin *nickit eli profilit*, joiden kautta he toimivat yhteisössä. Nimimerkin sai jokainen itse valita. Kukaan ei kuitenkaan toimi täysin omalla nimellään tai Varustamo-liitteisellä nimimerkillä IRC-Galleriassa. Tämän valinnan teimme tietoisesti, jotta sopisimme paremmin IRC-Gallerian toimintaympäristöön ja olisimme helpommin lähestyttäviä. Nimimerkin perässä olevasta valvoja-tähtimerkistä sekä yhteneväisistä Varustamon logolla varustetuista profiilikuvista vertaisohjaajat kuitenkin tunnistaa varustamolaisiksi.

Varustamo-yhteisössä etusivua käytetään tiedottamiseen ja palvelusta kertomiseen. Sivulehdiltä löytyy blogikirjoituksia, kyselyitä sekä keskustelupalsta.



Kuva 1. Varustamolaisten profiilikuvia IRC-Galleriassa nimimerkeillä Kaktuspurkki, hannamandA ja tinttarella.

Varustamon yhteisössä oli 47 jäsentä toukokuussa 2013, mutta tavoitamme todellisuudessa paljon suuremman määrän käyttäjiä, koska kaikkeen yhteisön toimintaan voi osallistua olematta yhteisön jäsen. Liittymällä yhteisön jäseneksi käyttäjän profiiliin tulee tieto jäsenyydestä. Yhteisöjen jäsenyyksiä käytetään lähinnä kertomaan muille käyttäjille, millaisista asioista käyttäjä on kiinnostunut. Gallupeja on tehty yhteensä 53 kappaletta ja jokaiseen Varustamo-yhteisön Gallup-kysymykseen vastaa noin 33–123 käyttäjää. Varustamo-yhteisön etusivulla on myös mainostettu Varustamon blogeja ja Facebookissa toimivaa kaikille avointa Varustamo-chatiamme. Usea vierailija on löytänyt palveluihimme juuri IRC-Gallerian kautta.

Verrattuna Facebookiin IRC-Galleriassa tapahtuu paljon enemmän vuorovaikutusta nuorten kanssa. Nuoret vastaavat vertaisohjaajien tekemiin Gallup-kysymyksiin ja keskustelunavauksiin, mutta vertaisohjaajia on myös lähestytty yksityisviestein ja heidän profiilikuviltaan on jaettu sydämiä eli tykkäyksiä. Käyttäjät ovat neuvoneet myös toisiaan Varustamon keskustelupalstalla. *Mikä sinusta tulee/tuli isona?* -keskustelunavaus keräsi 88 viestiä, ja viestiketjussa käyttäjät jakoivat toisilleen neuvoja muun muassa yrittäjyyteen liittyvissä asioissa. Keskusteluja on luotu yhteensä 17 kappaletta ja keskustelijoilta on saatu 3–88 kommenttia avauksiin.

🚩 Tiedätkö jo, MIHIN haet yhteishaussa?	123
🚩 Oletko jo hakenut kesätöitä?	116
🚩 Mikä on lempivuodenaihasi ja miksi?	105
🚩 Minkä ikäisenä olet muuttanut omillesi?	93
🚩 Tiedätkö mikä on nuorisotakuu ja mitä hyötyä siitä on sinulle?	89
🚩 Tiedätkö jo mikä sinusta tulee isona?	86
🚩 Kuinka usein käytät internetiä?	80
🚩 Tiedätkö sinä, miten sosiaalista mediaa voi hyödyntää työssä?	68
🚩 Saitko opiskelupaikan ensi syksyksi?	67
🚩 Mistä alasta/koulutuksesta haluaisit lisätietoa yhteishakua varten?	65
🚩 Kiinnostaaako opiskelu ulkomailla?	64
🚩 Saitko tänä kesänä mieluisan kesätyöpaikan?	52
🚩 Saitko opiskelupaikan? Lukion, ammattiopistosta vai muualta?	33

Taulukko 1. Esimerkkejä IRC-Gallerian Varustamo-yhteisön gallupeista toiminnan ajalta. Kysymysten perässä oleva luku kertoo vastausten määrän.

Kynnys osallistua on suhteellisen matala, sillä IRC-Galleriassa ei yleensä olla omalla nimellä, vaikka oma kuva onkin näkyvillä. Toimintakulttuuri on hyvin osallistuva: käyttäjät kommentoivat paljon, vastailevat kysymyksiin, antavat toisilleen sydämiä ja ansaitsevat niistä erilaisia *natsoja*. Jokaisella sisäänkirjautumisella saa yleensä vertaisohjaajakin sydämen tai pari kuvaansa joltakin tuntemattomalta. IRC-Galleriassa ei kummeksuta, vaikka aloittaisit keskustelun aivan vieraan ihmisen kanssa. Yksi ominaisuuksista onkin kahdenkeskinen chatkeskustelu käyttäjien kesken. Emme ole käyttäneet tätä säännöllisesti Varustamon vertaisohjauksen välineenä IRC-Galleriassa, mutta vastaamme toki, mikäli joku aloittaa keskustelun. Chatin suhteen päänvaivaa on joskus aiheuttanut se, jos vastapuoli on halunnut viedä keskustelua liian henkilökohtaiselle tasolle. Tällöin on vertaisohjaajana joutunut miettimään, kuinka paljon haluaa itsestään kertoa, ja mistä aiheista on vertaisohjauksen suhteen tarpeellista keskustella.

🚩 Mikä sinusta tulee/tuli isona?	88
🚩 Harrastus vai elämäntapa?	21
🚩 Onko työharjoittelukokemuksista ollut haittaa vai hyötyä?	17
🚩 Jäitkö vaille opiskelupaikkaa?	15
🚩 Mitä meinaat tehdä kesälomalla?	13
🚩 Vaihtoehtona välivuosi?	12
🚩 Mikä ihmien varustamo?	3

Taulukko 2. Esimerkkejä IRC-Gallerian Varustamo-yhteisön keskusteluavauksista toiminnan ajalta. Kysymysten perässä oleva luku kertoo kommenttien määrän.

IRC-Galleriaan liittyminen on ollut Varustamolle positiivinen kokemus ja auttanut tekemään hanketta tunnetuksi nuorten keskuudessa. Hyvän alun yhteisölle antoi heti sen perustamisen jälkeen IRC-Gallerialta tilaamamme mainoskampanja. Etusivulla näkyi kohderyhmämme nuorille, pirkanmaalaisille 16–25-vuotiaille, mainos Varustamosta kuukauden ajan kesällä ja uudelleen syksyllä 2012. Yhteisömme sai heti kävijöitä ja keskustelu osanottajia. Yhteisön tunnetuksi tekeminen olisi varmasti onnistunut ilman mainostakin, mutta emme millään olisi pystyneet tavoittamaan niin lyhyessä ajassa yhtä suurta joukkoa nuoria löytämään tiensä myös muihin Varustamon palveluihin.

Mainostuksen jälkeenkin on uusia jäseniä tullut yhteisöön tasaisesti. Olemme kutsuneet heitä liittymään myös henkilökohtaisilla kutsuilla, mikäli käyttäjä on ensin ottanut jotenkin kontaktia meihin, esimerkiksi antamalla sydämen. Aktiivisuutta olemme ylläpitäneet lisäämällä vähintään viikoittain jotakin sisältöä: kyselyn, uuden keskustelunaloituksen tai blogimerkinnän. Mikäli jokin keskustelu ei näytä saavan suosiota, on se saatettu poistaa tai vertaisohjaaja on käynyt esittämässä lisäkysymyksiä. Yleisesti ottaen olemme keskusteluissa pyrkineet siihen, että käyttäjät

keskustelisivat keskenään. Mikäli he tarvitsevat ohjausta tai neuvoja tai keskustelu ei etene, puuttuvat vertaisohjaajat asiaan.

Blogia emme alussa IRC-Galleriassa varsinaisesti pitäneet, vaan linkitimme päätän Varustamo-blogin tekstistä linkin kera IRC-Gallerian blogiin. VOV3:n aloitettua työnsä Varustamolla on IRC-Galleriaan kirjoitettuna myös joitakin omia blogitekstejä.

Sekä kyselyissä, blogissa että keskustelussa olemme ottaneet huomioon Varustamon viikkoteemat. Pyrimme seuraamaan aiheissa niitä, mutta toki muustakin on kirjoitettu eikä vanhoja keskusteluja unohdeta, mikäli ne ovat aktiivisia. Gallup-kysymykset, blogimerkinnät ja muu aktiivisuus toimivat myös itsessään mainoksena yhteisöllemme, sillä kaikesta menee IRC-Gallerian etusivulle ilmoitus, mistä jokin uusi käyttäjä voi taas bongata Varustamon. Olemme lisänneet kuukausittain myös vuodenaikaan liittyviä kuvia yhteisöömme. Kyselyt ovat hyvä tapa aktivoida nuoria, sillä niihin on helppoa ja nopeaa vastata ja ne herättelevät ainakin pohtimaan vaikkapa koulutusaloihin liittyviä aiheita. Jos tahtoo, on kyselyyn mahdollista jättää kommentti, johon vertaisohjaajat käyvät aina vastaamassa.

IRC-Galleriassa toimiessa on otettava huomioon palvelun säännöt toiminnalle. Ne eivät ole kuitenkin tuottaneet ongelmia tai rajoittaneet käyttöämme. Yhteisöä perustettaessa on olennaista, kuten muissakin sosiaalisen median palveluissa, sisältö ja toiminnan säännöllisyys. Kukaan ei käy yhteisössä, jossa ei tapahdu mitään, joten yhteisön pyörittäminen vaatii sitoutumista. Varustamossa on tämän vuoksi ollut aina muutama IRC-Galleria-vastaava, jotka huolehtivat, että sisältöä tulee.

Kaiken kaikkiaan on IRC-Galleria toiminut hyvin vertaisohjauksen alustana. Käyttäjinä on paljon nuoria, joten se on hyvä paikka tavoittaa osa kohderyhmämme jäsenistä. Toimintakulttuurin aktiivisuuden vuoksi käyttäjät on helpompaa saada myös osallistumaan kuin esimerkiksi Facebookissa. Aikuiset eivät ehkä ole suuremmissa määrin IRC-Galleriassa, mutta nuoret ovat, ei siis kannata sivuuttaa palvelua.

4.5 Sidosryhmäyhteistyötä livertäen – Twitterin käyttö Varustamossa

Telma Rivinoja



Varustamossa otimme Twitterin käyttöön 7.11.2011 testimielessä tutustuaksemme jälleen yhteen uuteen sosiaalisen median ympäristöön. Saimme Pauliina Mäkelän *kättilöimissä* Sometu-verkoston some-infopisteissä Tampereella hyvän alkuopastuksen kokeneemmilta tviittaajilta siihen, miten Twitteristä saa parhaiten kaiken hyödyn irti. Twitteristä on muodostunut Varustamolle hyvä sidosryhmäviestinnän työkalu, ja meillä on seuraajia eri puolilta Suomea. Seuraajat ovat pääasiassa nuorten kanssa työskenteleviä henkilöitä, kuten nuoriso-ohjaajia, opettajia ja opinto-ohjaajia tai nuorten hyvinvointiin ja koulutusasioihin liittyviä järjestöjä. Havaintojemme mukaan kohderyhmämme nuoria ei juuri Twitterissä ole, joten siksi toiminta on muodostunut sidosryhmäviestintään painottuvaksi.

Mikä on Twitter?

Twitter on sosiaalisen median palvelu, jossa sen käyttäjät viestivät 140 merkin mittaisilla viesteillä eli *tviiteillä*. Twitterin luonteen mukaista on, että käyttäjät jaksavat avoimesti viestejään siten, että kuka tahansa voi niitä lukea ja ryhtyä seuraamaan käyttäjää. Omaan Twitter-viestien virtaansa saa tviittejä seuraamalla muita käyttäjiä. Tviitit ovat lyhyitä, suhteellisen muotoilemattomia ajatuksen kulkuja tai kommentteja tai keskustelun avauksia. Twitterin käytölle on ominaista viestinnän nopeatempoisuus ja eräänlainen keskeneräisyys sekä vuorovaikutuksellisuus ja spontaanien keskustelujen käyminen.

Twitterin käyttö Varustamossa

Varustamon Twitter-tilin puolella olemme tviitanneet ajankohtaisista asioista, jotka liittyvät nuoriin, ammatinvalintaan, koulutusasioihin, nuorten elämään sekä

sosiaaliseen mediaan. Käyttämiämme *hashtageja eli ristikkomerkillä* merkittyjä keskustelunaiheita ovat olleet muun muassa #nuoret, #nuorisotakuu, #koulu, #lukio, #ammattikoulu, #opiskelu, #koulutus, #työ ja #Tampere. Lisäksi olemme jakaneet Twitterissä Varustamon blogitekstejä ja raportoineet vierailuistamme eri tapahtumissa, kuten kesätyöpaikkaa hakeville nuorille järjestetyllä Rekrytorilla (#rekrytori). Olemme tietysti myös seuranneet, mitä nuorista ja nuoriin liittyvistä asioista on puhuttu muissa medioissa.

Alkusyksystä 2012 osallistuin Varustamon edustajana Tampereen Palveluinnovaatiokeskuksen ja Demolan järjestämälle yhteiskunnallisten innovaatioiden *The Week of Wicked Problems* -leirille, jossa myös oli käytössä oma hashtag (#wickedprbl). Tviittailin kuulumisia leiriltä, ja siten sekä Varustamon vertaisohjaajat että muut ulkopuoliset pystyivät seuraamaan, mitä leirillä tapahtuu. Syyskuussa omassa Varustamon väliseminaarissamme hyödynsimme Twitteriä keskustelun apuvälineenä: osallistujat pystyivät tviittaamaan #someohjaus-tunnuksella kysymyksiä ja kommentteja, joita poimimme mukaan myös seminaarissa käytyyn keskusteluun. Raportoimme myös seminaarin paneelikeskustelun kulkua Twitteriin, mikä mahdollisti etäosallistumisen niille, jotka eivät olleet päässeet paikalle. Muutamia kysymyksiä panelisteille saatiinkin muualta Suomesta Twitterin kautta, ja #someohjaus nousi seminaaripäivänä yhdeksi Suomen tviitatuimmista aiheista. Nyt maaliskuussa 2013 Varustamo osallistui Pirkanmaan hankeverkoston järjestämään *Politiikkapäivään*, jossa käsiteltiin Pirkanmaan alueen hankkeiden tulosten kautta nuorten hyvinvointiin ja nuorisotakuuseen liittyviä teemoja. Politiikkapäivässä Twitteriä käytettiin jälleen kommentointiin ja kysymysten esittämiseen #politiikkapv-hashtagilla. Varustamolla oli tilaisuudessa tviittausvastuu. Samalla mahdollistui Twitterin käytön demonstroiminen sidosryhmien edustajille, ja tilaisuuden aikana saatiin yksi nuori liittymään Twitteriin ja rohkeasti kommentoimaan puhuttuja aiheita.

Tietoa toisen asteen yhteishakuun Twitteristä

Varustamolla on oman nimikko-Twitter-tilin lisäksi ollut yhteishaku-niminen Twitter-tili, jonka olemme aktivoineet käyttöön aina ammatillisen koulutuksen

ja lukiokoulutuksen yhteishakujen ja täydennyshakujen ajaksi. Yhteishaku-Twitterissä olemme keskittyneet ainoastaan yhteishakuun ja kouluihin hakemiseen liittyviin asioihin. Olemme tviitanneet linkkivinkkejä hakuoppaisiin, ammatinvalintaa käsitteleviin blogiteksteihin ja ammatinvalintatesteihin. Sidosryhmämme edustajat ovat näin saaneet yhteishakuun liittyviä vinkkejä ja ajantasaista tietoa kätevästi yhdestä paikasta ja voineet välittää tietoa eteenpäin nuorille.

Twitterin käyttö vertaisohjaajan oppimisprosessina

Twitterin käyttö on ollut myös henkilökohtainen oppimisprosessi, sillä en ollut ikinä käyttänyt Twitteriä ennen Varustamon Twitter-vastaavaksi ryhtymistä. Aikamoista kehitystä on havaittavissa verrattaessa Twitterin käytön alkutaipaleen ja myöhempien tviittieni välillä. Twitterin ominaisuuksien, kuten hashtagien, hyödyntämiseen opettelussa on toiminut apuna jo aiemmin mainitut Sometun some-infopisteessä Twitter-konkareilta saadut neuvot sekä muiden Twitter-käyttäjien matkiminen. Mielestäni tärkeää on uusien sosiaalisen median palveluita käyttöönottaessa lähteä rohkeasti tutustumaan palvelun toimintakulttuuriin ja -tapoihin.

Yhtenä isona haasteena niin minulle kuin sittemmin perehdyttämilleni vertaisohjaajille on ollut Twitter-viestin 140 merkin rajallisuus, sillä sen vuoksi viesti täytyy muotoilla tiiviisti. Twitteriä käyttäessä tuleekin hyödynnettyä useaa palvelua samaan aikaan, koska usein tviitti on vain avaus johonkin aiheeseen, kuten blogitekstiin tai uutiseen, jonka linkki on lyhennetty linkinlyhennyspalvelussa. Linkinlyhennyspalvelu antaa siihen syötetystä verkko-osoitteesta lyhyemmän version, jolloin tviittiin jää enemmän kirjaimia käytettäväksi muuta viestiä varten. Varustamossa on linkkien lyhentämiseen käytetty pääsääntöisesti bit.ly-palvelua, joka tarjoaa osoitteiden lyhentämisen lisäksi tietoja linkkeihin kohdistuneista klikkauksista. Toisena tviittaamisen haasteena on ollut nopean toimintakulttuurin omaksuminen: Twitterin ideana on nopeatempoinen, reaaliaikainen ja matalakynnyksinen vuorovaikutus, siellä uutinen vanhentuu erittäin nopeasti. Kun kyse on työprofiilista, joutuu toki ajoittain miettimään, mistä asioista viestii ja miten, mutta liikaa ei saa jäädä jumittamaan, ettei viestin aitous ja tuoreus kärsi.

Tutustu!

Bit.ly-linkinlyhennyspalvelu. <https://bitly.com/>

Demola. Demola on tamperelaisten korkeakouluopiskelijoiden avoin oppimis- ja innovaatioympäristö. <http://tampere.demola.fi/>

Sometu-verkosto. Avoin verkosto sosiaalisen median oppimissovelluksista ja niiden oppimiseen tuomien toimintamallien edistämisestä kiinnostuneille toimijoille. <http://www.sometu.fi/>

Tampereen Palveluinnovaatiokeskus. Se kokoaa ja kanavoi Tampereen yliopiston palveluosaimista ja asiantuntijuutta elinkeinoelämän ja julkisrahoitteisten toimijoiden käyttöön. <http://www.uta.fi/jkk/palveluinnovaatiokeskus/index.html>

Linkola, Jussi. 2009. Twitter-opas vasta-alkajille. <http://jml.kapsi.fi/jussi/2009/08/07/twitter-opas-vasta-alkajille/>

Seppälä, Piritta. 2012. Näin aloitat Twitterin käytön. <http://www.slideshare.net/Piritta/nin-kytt-twitteri>

5

Sosiaalisessa mediassa tapahtuvan vertaisohjauksen arviointia ja tuloksia

Varustamon toimintaa on arvioitu vertaisohjaajakoulutuksen prosessi- ja tulosarvioinnin sekä sosiaalisessa mediassa tapahtuvan vertaisohjauksen merkityksen ja vaikuttavuuden kannalta. Arviointiaineistona on käytetty koulutuspalautteita, vertaisohjaajien wiki-palautteita, filismuistioita, blogitekstejä, ohjattavien palautteita, palvelujen käyttötilastoja, sidosryhmäkyselyjen vastauksia ja seminaariaineistoja.

Varustamon toiminnasta on tehty neljä opinnäytetyötä, joiden tekijöiden kirjoittamat artikkelit löytyvät tästä luvusta. Luvun lopussa on myös ammatti- ja lukiostarttin opiskelijoille tehtyjen kyselyjen vastausten koonnit ja yhteenveto.

Opinnäytetöiden tekijät ja työt:

Kaisu Myrskyranta. Sosiaalinen media vertaisohjauksen välineenä. Vertaisohjaajan näkökulma. Sosiaalialan opinnäytetyö. TAMK. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013061914416>

Sini Huhmarkangas. 2013. Vertaisohjausta verkossa – Ohjauskeskustelut nuorten chat-ryhmässä. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=23451>.

Heimo Outinen. 2013. Vertaisohjaus nuorelta nuorelle blogi-kirjoituksin. Kehitystehtävä. Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu (TAOKK).

<https://publications.theseus.fi/handle/10024/56284>

Eija Nyrhilä. Vertaisena verkossa. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja ylempi AMK. TAMK.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013090514988>

Varustamon toiminnasta on laadittu väliarvio, jonka raportti löytyy:

Koivula, U-M. & Tirronen H. Varustamon toiminnan väliarvioinnin raportti 1/2011–2/2012 <http://varustamo.projects.tamk.fi/tutkimus/hankkeen-arviointi/>

5.1 Vertaisohjaajien kokemukset sosiaalisen median käytöstä vertaisohjauksessa

Kaisu Myrskyranta



Tutkin keväällä 2013 opinnäytetyössäni, miten sosiaalinen media toimii vertaisohjauksessa Varustamo-hankkeessa. Tutkimuksessani tuon esille sosiaalisen median toimivuutta hankkeen vertaisohjaajien näkökulmasta käsin. Haluan tietää, mitä rajoituksia ja mahdollisuuksia sosiaalisen median käyttö tuo vertaisohjaukseen.

Haastattelin tutkimukseeni kuutta vertaisohjaajaa, jotka ohjaavat nuoria sosiaalisessa mediassa Varustamon Facebookin chateissa ja IRC-Gallerian keskustelufoorumilla. Tutkimukseni pohjautuu näiden vertaisohjaajien sosiaalisen median käytön kokemuksiin vertaisohjauksen välineenä. Tutkimukseni aineiston keräsin haastatteleamalla vertaisohjaajia ryhmässä ja haastatteluni tein teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa keskustelimme teemojen varassa, jotka olin aiemmin päättänyt, eli suoria kysymyksiä en esittänyt. Valitsin ryhmässä toteutettavan tee-

mahaastattelun, koska silloin haastateltavat pystyvät yhdessä rakentamaan tietoa ja keskustelevat keskenään ilmiöistä. Tutkimus on laadullinen, jossa olen pyrkinyt ymmärtämään tutkimuskohteen laatua, merkityksiä ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää sosiaalisen median toimivuutta vertaisohjauksessa, jolloin keskeisiksi asioiksi nousevat ohjausympäristön mahdollisuudet ja haasteet, kirjoittaminen kommunikaatiokeinona sekä kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen puuttuminen.

Kirjoittaminen kommunikaation keinona

Vertaisohjaajat ohjaavat nuoria Facebookin ja IRC-Gallerian chat-verkkokeskusteluissa ja keskustelufoorumilla, siksi heidän näkemyksensä sosiaalisesta mediasta ohjauksen välineenä on ensisijaisen tärkeä. Vertaisohjaajat pystyvät kertomaan konkreettisia esimerkkejä ohjaustilanteista ja osaavat punnita välineen toimivuuden. Tutkimukseni tulosten mukaan vertaisohjaajat kokevat sosiaalisen median olevan hyödyllinen ohjauksen väline. Sosiaalisessa mediassa käyttäjät ovat vastaanottajia ja toimijoita, he jakavat ja kommentoivat sisältöjä sekä tutustuvat toisiinsa. Sosiaalinen media on erityisesti nuorten ihmisten keskuudessa toimiva väline, koska nuoret ovat niin sanottua internetsukupolvea. Nuorten arki pyörii paljon sosiaalisen median maailmassa ja he viettävät aikaansa siellä esimerkiksi ystävien kesken.

Vertaisohjaajat toteavat sosiaalisen median ympäristön tarjoavan mahdollisuuksia etenkin ihmisille, joiden on luontevaa keskustella verkossa kirjoittamalla. Facebook ja IRC-Galleria ovat hyviä ohjausympäristöjä esimerkiksi ohjaajalle, jolla ei ole paljon ohjauskokemusta, ja niissä myös nuoret osallistuivat rohkeammin keskusteluun mukaan. Ohjausympäristönä sosiaalinen media ei sido keskusteluun osallistujaa tiettyyn paikkaan. Nuoret ovat osallistuneet hyvin keskusteluun, kunhan keskustelu ei ole liian nopeatempoista.

Varustamo-hankkeen Facebookin chateissa ja IRC-Gallerian keskustelufoorumilla on kommunikoitu kirjoittamalla, joten kirjoitettuun tekstiin ja sen antamiin viesteihin tulee kiinnittää huomioita. Vertaisohjaajilla on käytössään kirjoitettu kieli, hymiöt

sekä muut merkit. Ohjaus ja vuorovaikutus eivät tapahdu kasvokkain, joten tunteiden ja tuen ilmaisu koetaan haasteelliseksi. Vertaisohjaajien pitää kiinnittää huomiota tarkasti kirjoittamaansa tekstiin ja sen vivahteisiin, koska esimerkiksi vaikeassa tilanteessa tuen ilmaiseminen ilman väärinymmärrystä nuorelle on erittäin tärkeää. Vuorovaikutus verkkokeskusteluissa koettiin hitaammaksi, koska vastaamisessa kestää kauemmin kuin kasvotusten tapahtuvassa ohjaustilanteessa.

Johtopäätelmiä

Vertaisohjaajat kaipasivat verkko-ohjauksen lisäksi myös kokemuksia kasvokkain tapahtuvasta ohjauksesta ja vuorovaikutuksesta. Verkko-ohjausta ja kasvokkain tapahtuvaa ohjausta ei nähty toisiaan poissulkevinä, vaan pikemminkin toisiinsa täydentävinä ohjausmuotoina. Verkkoympäristön tunteminen ja ohjauksessa käytettyjen sosiaalisen median välineiden ja yhteisöjen käytössä tapahtuvien muutosten huomioiminen on vertaisohjaajan työssä ensisijaisen tärkeää. Muutokset vaikuttavat suoraan vertaisohjauspalvelujen sisältöön ja käyttäjien toimintaan, joten muutoksilla on vaikutusta suoraan toiminnan suunnitteluun. Esimerkiksi Facebookin ominaisuuksissa on tapahtunut useamman kerran paljon muutoksia Varustamon toiminnan aikana ja koko ajan on pitänyt olla selvillä tulevista muutoksista. Sosiaalinen media välineenä on todella hyvä vaihtoehto kasvokkain tapahtuvalle ohjaukselle, mutta ei pois sulkeva, vaan täydentävä.

5.2 Vertaisohjausta Facebookin chatissa ammattistarttien opiskelijoille

Sini Huhmarkangas



Tutkin pro gradu -työssäni chatissa tapahtuvaa vertaisohjausta vuorovaikutustilanteena. Tutkimuksen aineisto koostui Facebookiin perustetussa suljetussa Startti-

piste-ryhmässä käydyistä chatkeskusteluista, joihin osallistui Varustamon vertaisohjaajia sekä Pirkanmaan ammattistarttien opiskelijoita. Aineiston keskustelut on käyty ja tallennettu syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana. Olin kiinnostunut siitä, millaisista aiheista vertaisohjauksen chateissa keskustellaan sekä siitä, millainen vuorovaikutustilanne verkossa tapahtuva vertaisohjauskeskustelu on. Nimeämällä keskustelujen aiheita hain vertaisohjauksen näkökulmasta keskusteluille pääteemoja. Verkkovertaisohjausta vuorovaikutustilanteena kuvaan keskustelunanalyysin keinoin tarkastelemalla keskustelun vierusparirakenteita chatkeskustelun ohjaamisen näkökulmasta sekä esittämällä joitakin tapoja, joilla keskusteluissa luodaan ja ylläpidetään vertaisohjaajan ja ohjattavan nuoren rooleja.

Mistä Starttipisteellä puhutaan?

Yleisimpiä keskustelunaiheita Starttipisteen chateissa ovat erilaiset vapaa-ajan aiheet, kuten harrastukset, matkailu, ruoka ja ajankohtaiset uutiset. Lisäksi chateissa keskustellaan arkisista kouluasioista, kuten opiskelusta ammattistartilla, etätehtävistä ja työharjoittelusta. Keskustelua käydään myös koulutusvalinnoista, yhteishausta sekä eri ammattialoista, silloin tällöin myös Varustamosta, vertaisohjauksesta, Starttipiste-ryhmästä ja sen chateista.

Verkkokeskustelujen ohjaamisessa on Matikaisen mukaan otettava huomioon, että vuorovaikutuksella on tavallisesti kaksi tavoitetta: tehtävän suorittamiseen liittyvä ja ryhmän sosio-emotionaalisia tarpeita palveleva tavoite. Tehtävään liittyvän keskustelun lisäksi on siis annettava tilaa vapaammalle jutustelulle, jotta keskustelun osallistujat viihtyvät ja ilmapiiri on suotuisampi myös tehtävään liittyvälle keskustelulle. (Matikainen 2004, 132–133.) Starttipisteen chateissa koulutusaiheista käytävä keskustelu voidaankin nähdä ryhmän tehtävää palvelevana vuorovaikutuksena, kun taas vapaa-ajan aiheista keskustelu vastaa ryhmän sosio-emotionaalsiin tarpeisiin.

Ohjauksen keinot ja keskustelijoiden roolit

Vierusparit ovat keskustelun perusrakenteita, joihin liittyy vahvoja normatiivisia odotuksia (Heritage 2006, 3, 7). Vieruspari on keskustelun rakennetta kuvaava ter-

mi, joka tarkoittaa kahden keskustelijan perättäisten puheenvuorojen muodostamaa keskusteluketjua, jollaisen muodostavat esimerkiksi kysymys ja vastaus. Tietynlaiset puheenvuorot voidaan nähdä aloitteina, jotka luovat odotuksia seuraaville vuoroille; esimerkiksi kysymykseen odotetaan vastausta (Pomerantz & Fehr 2011, 171). Kahden peräkkäisen puheenvuoron kokonaisuuden ensimmäistä puheenvuoroa kutsutaan *etujäseneksi*. Starttipisteen chatissa vertaisohjaajat käyttävät vierusparin etujäseniä, kuten tervehdyksiä ja kysymyksiä, saadakseen keskusteluun viestejä starttilaisilta ja herättääkseen keskustelua. Näihin tarkoituksiin he käyttävät sekä kaikille keskustelijoille että yksittäisille nuorille osoitettuja tervehdyksiä ja kysymyksiä.

Vertaisohjauskeskustelujen ohjaamiseen liittyy myös keskustelunaiheiden hallinnointi. Koska virtuaalisen kokoontumisen tavoitteena on vertaisohjauskeskustelu ja chatilla on ennalta määritelty teema, vertaisohjaajien tulisi herättää keskustelua nimenomaan päivän teemaan tai koulutukseen ja työhön liittyvistä aiheista. Aiheen vaihtaminen voi tapahtua muistuttamalla keskustelun tarkoituksesta ja ehdottamalla uutta aihetta, tai liittämällä käynnissä oleva keskustelu jollakin tavalla koulutusaiheeseen. Toisaalta vertaisohjaajat voivat myös vaihtaa aiheen koulutusteemoista vapaa-aikaan, jos keskustelua ei ole yrityksistä huolimatta syntynyt.

Vertaisohjaajat näyttävät työssään chatien ohjauksessa tasapainoilevan vertaisen ja ohjaajan roolien välillä, ja heillä on käytettävissään erilaisia tapoja vahvistaa näitä rooleja. Roolien muovaamiseen osallistuvat myös ammattistarttiluokkien opiskelijat, joiden kanssa vertaisohjaajat keskustelevat ja joilla on oma roolinsa keskustelussa. Vertaisohjaajien ja ohjattavien nuorten roolit eivät ole tiukkarajaisia ja pysyviä, vaan ne joustavat ja niitä rakennetaan jatkuvasti eri tavoin vuorovaikutustilanteissa. Vertaisohjaajien rooli keskustelun ohjaajina näkyy jo keskustelujen ensimmäisissä viesteissä heidän tervehtiessään ensimmäisinä muita keskustelijoita. Kuulumisia vertaisohjaajat kysyvät sekä keskustelun alussa paikalla olevilta että keskustelun kuluessa paikalle tulevilta nuorilta. Muutamia kertoja myös vertaisohjaajien kuulumisia kysytään vastavuoroisesti, mutta se on huomattavasti harvinaisempaa. Kes-

kusteluissa esitetyistä kysymyksistä ylivoimaisesti suurin osa on vertaisohjaajien esittämiä, kun taas ammattistarttien opiskelijat pääasiassa vastaavat kysymyksiin tai vaikenevat kokonaan. Aloitteet koulutusta ja ammatinvalintaa käsitteleviin teemoihin tulevat useimmiten vertaisohjaajilta. Vertaisohjaajat myös päättävät keskustelut kiittämällä osallistujia, muistuttamalla seuraavan chatin ajankohdasta ja hyvästelemällä keskustelijat. Näin rakentuu vertaisohjaajan työrooli, jossa toimiminen edellyttää kaikkien tervehtimistä tasapuolisesti, keskustelun herättämistä sekä tarvittaessa puheenaiheen vaihtamista.

Vertaisohjaajat voivat luopua ohjaajan roolistaan ja osallistua keskusteluun kenen tahansa nuoren tavoin silloin, kun viestejä tulee paljon, kuten erityisesti vapaa-ajan aiheista keskusteltaessa voi tapahtua. He voivat myös kertoa omista kokemuksistaan, epäonnistumisistaan sekä epävarmuudestaan, mikä vahvistaa vaikutelmaa siitä, että he ovat itsekin tavallisia nuoria, vertaisia. Myös ammattistarttien opiskelijoiden rooli keskusteluissa on joustava, eikä se rajoitu kysymyksiin vastaamiseen ja ohjauksen saamiseen. He tekevät keskustelualoitteita vapaa-ajan teemoista, ja vertaisohjaajat tarttuvat näihin aloitteisiin yleensä innokkaasti. He voivat toimia asiantuntijoina sekä koulutukseen että vapaa-aikaan liittyvissä asioissa ja kannustaa toisia keskustelijoita eri tilanteissa.

Koulutuksellisessa ohjaustilanteessa neuvominen vaatii Vehviläisen (2001, 45–49) mukaan keskustelun kautta syntyvän tai ohjattavan mieltymyksiin ja ratkaisuihin perustuvan tilauksen ja oikeutuksen neuvolle, koska ohjaajalla ei ole auktoriteettiasemaa ohjattavan elämää koskevissa ratkaisuissa. Starttipisteen keskusteluissa neuvomista esiintyy jonkin verran erilaisissa tilanteissa, ja yhteistä näille tapauksille on se, että niitä edeltävässä keskustelussa neuvolle syntyy jollakin tavoin oikeutus. Neuvoa saatetaan pyytää suoraan, tai vertaisohjaaja voi kertoa omasta vastaavanlaisesta kokemuksestaan. Neuvoa voidaan myös esimerkiksi jakamalla linkki ulkopuoliseen lähteeseen, joka tarjoaa hyödyllistä lisätietoa.

Johtopäätöksiä ja pohdintaa

Vertaisohjaukselle ei näiden tulosten perusteella voida esittää joka tilanteessa toimivaa kaavaa, koska vertaisohjaajien lisäksi keskustelun kulkuun vaikuttavat aina myös muut keskusteluun osallistuvat nuoret. Vertaisohjauksesta kiinnostuneet ja vertaisohjaajina työskentelevät voivat kuitenkin löytää tutkimuksen tuloksista aineksia verkossa tapahtuvan ohjauksen kehittämiseen. Chatissa keskusteluun tulevien tai sisäänkirjautuvien nuorten tervehtiminen voi toimia ensimmäisten viestien saamiseksi nuorilta, minkä jälkeen kynnys osallistua on pienempi. Kysymysten esittäminen yhteisesti kaikille keskustelun osanottajille voi toimia keskustelun käynnistäjänä silloin, kun viestejä tulee vähän. Osoittamalla kysymyksiä yksittäisille nuorille heidän nimiään käyttäen voidaan chatiin saada viestejä myös sellaisilta nuorilta, jotka ovat seuranneet keskustelua sivusta. Keskustelussa kannattaa antaa jonkin verran tilaa myös muille kuin suoraan vertaisohjaukselliseen tehtävään liittyville aiheille. Vertaisohjaajien osallistuminen vapaa-ajan jutusteluun mahdollistaa henkilökohtaisen tutustumisen nuorten kanssa ja voi madaltaa kynnystä keskustella myös koulutukseen liittyvistä aiheista. Vertaisohjaaja voi kuitenkin palauttaa keskustelun alkuperäiseen aiheeseen muistuttamalla chatin tarkoituksesta tai esittämällä koulutukseen ja opiskeluun liittyviä kysymyksiä. Vapaa-ajan aiheita käsittelevään keskusteluun voi myös liittää opiskeluaiheita, mikä saattaa kääntää koko keskustelun opiskelu- ja koulutusteemoihin.

Lähteet

Huhmarkangas, S. 2013. Vertaisohjausta verkossa – Ohjauskeskustelut nuorten chat-ryhmässä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi/haekokoversio.php?id=23451>

Heritage, J. 2006. Conversational Organization: Paired Actions. Teoksessa P. Drew & J. Heritage: Conversation Analysis. Volume II: Sequence Organization. London: Sage Publications, 1–9.

Matikainen, J. 2004. Verkko – ohjauksen väline vai areena? Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus, 125–139.

Pomerantz, A. & Fehr, B. J. 2011. Conversation Analysis: An Approach to the Analysis of Social Interaction. Teoksessa T. A. Van Dijk (toim.) Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. London: Sage Publications, 165–190.

Vehviläinen, S. 2001. Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 39–61.

5.3 Vertaisohjauksen toteutuminen Varustamo-blogin kirjoituksissa

Heimo Outinen



Blogien käyttö verkossa tapahtuvassa ohjauksessa on toimiva konsepti. Blogit ovat osa sosiaalista mediaa, jonka kautta on mahdollista saada tämän ajan nuorempaa sukupolvea yhteisöllisen ohjauksen pariin.

Tampereen ammatillisen opettajakorkeakoulun opintoihini integroidun kehittämishankkeen tehtävänä oli analysoida Varustamo-hankkeen nuorten blogikirjoituksia. Blogikirjoituksia analysoimalla oli tavoitteenani selvittää blogikirjoitusten hyötyjä vertaisohjauksen ja koulutuksen ulkopuolelle jäämisen ehkäisemisessä, sekä sosiaalisen median luotettavuutta ohjattavien ja ohjaajien tasavertaisuudesta. Tehtävä toteutettiin vertaisohjauksen näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset:

- 1) Millä tavalla verkossa tapahtuva vertaisohjaus tukee nuoria koulutus- ja ammatinvalinnassa?

- 2) Millä tavalla verkossa tapahtuva vertaisohjaus vahvistaa nuorten sitoutumista koulutukseen ja työelämään?
- 3) Mistä seikoista kirjoitukset tunnistaa nuorten kirjoittamiksi?

Verkossa tapahtuvassa ohjauksessa ei voida olla täysin varmoja ohjattavien aidosta läsnäolosta. Sen sijaan ihmisten kohdatessa kasvokkain, voidaan olla varmoja vuorovaikutuksen suhteellisesta aitoudesta ja rehellisyydestä. Jotta pystyin selvittämään vertaisohjauksen mukaisen tasavertaisuuden toteutumista, oli blogikirjoituksista selvitettävä niiden kielellistä ilmaisua. Kielellisen ilmaisun tarkastelun kohteena oli se, voidaanko todeta blogikirjoituksien olevan nuorten kirjoittamia.

Analysoitava aineisto on julkista tekstiä, joka on julkaistu Varustamo-hankkeen blogissa (<http://varustamo.blogspot.fi/>). Kyseessä ovat nuorten kirjoittamat blogikirjoitukset, jotka liittyvät aina jollakin tavalla opiskeluun ja ammatinvalintaan. Hanketyön analysoitaviksi kirjoituksiksi valitsin yhteensä 10 blogikirjoitusta, joita oli kommentoitu. Kommenttien tuli olla pohtivampia kuin *hyvä kirjoitus* -tokaisuja. Kaikki tähän kehittämishankkeeseen valitut analysoitavat kirjoitukset koostuivat vuoden 2012 kirjoituksista. Aineisto analysoitiin sisällön analyysillä.

Verkkovertaisohjauksen toimintaympäristöt

Verkossa tapahtuvassa ohjauksessa on huomioitava erilaiset toimintaympäristöt ja se kuinka erilaiset ympäristöt tukevat ohjattavia. Verkkovuorovaikutuksen yhteydessä voidaan puhua eriaikaisesta ja reaaliaikaisesta toimintaympäristöstä. *Reaaliaikainen toimintaympäristö* tukee nopeaa reagointia ja *eriaikainen toimintaympäristö* tukee mahdollisuutta tietoiseen pohdintaan. Blogikirjoitukset kuuluvat eriaikaiseen toimintaympäristöön, jolloin ohjaukseen osallistuvilla on enemmän aikaa pohtimiseen ja omien ajatusten jäsentämiseen. Blogikirjoitukset ovat pääsääntöisesti tekstipohjaista kommunikaatiota, jolloin kommunikaatio mahdollistaa harkitun ajattelun ja auttaa muokkaamaan omaa ajattelua uudella tavalla. Lukijalla on mahdollisuus miettiä omia näkökulmia kirjoituksen aihealueesta.

Blogien sisältö

Blogin sisällöllistä antia leimaa se, että ne ovat aina joiltakin osilta henkilökohtaisia ja tunnistettavia. Henkilökohtaisuus näkyy kirjoituksissa myös silloin kun blogilla on kirjoittajina useampi henkilö. Piirre henkilökohtaisuuksista ja tunnistettavuudesta leimaa blogeja, vaikka kyseessä olisi osa organisaation johdettua viestintää. Blogin sisältö on aina ajankohtaista. Hyvän blogin päivittäminen onkin tiheässä aikataulussa tapahtuvaa. Minimissään puhutaan kerran kuukaudessa tapahtuvasta kirjoittamisesta tai päivittämisestä. Blogien sisällöllistä antia voidaan laajentaa ajankohtaisiin aiheisiin linkittämällä omia kirjoituksia ja kuvia muihin blogeihin, verkkosivuihin ja sosiaalisen median ympäristöihin.

Yhteisöllisyys verkko-ohjauksessa

Samalla tavalla kuin perinteiseen vertaisohjaukseen, liittyy verkkovertaisohjaukseen myös yhteisöllisyys. Esimerkiksi kontekstisidonnaisella yhteisöllisyydellä voidaan luoda viestiketjuja, jotka toimivat muun muassa vertaisohjauksen polkuna ja rakenteellisena runkona. Koska blogikirjoitukset ovat usein kaikille avoimia, leviää tällaisten viestiketjujen keskustelu sosiaalisessa mediassa herkästi ja kerää nopeasti lisää osallistujia. Osallistujien lisääntyessä kasvaa vuorovaikutus ja yhteisöllisyys osallistujien välillä.

Blogien pitämistä voidaan pitää voimaannuttavana kokemuksena, oman äänen hakemisena ja palautteen saamisena siitä. Blogien sisällöistä ja keskusteluisista syntyvä uusi informaatio syntyy keskustelujen kautta, jolloin bloggaaja tuo esiin omaa ääntään ja kommentoijat antavat palautetta siitä. Keskustelu on se elementti, joka yhdistää ihmisiä ja mahdollistaa vertaisuuden toteutumisen blogien kautta tapahtuvassa ohjauksessa. Keskustelun aiheen käsittelyä ja yhteisöllisyyttä laajentaa se, että bloggaaja seuraa aktiivisesti myös muiden bloggaajien blogeja. Sen lisäksi, että bloggaaja seuraa toisten kirjoittamia blogeja, hän rakentaa niihin linkkejä ja joskus myös kommentoi kirjoituksia. Blogien tarkoituksena on siis rohkaista vuorovaikutukseen, kommentointiin ja blogien väliin keskusteluun.

Varustamo-blogin kirjoitukset ovat nuoria rohkaisevia ja laadukkaita

Tulosten mukaan Varustamo-hankkeen vertaisohjaustoiminta täyttää laadukkaan vertaisohjauksen kriteerit. Vertaisohjaajien saama kolmen opintopisteen vertaisohjaajakoulutus takaa heidän osaamisen toimia vertaisohjaajina. Varustamon toiminta on myös hyvin organisoitua, mikä takaa vertaisohjaajille mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen.

Blogikirjoituksia oli kuitenkin kommentoitu melko vähän ja eri kommentoijia oli mukana vain muutamia. Kommenttien vähyydestä johtuen Varustamo-blogissa ei yhteisöllisyys toteudu sillä tavalla kuin odottaisi sen toteutuvan vertaisohjaustoinnassa. Jotta vertaisohjaus tai vertaistoiminta toteutuisi, olisi hyvä että ohjaajien ja ohjattavien välille muodostuisi dialogia ja vertaisohjaajat yhdessä lukijoiden kanssa pystyisivät muodostamaan kattavampia viestiketjuja.

Nuorten vertaisohjaajien halu jakaa tietoa ja omia kokemuksia näkyy selvästi blogikirjoituksissa. Neuvot ovat kirjoittajien omia kokemuksia sellaisista asioista, joista on ollut apua opiskelussa ja ammatinvalinnassa. Vertaisohjaajat jakavat rohkeasti omia elämässään tekemiään oivalluksia, mikä tuo kirjoituksiin henkilökohtaisuutta ja auttaa ohjattavaa samaistumaan tilanteisiin. Blogikirjoitukset toimivat hyvin nuorten ammatinvalinnan ja koulutuslinjan valinnan tukemisessa. Vertaisohjaajien kirjoitukset ovat rohkaisevia ja kannustavia, mikä onkin avainasemassa mahdollisesti koulutuksen ulkopuolelle jäävien nuorten ohjauksessa.

Analysoiduissa blogikirjoituksissa esiintyi kielellisiä ilmiöitä, joiden perusteella voi todeta kirjoituksien olevan nuorten kirjoittamia. Näin ollen voidaan myös olettaa ohjaajien ja ohjattavien olevan tasavertaisessa asemassa. Vaikka osa itse blogikirjoituksista on varsin hyvin kirjakieltä noudattelevia, viittaavat niiden aihealueet selvästi nuorempaan ikäluokkaan. Joissakin blogiteksteissä on havaittavissa puhekieltä sekä lauserakenteissa epäkohtia ja lainasanoja. Valtaosa nuorison käyttämistä kielellisistä ilmaisuista ilmenee kuitenkin blogikirjoitusten kommentoissa. Niissä ei selvästi ole keskitytty oikeinkirjoitukseen ja käytetään melkein poikkeuksetta puhekieltä.

Tulosten mukaan blogi on toimiva ohjauksen väline, sillä blogikirjoitukset toimivat hyvin koulutuslinjan ja ammatinvalinnan ohjauksessa. Kirjoitukset rohkaisevat nuoria osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan ja pyrkimään elämässä eteenpäin. Vertaisohjauksen ohjausvälineenä blogien ongelmaksi nousee kuitenkin se, että kommentointi oli vähäistä. Kirjoitusten kommentoinnin vähyydestä johtuen jää blogien mahdollistama yhteisöllisyys toteutumatta. Jatkokehittämisen haasteeksi nouseekin se, kuinka saadaan aktiivisia osallistujia blogikirjoitusten pariin. Tavoitteena olisi saada vertaisohjauksen statuksella kulkevaan ohjaustyöhön lisää yhteisöllisyyttä.

Lähteet

Outinen, H. 2013. Vertaisohjaus nuorelta nuorelle blogi-kirjoituksin. Tampereen ammattikorkeakoulu. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/56284>

Aarreniemi-Jokipelto, P. 2010. Kohti yhteisöllisen ja henkilökohtaisen oppimisen tilaa sosiaalisen median välinein. Teoksessa, Ihanainen, P., Kalli, P. & Kiviniemi, K. (toim.) 2010. Sosiaalinen media ja verkostoituminen. OKKA Helsinki.

Jäminki, S. 2008. Ohjaus- ja opiskeluprosessit samanaikaisessa ja eriaikaisessa verkkoympäristössä. Etnografinen tutkimusmatka verkkotutkimuksen maailmaan. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

Nurmi, H. 2010. Onko Virtuaalimaailmassa helpompi muuttua kuin tavallisessa. Teoksessa, Ihanainen, P., Kalli, P. & Kiviniemi, K. (toim.) 2010. Sosiaalinen media ja verkostoituminen. OKKA Helsinki

Pönkä, H. & Impiö, N. 2012. Sosiaalisen media oppimisympäristönä. Teoksessa, Pönkä, H., Impiö, N. & Vallivaara, V. (toim.) 2012. Sosiaalisen median opetuskäyttö. Oppimisen teoriaa ja kokemuksia DevelOPE-hankkeesta. Oulun yliopisto.

5.4 Vertaisohjaajan työnkuva ja taidot

Eija Nyrhilä



Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan ylempi AMK-tutkinnon opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia Varustamon verkkovertaisohtajilla on ollut työstään, ja miten he ovat kokeneet hankkeessa luodun verkkovertaisohtajauksen toimintamallin. Kokemuksia keräsin haastattelemalla 11/2012–1/2013 kymmentä vertaisohjaajaa pari- ja ryhmähaastatteluina. Jokaisessa haastattelussa kävin läpi viisi teemaa: työn käytännön järjestelyt, tuki ja ohjaus työssä, vertaisohjaajan rooli ja osaaminen sekä verkkovertaisohtajauksen hyöty, haasteet ja merkitys ohjaajien näkökulmasta. Haastatteluaineiston lisäksi olen hyödyntänyt hankkeessa tuotettuja valmiita aineistoja, kuten Varustamon Wikispaces-wikin kirjoituksia, erilaisia työpäiväkirjoja sekä blogitekstejä. Wikispaces-wikin ympäristöön vertaisohjaajat ovat kirjanneet kokemuksiaan työstään, työpäiväkirjoihin ajatuksiaan ohjaustilanteista ja blogikirjoituksissa he kuvaavat kokemuksiaan vertaisohjaajakoulutuksesta ja työstään Varustamo-hankkeessa.

Vertaisohjaajien työ verkossa vaatii itsekuria ja selkeitä työtehtäviä

Vertaisohjaajat työskentelevät hankkeessa vaihtelevin tuntimäärin, räätälöidyt työsuhteet on koettu positiivisena ja joustavana. Kaikki tekevät lähityön lisäksi etättyötä, jonka tuomaa joustavuutta pidettiin hyvänä. Haastatteluissa tuotiin esiin myös etättyön haasteita, sillä sosiaalinen kontakti koettiin tärkeäksi. Lähityössä on mahdollisuus yhteiseen suunnitteluun, sillä kasvokkain on helpompi sopia työtehtävistä ja pysyä paremmin perillä ajankohtaisista asioista. Etättyö toimii hyvin silloin, kun vertaisohjaajalla on selkeästi määritelty työvaihe tai selvä työnkuva. Työtä tehdään paljon tiimityönä ja vertaisohjaajat ovat myös toistensa vertaisohjaajia ja perehdyttäjiä, mikä koettiin pääosin mielekkääksi. Haastavana koettiin tasavertaisten keskinäisten roolien löytyminen.

Haastatteluista nousi esiin myös se, että nuoren työntekijän palkkaaminen vaatii työnantajalta herkkyyttä havaita, kuinka paljon ohjausta ja tukea nuori työntekijä työssään kaipaa ja myös aikaa riittävän tuen tarjoamiseen. Varustamon kaltaisessa kehittämishankkeessa työskentely luo työntekijälle omat haasteensa, kun asiat tapahtuvat nopealla tempolla. Valmiita työnkuvia ei vertaisohjaajille ole ollut, vaan niitä on lähdetty luomaan hankkeen edetessä, mikä on myös vaatinut sopeutumista.

Säännölliset viikkopalaverit on koettu hyväksi, ne nähtiin keskeisinä työnohjauksen välineinä. Vertaisohjaajilla on vertaisohjauksen chatien aikana käytössä oma taustachat, missä he voivat reaaliajassa tukea ja auttaa toisia ohjauskeskustelujen etenemisessä. Tärkeimmäksi tueksi työssä koettiin keskinäinen vertaistuki. Ohjaajien keskinäisen vertaistuen korostuminen sopii haastateltavien mielestä hankkeen toimintamalliin.

Verkkovertaisohtajaajan kokema vertaisuus ja työssä tarvittavat taidot

Monelle oman vertaisohjaajan roolin löytäminen on ollut haastavaa. Verkossa tapahtuva ohjaus tuo myös lisähaasteita ohjaukseen. Ikäero näytti olevan yksi keskeinen tekijä siinä, kuinka erilaisia kokemuksia ohjaajilla oli roolistaan. Hankkeen kohderyhmänä ovat 16–25-vuotiaat nuoret, yhteistyötä on tehty muun muassa Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien kanssa. Moni vertaisohjaajista koki, että he ovat liian vanhoja kokemaan itsensä varsinaisesti vertaiseksi. Kohdenuorten asiat tuntuivat jo kaukaisilta, ei enää puhuttukaan samaa kieltä. Nähtiin, että kuilu ohjattaviin kasvaa iän mukana. Vertaistutkimusten mukaan ikä onkin erityisesti nuorilla monesti vertaisuutta määrittävä tekijä. Nuoremmat työntekijät eivät kokeneet kuilua ohjattaviin, mutta näkivät omaavansa enemmän tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja kokivat olevansa auttavassa asemassa.

Lähtökohtaisesti vertaisohjaajan rooli on ymmärretty niin, että vertaisohjaaja on samalla tasolla ohjattavien kanssa. Vertaisohjaajat eivät kokeneet korostunutta ohjaajan roolia niin, että se nousisi mitenkään erityisesti chatkeskusteluissa esille. Eduksi ajateltiin se, että ohjaajilla ei ole samanlaisia virallisia tavoitteita, joita ammatillisessa ohjauksessa tulee olla, minkä nähtiin tuovan joustavuutta ja vapautta

ohjaukseen. Toisaalta ohjaajat ovat paljon joutuneet miettimään, millaisiin asioihin he keskittyvät ohjauksessa ja mikä siihen ei kuulu. Vertaisohjaajat pitävät hyvänä, että jo koulutettaessa verkko-ohjaajia työhönsä, on hyvä keskustella työn ja oman yksityiselämän välisestä rajanvedosta ohjaussuhteessa.

Työssä tarvittavissa taidoissa nousi vahvasti esille tekninen osaaminen eli eri sosiaalisen median välineiden hallinta. Jo pelkkä välineen opettelu on alku verkko-ohjaajana kehittymiselle. Voidaan puhua mediaymmärryksestä, joka tarkoittaa ainakin välineen hallintaa, suunnitteluosaamista ja tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen tuntemusta. Yleiset verkon käyttämiseen liittyvät käyttöehdot mutta myös käyttäytymissäännöt, kuten netiketin osaaminen, koettiin tärkeiksi. Nähtiin, että vertaisohjaajalta vaaditaan vuorovaikutus- ja viestintätaitoja sekä oma-aloitteisuutta, avoimuutta ja sosiaalisuutta. Vertaisohjaajat kuvailivat, että heidän tulisi olla helposti lähestyttäviä. Verkkovertoisohjausta tehdään työtiimillä, joten heiltä vaaditaan yhteistyökykyä muiden kanssa toimimiseen. Ohjaajalle on selvästi hyötyä siitä, että on alan opiskelija, jolloin ohjaukseen liittyvät käsitteet ja asiat ovat tuttuja. Myös sosiaalialan ilmiöitä, kuten tässä tapauksessa vaikkapa syrjäytymistä ja sen ennalta ehkäisyä, pystytään ymmärtämään paremmin. Verkkovertoisohjaus on työmenetelmänä haastava ja verkkovertoisohjaajalta vaaditaan laaja-alaista osaamista.

Mediaymmärrys	Personalliset ominaisuudet	Koulutus ja/tai työkokemus
Some-välineiden hallinta	Oma-aloitteisuus	Alan koulutus
Suunnittelutaidot	Itsenäinen työskentely	Ohjauskokemus ja -taidot
Tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen osaaminen	Työhön sitoutuminen	Sosiaalialan ilmiöiden tuntemus ja ymmärrys
Verkon käyttöehtojen ja netiketin hallinta	Avoimuus	
Viestintätaidot	Sosiaaliset taidot	

Taulukko 1. Verkkovertoisohjaajan osaamisen osa-alueet ja ominaisuudet.

Vertaisohjaajalta ei odoteta vastauksia vaan kokemusten ja näkemysten vaihtoa. Vertaisuuden nähtiin antavan ohjaukseen erilaista näkökulmaa verrattuna ammattimaiseen ohjaukseen. Vertainen pystyy antamaan sellaista tukea, johon ohjattava pystyy paremmin samaistumaan ja nuorelle voi tulla kokemus, ettei ole yksin tilanteessaan. Tutkimusten mukaan lapsille ja nuorille on vertaisryhmissä tärkeää erityisesti se, että he kokevat etteivät ole erilaisia tai yksin haastavissa elämänvaiheissa. Ajateltiin myös, että viesti menee paremmin perille vertaisohjaajilta nuorille. Vertaisohjauksen merkittävän kehittäjän William Fowlen mukaan lapset saattavat toimia aikuisia paremmin opettajina, koska ovat vertaisia oppimistilanteessa ja osaavat ottaa toistensa tuntemukset huomioon. Vertaisohjaajat näkivätkin, että nuoret saattavat kokea palvelun helposti lähestyttäväksi ja kynnyksen yhteyden ottamiseen matalaksi.

Vertaisten iso merkitys on tiedostettu jo kauan, mutta erilaisten vertaisryhmien ja verkostojen määrä on lisääntynyt nykypäivänä. Tähän syynä on nähty esimerkiksi se, että ammattimaista tukea ei ole saatavilla halutunlaisena tai se koetaan riittämättömäksi. Tutkimusten mukaan vertaisryhmissä toimivat ihmiset arvostavat omakohtaisten kokemusten kautta hankittua subjektiivista tietoa enemmän, kuin kirjoista opittua objektiivista tietoa. Vertaistuessa korostuu kokemuksellinen, ei niinkään ammatillinen, asiantuntijuus. Myös vertaisohjaajien kohdalla nämä seikat nousivat esiin. Mielenkiintoista oli se, ettei vertaisohjaajilta juuri suoranaisesti kysytä apua. Se näyttäisi kertovan vertaisohjaajan roolista, jossa korostuu erityisesti kokemuksellinen tieto.

Vertaisohjaajat nostivat verkkovertaisohjauksen yhdeksi suurimmaksi haasteeksi nuorten tavoittamisen. Esiin nousi, että nuoret palvelunkäyttäjät ovat antaneet palautetta, etteivät tiedä keitä vertaisohjaajat ovat, miksi he ovat chatissa ja mikä palvelun tavoite on. Epäselvyys on voinut osittain olla yksi syy siihen miksi palveluun ei ole osattu tai uskallettu hakeutua. Nuorisotutkimusten mukaan leimautumisen pelko on nuorilla usein yksi syy siihen, ettei uskalleta pyytää apua. Nuorilla saattaa olla ennakkoluuloja palveluja kohtaan, koska heillä saattaa olla ennakkokäsitys, että nuorten palvelut ovat ongelmakeskeisiä.

Verkkovertaisohjaajana toimiminen ja ylipäättään työ Varustamon tyyppisessä kehittämishankkeessa koettiin haastavana mutta mielekkäänä. Vertaisuuden ehdottomiin etuihin nähtiin se, että vertainen pystyy tarjoamaan sellaista tukea, johon ohjattava pystyy samaistumaan. Suurimpana haasteena oli koettu nuorten tavoittaminen. Verkkonuorisotyön kohdalla tämä on koettu ongelmaksi ja syitä on monia. Nuorille palvelun käyttäjille tulisi selvitä helposti ja yksinkertaisesti mistä palvelussa on kyse, koska nuorilla ennakkoluulot palveluita kohtaan saattavat johtaa siihen, ettei palveluihin uskalleta hakeutua. Vertaisohjaajat ovat oppineet paljon uudennlaisesta työtavasta ja näkivätkin verkko-ohjauksen tulevaisuudessa lisääntyvän. Kuten yksi ohjaaja blogissa kirjoittaa: ”Näen kaikessa tässä mahdollisuuden vielä *tukevampaan yhteisöllisyyteen internetissä ja sitä kautta nuorten hyvinvointia on mahdollista lisätä - eikä vain nuorten vaan meidän kaikkien*”.

Ohjaajat kokivat, että omat opinnot täydentyivät saamalla ohjaukseen uusia näkökulmia niin vertaisuudesta kuin sosiaalisesta mediasta ja näiden yhdistämisestä. Olisikin hyvä lähteä miettimään tulisiko verkko-ohjausta olla tulevaisuudessa erilaisten koulutusohjelmien opintotarjottimilla.

Lähteet

Matikainen, J. 2004. Verkko – Ohjauksen väline vai arena? Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Juva: WS Bookwell Oy, 125–139.

Malin, M-L. 2000. Vertaisryhmä elinvoimaa kasvattamassa. Teoksessa Malin, M-L. (toim.) Verkostot ja vertaiset. Helsinki: Helsingin Painoteollisuus Oy.

Nylund, M. 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, M & Yeung A B. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pilli-Sihvola, M. 2000. Urasuunnitteluohjausta internetissä. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy, 34–43.

5.5 Ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden kanssa tehty yhteistyö ja heidän kokemuksensa vertaisohjauksesta

Anna Nieminen



Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijat ovat olleet keskeinen kohde-ryhmä, jonka kanssa Varustamon verkkovertoisohjaajat ovat työskennelleet lukuvuosina 2011–2013. Sekä ammatti- että lukiostarttikoulutukset on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat suorittaneet perusopetuksen oppimäärän, mutta ovat joko ilman jatkokoulutuspaikkaa tai keskeyttäneet tai keskeyttämässä toisen asteen opintoja. Ammattistarttikoulutus sopii erityisesti nuorille, jotka tarvitsevat aikaa ja ohjausta ammattiala- ja koulutusvalintojensa tekemiseen, ammatilliseen koulutukseen hakemiseen tai opinnoista suoriutumiseen. Lukiostarttikoulutuksen sijaan antaa mahdollisuuden vahvistaa perusopetuksen tietoja ja taitoja sekä korottaa perusopetuksen päättötodistuksen arvosanoja. Lisäksi lukiostartilla voi opiskella lukiokursseja ja ammattistartilla ammatilliseen perustutkintoon sisältyviä opintoja.

Ammattistarttikoulutuksessa opiskelijat tutustuvat eri ammattialoihin ja koulutusmahdollisuuksiin työelämään tutustumisjaksoilla ja koulutusaloihin tutustumalla. Vuosi ammattistarttiryhmässä pyrkii helpottamaan ammatilliseen koulutukseen siirtymistä sekä vahvistamaan opiskelunvalmiuksia ja elämänhallintataitoja. Opiskelumuotoihin kuuluvatkin ammattialatutustumisten lisäksi muun muassa ryhmäopetus sekä säännöllinen yksilöohjaus.

Ammatti- ja lukiostarttikoulutukset kestävät yhden lukuvuoden, minkä jälkeen opiskelijat jatkavat yleensä toisen asteen koulutuksessa. Ammattistartin hyväksytysti suoritettuaan saa kuusi lisäpistettä yhteishakuun. Kummassakin koulutuksessa edetään omien yksilöllisten tavoitteiden mukaan, ja opiskelijat seuraavat omia henkilökohtaisia opintosuunnitelmiaan. Ammattistarttiryhmisiin voidaan ot-

taa opiskelijoita ympäri vuoden, jos ryhmissä on tilaa. Siksi opiskelijoiden vaihtuvuus ja liikkuvuus on mahdollista kesken lukuvuodenkin.

Lukuvuonna 2011–2012 Varustamon kanssa yhteistyössä olivat mukana seitsemän ammattistarttiryhmää: kaksi Tampereen ammattiopiston (TAO) ryhmää Tampereella, Ahlmanin ammattiopiston ja Valkeakosken ammattistarttiryhmit sekä Pirkanmaan ammattiopiston (PIRKO) ryhmät Tampereella, Kangasalla ja Nokialla. Lukuvuonna 2012–2013 toiminnassa mukana oli yksi lukiostartti- ja kahdeksan ammattistarttiryhmää. Edellisten lisäksi mukaan tulivat vielä PIRKO:n toimipiste Ylöjärvellä sekä Tampereen lukiostartti.

Varustamon ja ammatti- sekä lukiostarttien välinen yhteistyö

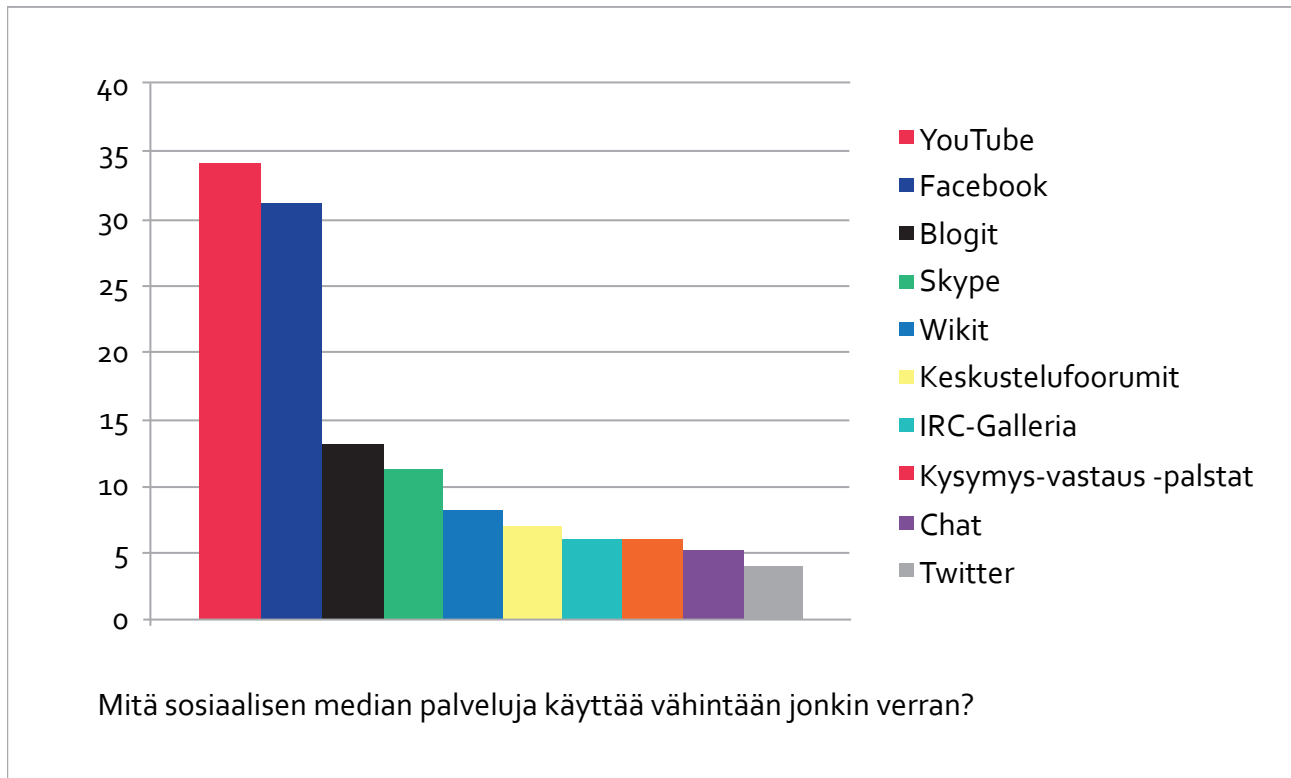
Kesällä 2011, jolloin ensimmäiset vertaisohjaajat aloittivat työnsä Varustamossa, kartoitettiin sopivaa yhteistyötahoa Varustamon palveluiden käyttäjäksi. Pirkanmaan ammattistarttiluokat valikoituivat pian sopivaksi ryhmäksi, ja yhteistyön suunnittelu käynnistyi heti kesällä 2011. Vertaisohjaajat tekivät kesän aikana konseptisuunnitelman, joka ammattistarttiryhmien opettajien kommentoinnin jälkeen muokattiin lopulliseen muotoonsa. Starttilaisille suunnattuja Varustamon palveluja ovat lopulta olleet suljettu Facebook-ryhmä ja ryhmissä toteutetut chatit sekä kaikkien toimipisteiden yhteinen Kokemusblogi. Myös Joulukalenteriblogin juttuja on jaettu aktiivisesti starttilaisten Facebook-ryhmässä, ja muutama opiskelija on osallistunut sen sisällön tuottamiseen. Lisäksi starttien opiskelijoille on välitetty kutsu kaikille avoimiin Varustamon chateihin.

Vertaisohjaajat kävivät vierailulla kullakin startilla esittäytymässä, esittelemässä palveluja ja kertomassa toiminnasta heti kouluvuoden alussa. Opiskelijoiden kokemuksia ja palautetta Varustamon toiminnasta on kerätty kummankin lukuvuoden lopussa kyselylomakkeella. Ammatti- ja lukiostarttilaisten osallistumista Varustamon toimintaan on seurattu kirjaamalla ylös muun muassa chat-osallistumiset sekä Kokemusblogissa julkaistujen blogitekstien määrä. Jokaisen chatin jälkeen myös vertaisohjaajat ovat kirjanneet kokemuksensa *filismuistioon*.

Starttien opiskelijoiden sosiaalisen median ja sen tietolähteiden käyttö

Kyselyihin vastasi yhteensä 35 opiskelijaa, joista 18 on naisia ja 17 miehiä. Vastaajat olivat pääasiassa 16–18-vuotiaita, mutta kolme olivat 19-vuotiaita tai vanhempia. Päivittäinen netinkäyttöaika vastanneilla vaihteli puolesta tunnista 8 tuntiin. Keskimääräinen aika oli noin 3 tuntia. Pelastakaa Lapset ry:n tekemän tutkimuksen mukaan valtaosa nuorista käyttää nettiä 2–3 tuntia päivässä, viidesosa 4–5 tuntia. Näin ollen vastanneiden ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden netissä viettämä aikaa noudattaa suunnilleen ikäryhmän keskiarvoja.

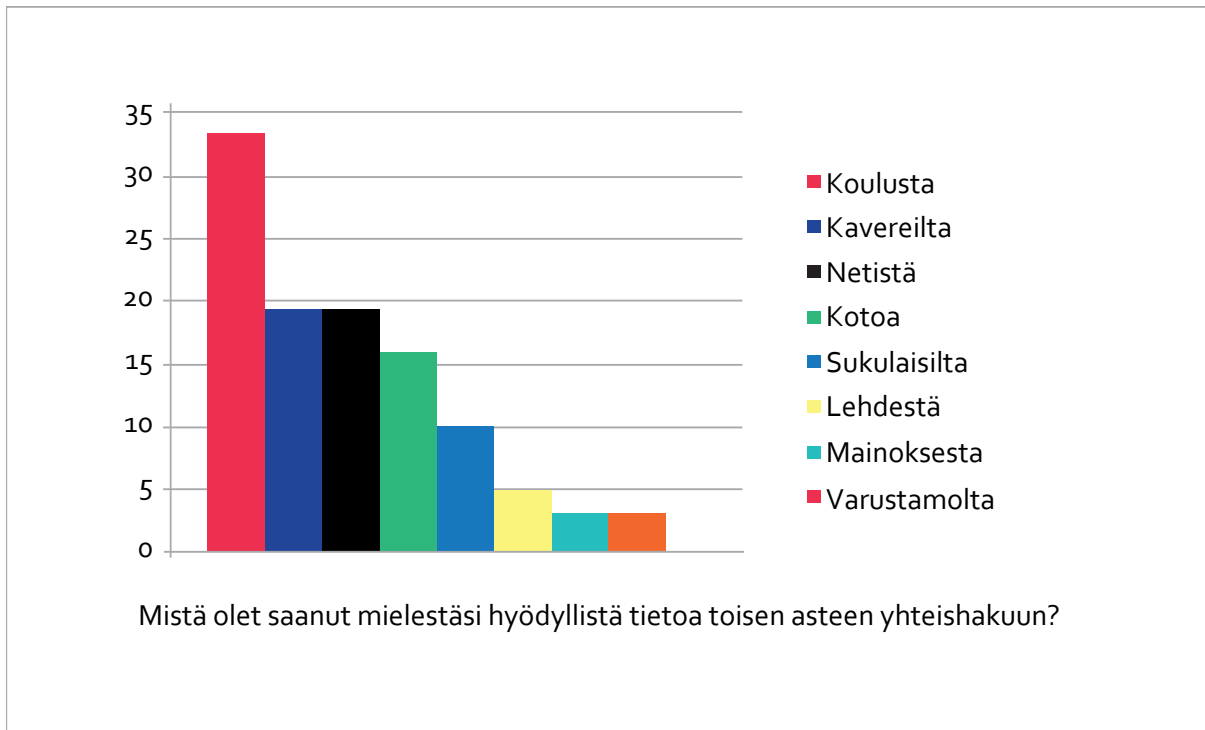
Selvästi suosituimpia sosiaalisen median välineitä vastaajien keskuudessa ovat YouTube (n. 97 % vastaajista käyttää vähintään jonkin verran) ja Facebook (n. 89 %). Sen sijaan esimerkiksi chatit (n. 14 %) ja blogit (n. 37 %) ovat selkeästi vähemmän suosittuja. Aarnin ja Multisillan mukaan Facebook ja YouTube ovat suomalaisten nuorten keskuudessa kaikista suosituimpia sosiaalisen median palveluja. Nämä palvelut ovat yhtä suosittuja sekä tyttöjen että poikien keskuudessa.



Kuvio 1. Sosiaalisen median palvelujen käyttö Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden keskuudessa (n = 35).

Lomakkeessa kysytyjen ja kuviossa 1 esitettyjen sosiaalisen median palvelujen lisäksi yksittäisiä mainintoja saivat myös Kuvake.net, Instagram, DeviantArt, Demi.fi, Weheartit, suomi24 ja msn. Toisen lukuvuoden kyselyyn lisättiin vielä verkkopelit, joita vähintään jonkin verran ilmoitti käyttävänsä kolme kaikkiaan kahdeksasta vastaajasta. Kaikkia verkkopelejä ei voi luokitella sosiaalisen median palveluiksi, eivätkä nuoret välttämättä niitä sellaiseksi mielläkään. Ensimmäisenä lukuvuonna verkkopelit eivät saaneet lainkaan mainintoja.

Toisen asteen yhteishaku on ollut keskeinen aihe, jota ammatti- ja lukiostarttilaisten kanssa on käsitelty varsinkin kevätpuolen vertaisohjauksen chateissa. Kyselyssä tiedusteltiin opiskelijoilta, mistä lähteistä he ovat saaneet hyödyllisintä tietoa yhteishausta, joka on ajankohtainen kaikille starttien opiskelijoille. Koulu osoittautui selvästi tärkeimmäksi tietolähteeksi. Myös internetiä pidettiin hyödyllisenä, mutta yhteishakuun liittyväksi hyödylliseksi tietolähteeksi Varustamon mainitsi vain 3 vastaajaa.



Kuvio 2. Tietolähteet toisen asteen yhteishakuun Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden keskuudessa ($n = 35$).

Opiskelijoiden mielipiteet verkkovertaisohjauksesta

Kyselyillä selvitettiin ammatti- ja lukiostarttilaisten mielipiteitä vertaisohjauksen ideasta yleensä ja sosiaalisesta mediasta ohjausympäristönä. Kyselyyn vastanneet opiskelijat suhtautuvat vertaisohjauksen ideaan pääosin myönteisesti. Esimerkiksi yksikään vastaajista ei ole eri mieltä seuraavien väittämien kanssa: ”Mielestäni on hyödyllistä keskustella koulutusasioista muiden nuorten kanssa” sekä ”Uskon että toisilla nuorilla voi olla hyviä neuvoja ja ajatuksia”. Lisäksi vain noin 14 % vastanneista haluaa keskustella koulutusasioista ainoastaan aikuisten kanssa ja 27 % on sitä mieltä, että koulun tarjoama opinto-ohjaus riittää. Myös avoimen kysymyksen vastaukset tuovat esiin pääosin positiivisen suhtautumisen vertaisohjaukseen sosiaalisessa mediassa. Useampi vastaaja toteaa sen olevan ”hyvä” tai ”ihan jees”, muutama ilmoittaa, ettei ole tutustunut verkkovertaisohjaukseen eikä siksi osaa sanoa. Negatiivisia mielipiteitä vertaisohjauksen ideasta sosiaalisessa mediassa kyselyyn vastanneet ammatti- ja lukiostarttien opiskelijat sen sijaan eivät esitä lainkaan.

Sosiaalisesta mediasta toimintaympäristönä kyselyyn vastanneilla ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoilla ei ole selvää, yhtenäistä kantaa. Suurin osa vastanneista ei osaa ottaa kantaa esimerkiksi kysymyksiin siitä, onko netissä keskustelu helpompaa kuin kasvotusten tai onko omalla nimellä verkossa esiintyminen este keskusteluihin osallistumiselle.

Opiskelijoiden kokemukset suljetusta Facebook-ryhmästä, chateista ja Kokemusblogista

Suljettuihin Facebook-ryhmiin liittyi ensimmäisenä lukuvuonna 29 opiskelijaa ja toisena 17, mutta muutama heistä ei osallistunut ryhmän toimintaan muutoin kuin mahdollisesti seuraamalla seinäpäivityksiä tai chateja. Lukuvuoden 2011–2012 aikana ammattistarttilaisille tarkoitettuihin Facebook-chateihin osallistui yhteensä 15 eri opiskelijaa ja kaiken kaikkiaan chat-osallistumisia oli 106. Toisen lukuvuoden 2012–2013 aikana chateihin osallistuvia ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoita oli yhteensä 11 ja chat-osallistumisia yhteensä 69. Näin ollen koko hankkeen aikana

suljetun Facebook-ryhmän chat-keskusteluihin tavoitettiin yhteensä 26 starttien nuorta, joiden kanssa chatailtiin kaikkiaan 175 kertaa.

	2011–2012	2012–2013	Yhteensä 2011–2013
FB-ryhmään liittyneet	29	17	46
Chateihin osallistuneet	15	11	26
Chat-osallistumisia	106	69	175

Taulukko 1. Varustamon vertaisohjauksen palveluihin liittyneet ja osallistuneet ammatti- ja lukio-starttien opiskelijat vuosina 2011–2013.

Kumpanakin lukuvuonna siis jotkut opiskelijoista olivat hyvin aktiivisesti mukana ja muutama osallistui jopa lähes jokaiseen järjestettyyn chatiin. Joistakin opiskelijoista tulikin lukuvuoden mittaan vakituisia chataajia, joiden vertaisohjaajat osasivat jo odottaa liittyvän mukaan chatin alkaessa. Toisaalta suuri osa Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoista ei liittynyt suljettuihin ryhmiin tai osallistunut chateihin lainkaan.

Facebookin suljettuja ryhmiä ja chat-keskusteluja koskeviin kysymyksiin vastasi kahden lukuvuoden kyselyissä yhteensä 26 opiskelijaa. Huomionarvoista on, että ”ei samaa eikä eri mieltä” on useimpien kysymysten kohdalla yleisin vastaus. Vastaaajista kahdeksan (n. 31 %) pitää vertaisohjaajia helposti lähestyttävänä ja puolestaan viisi opiskelijaa (n. 19 %) on päinvastaista mieltä. Keskusteleminen chateissa koetaan melko mukavaksi: vertaisohjaajien kanssa keskustelua pitää mukavana seitsemän vastaajaa (27 %) ja muiden chataajien kanssa yhdeksän (35 %). Negatiivisesti vastanneita on kuusi ja seitsemän. Hyötyä chateista ilmoittaa saaneensa vain kolme vastaajaa.

Kaikkien ammatti- ja lukiostarttiryhmiä yhteisessä Kokemusblogissa on kahden lukuvuoden aikana julkaistu yhteensä 35 juttua. Kyselyn mukaan yli puolet vastaajista pitää yhteistä blogia Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttilaisille hyvänä ideana. Blogia onkin luettu yli 2100 kertaa, mutta starttien opiskelijoiden tai muiden ulkopuolisten kommentteja blogiin on kahden vuoden aikana kertynyt vain muutamia. Myös Kokemusblogin lukemista vastaajat pitävät melko kiinnostavana: vain kolme henkilöä on sitä mieltä, että blogin lukeminen ei ole kiinnostavaa. Toisaalta kaikkiaan 35 vastaajasta yhteensä 16 on jättänyt vastaamatta tai ilmoittanut, ettei hänellä ole kokemusta yhteisen blogin lukemisesta. Kuitenkin vastaajista 16 (49 %) pitää blogin lukemista kiinnostavana. Saman verran vastaajista on sitä mieltä, että Kokemusblogiin kirjoittaminen on ollut mukavaa, päinvastaista mieltä on kolme, ja loput ilmoittavat ettei heillä ole kokemusta aiheesta.

Kyselyyn saatujen vastausten perusteella ei voi tehdä kovinkaan pitkälle meneviä päätelmiä lukio- ja ammattistarttien opiskelijoiden kokemuksista Varustamon vertaisohjauspalveluista. Kuten sanottua, kaikkiaan ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoista kyselyyn vastasi vain melko pieni osa, ja lisäksi vastanneista läheskään kaikki eivät ilmaisseet kantaansa suuntaan tai toiseen.

Miksi en osallistunut?

Varustamon kanssa yhteistyössä olleita Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttiryhmiä oli ensimmäisenä lukuvuonna yhteensä seitsemän ja toisena yhdeksän, mutta kumpanakin vuonna vain neljästä eri ryhmästä opiskelijat osallistuivat vertaisohjauksen chateihin aktiivisesti (yli 5 chat-kertaa/startti). Ensimmäisen lukuvuoden kyselyyn ei saatu lainkaan vastauksia niiltä kolmelta ammattistarttiryhmältä, joiden opiskelijat eivät olleet osallistuneet käytännössä lainkaan Varustamon toimintaan. Toisen lukuvuoden palautekyselyyn saadut vastaukset olivat nekin ryhmiltä, joiden opiskelijat olivat osallistuneet toimintaan aktiivisimmin. Kaiken kaikkiaan toiminnasta saatu palaute onkin todennäköisesti tullut opiskelijoilta, jotka ovat ainakin jossain määrin osallistuneet heille suunnattuun Varustamon toimintaan.

Ei siis ole saatu kovinkaan paljon tietoa siitä, miksi Varustamon palvelut eivät ole kiinnostaneet osaa ammatti- ja lukiostarttilaisista tai miksi niihin ei ole osallistuttu tiedotuksesta huolimatta. Kyselylomakkeella tiedusteltiin kuitenkin syitä sille, miksi Varustamon palveluihin ei ole tutustuttu tai osallistuttu. Näihin kysymyksiin vastasi 31 opiskelijaa, joista n. 45 % ilmoitti, ettei tiedä mitä Varustamo tai vertaisohjaajat tekevät. Noin 23 % vastaajista kertoi, ettei tiedä miten mukaan toimintaan pääsee. Puolestaan 54 % vastaajista ilmoitti, ettei lue lainkaan blogeja ja 46 % oli sitä mieltä, ettei heillä ole tarvetta keskustella koulutusasioista. Sen sijaan vähäinen Facebookin tai yleensä internetin käyttö vapaa-ajalla ei kyselyn mukaan näyttänyt olevan este osallistumiselle.

Opettajalla on suuri merkitys nuoren osallistumiseen Varustamon vertaisohjaukseen

Kyselyyn vastanneet ammatti- ja lukiostarttien opiskelijat pitävät verkkovertaisohjausta pääosin hyvänä toimintatapana. Kuitenkin vain pieni osa ryhmien opiskelijoista on liittynyt mukaan toimintaan ja osallistunut heille suunnattuihin chatteihin tai esimerkiksi tuottanut omatoimisesti sisältöä Kokemusblogiin. Ne, jotka ovat osallistuneet, ovat kuitenkin usein olleet aktiivisesti mukana ja esimerkiksi osallistuneet hyvin useaan chatiin. Voidaankin arvioida, että toimintaan osallistuneet ovat kokeneet esimerkiksi chatkeskustelut mukaviksi tai jollain tavoin hyödyllisiksi, sillä he ovat palanneet juttelemaan vertaisohjaajien kanssa yhä uudelleen.

Kyselyyn vastanneiden ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden, kuten muutenkin samanikäisten nuorten keskuudessa suosituimpia sosiaalisen median palveluja ovat Facebook ja YouTube. Ammatti- ja lukiostarttien opiskelijoiden eniten käyttämää palvelua YouTubea ei kuitenkaan ole Varustamo-hankkeessa hyödynnetty vertaisohjauksen apuna. Voikin pohtia, miten YouTubea olisi mahdollista jatkossa käyttää verkkovertaisohjauksen välineenä ja miten sillä olisi mahdollista tavoittaa nuoria? Koska chatit ja blogit eivät ole vastanneiden opiskelijoiden keskuudessa erityisen käytettyjä välineitä, saattaa sekin osaltaan selittää sitä, miksi vain osa ryhmien opiskelijoista on osallistunut Varustamon toimintaan.

Varustamon vertaisohjaajien kokemuksen mukaan lukio- ja ammattistarttiryhmi- en opettajilla on ollut keskeinen rooli siinä, miten aktiivisesti heidän opiskelijansa ovat osallistuneet Varustamon heille tarjoamaan toimintaan. Niistä ryhmistä, joi- den opettajat ovat pitäneet tiiviimmin yhteyttä Varustamon vertaisohjaajiin, myös opiskelijat ovat liittyneet suljettuihin Facebook-ryhmiin, osallistuneet chateihin ja kirjoittaneet Kokemusblogiin muita aktiivisemmin. Vertaisohjaajien kokemuksen mukaan näyttäisikin siltä, että ryhmän opettajan oma innostus, kiinnostus tai usko verkkovertaisohjauksen hyötyyn tai tarpeellisuuteen välittyy myös opiskelijoille, kenties tiedotuksen, rohkaisun tai positiivisen asenteen kautta.

Lähteet

Oletko ilman opiskelupaikkaa? Polkuja yhteishaun jälkeen 2013.

Saatavilla verkossa: www.toponetti.fi/@Bin/67658/Ilman+opiskelupaikkaa2013.pdf

Tutut tuntemattomat. Raportti lasten ja nuorten nettituttavuuksista sosiaalisessa mediassa 2011.

Pelastakaa Lapset ry. Saatavilla verkossa: <http://www.mediakasvatus.fi/node/4718>

Aarni, A. & Multisilta, J. 2011. Facebook ja YouTube – ne on meidän juttu! Kansallinen tutkimus lasten ja nuorten sosiaalisen median ja verkkopalveluiden käytöstä 2011. Helsingin yliopisto: CI- CERO Learning. Saatavilla verkossa:

www.cicero.fi/sivut2/documents/LastenjanuortensomeCICERO2012.pdf

6

Vertaisohjaajien ja nuorten oppimiskokemuksia projektista

Tähän lukuun on kerätty Varustamon vertaisohjaajien ja vertaisohjauspalveluihin osallistuneiden nuorten kokemuksia ja ajatuksia toiminnasta. Nuorten itsensä kirjoittamina aidot kokemukset ja ajatukset tulevat esille eivätkä katoa ulkopuolisen kirjoittajan näkemysten alle. Vertaisohjaajat ovat oppineet monia hyödyllisiä taitoja sekä vertaisohjaajakoulutuksen että vertaisohjaajana työskentelyn aikana.

Koko vertaisohjaustoiminnan kannalta on ollut ratkaisevaa ikäerojen aiheuttamien kuilujen ylittäminen. Vaikka ikäero olisi ollut vain pari vuotta, vertaisohjaajien kokemusten mukaan nuorten kohdalla pienikin ikäero voi tuntua ratkaisevalta koulutus- ja ammattisuunnitelmista keskusteltaessa. Samanikäistä nuorta on helppo lähestyä, usein helpompi kuin aikuista. Koulutuskokemuksensa, ikänsä ja elämäntilanteensa ansiosta vertaisohjaaja on pystynyt samaistumaan niin koulutuksessa olevan kuin palveluja käyttävän nuoren tilanteeseen. Näin koulutusta ja verkkovertaisohjauksen palveluja on voitu suunnitella paremmin nuorten tarpeita vastaaviksi.

Vertaisohjaajien käsitykset nuorten erilaisista elämäntilanteista ovat myös laajentuneet verkkokohtaamisten ansiosta. Näiden *erilaisuuden silmälasien* läpi vertaisohjaajat ovat oppineet itse tarkastelemaan eri näkökulmista koulutus- ja työvoimapolitiikkaa sekä pyrkineet toimimaan tulkkeina koulutus- ja työvoimapalveluiden sekä nuorten välillä. Nuorten kokemusten mukaan vertaisohjaajilta saatujen tietojen ja neuvojen avulla on ollut helpompaa jatkaa eteenpäin kohti omaa tavoitetta.

Vertaisohjaajat ovat toimineet paitsi koulutus- ja työvoimapalveluja tarkastelevina silminä, myös ennen kaikkea nuorten huolia ja kysymyksiä kuuntelevina korvina ja niihin vastaavana suuna. Taija tiivistää ohjattavan kokemukset artikkelissaan näin: ”Aina joku kuuntelee ja voi olla varma siitä, että jokaiselle vastataan”. Jokaisen tarpeisiin sisältyy kuulluksi tuleminen – niin myös nuoren. Tähän tarpeeseen on vertaisohjauksella vastattu.

6.1 Vertaisohjaajasta kouluttajaksi

Laura Sinkkonen



Suoritin Varustamon ensimmäisen VOV₁-vertaisohjaajakoulutuksen keväällä 2011. Olin aloittanut sosiaalialan opinnot Tampereen ammattikorkeakoulussa ja olin hyvin kiinnostunut vertaisohjauksen mahdollisuuksista sosiaalisessa mediassa. Koulutuksen jälkeen olin töissä Varustamossa vertaisohjaajana kevääseen 2012 asti. Saadessani mahdollisuuden loppusyksystä 2012 päästä koulutusvastaavaksi VOV₃-koulutukseen olin jo hieman etäännytynyt vertaisohjaajan työstä. Kesän aikana työssä olevat vertaisohjaajat olivat luoneet monta erilaista uutta työskentelytapaa. Kuitenkin koulutuksen alkaessa sain vakaan otteen takaisin vertaisohjauksesta osallistumalla ennen koulutuksen alkua verkkokeskusteluihin chateissa ja Varustamon toiminnan esittelykäynteihin. Työn kautta opin paljon vertaisohjaamisesta, ja kokemus osoittautui koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa tärkeäksi.

Mitä koulutuksen suunnittelussa tapahtuu

Aikaisempien VOV₁- ja VOV₂-koulutusten opintosuunnitelmat toimivat pohjana koulutuksen suunnittelussa, joten alustavan VOV₃-opetussuunnitelman valmisteli projektipäällikkö. Minun työtehtäviini kuului tämän opetussuunnitelman muokaus ja koulutuksen toteutukseen liittyvien asioiden hoito. Projektipäällikkö toimi

koulutuksessa päävastuuhenkilönä ja yhdessä kävimme viikoittain keskusteluja ja kehitimme ideoita eteenpäin.

Koulutuksen suunnittelussa lähdin siitä ajatuksesta, kuinka olisi helpointa saada mahdollisimman monelta ammatti- ja lukiostartilta mukaan opiskelijoita, kuinka koulutus olisi mahdollisimman joustava, ja kuinka se saataisiin vaikuttamaan helposti lähestyttävältä. Tiesin, että koulutuksen olisi vedottava nuoriin, joilla on omassa päiväopiskelussaan jo niin paljon tekemistä, että he eivät välttämättä lähtisi herkästi mukaan mihinkään ylimääräiseen. Oma vertaisohjaajakokemukseni rohkaisi minua kehittämään erityisesti koulutuksen toteutustapaa täysin erilaiseksi verrattuna edellisiin toteutuksiin. Etäkoulutus Googlen ja Facebookin kautta toimikin oikein mainiosti.

Verkkovertaisohjaajan yhtenä vahvana osaamisalueena voidaan pitää verkko-osaamisen, tiedotuksen ja kommunikoinnin taitoja. Vertaisohjaajan kokemukseni perusteella pystyin vetämään ohjauschatejä paremmin kuin olisin pystynyt pelkän oman koulutukseni ja vertaisuuteni perusteella. Etäkoulutus tuntui onnistuvan hyvin. Chatien osallistumisprosentti oli korkea ja vaikka vaatimuksena oli ensimmäisellä koulutusjaksolla vain kolme osallistumiskertaa, osallistui suurin osa opiskelijoista lähes jokaiseen verkkotapaamiseen. Chatit toimivat yhteisöllisyyttä vahvistavana ja koulutukseen kiinnittävänä välineenä, jonka avulla tiedonjako oli helppoa ja nopeaa. Hauskana huomiona oli se, että kun kaikki tapasivat toisensa ensimmäistä kertaa toisella jaksolla, toivat he esiin sen, kuinka tunsivat toisensa jo tavallaan netin kautta.

Miltä kouluttajana oleminen tuntui?

Vertaisohjaajana oli jännittävää nähdä viimein koulutukseen osallistuvat nuoret ensimmäisen jakson etäkoulutuksen jälkeen kasvokkain. Etäopiskelu ja ohjauschatit olivat luoneet melko hyvän mielikuvan koulutettavista. Osasta nuoria tuli esiin heti uusia puolia, joita en verkkotyöskentelystä tunnistanut, osa taas vaikutti ja käyttäytyi lähes samalla tavalla kuin chatissa. Näiden käyttäytymisten ja piirteiden

eroavaisuudet chat- ja livekeskustelujen välillä olivat mielenkiintoisia ja toivat lisää syvyyttä koulutukseen. Jotkut hiljaiset nuoret saattoivatkin olla äänekkäitä! Vaikka ohjauschateissa ei tullut esiin suoraan kaikkien nuorten persoonallisuuksia ja heihin ei voinut tutustua niin läheisesti kuin face-to-face -koulutuksessa, oli etätyökentely silti jäätä murtavaa ja yhdisti koulutettavat toisiinsa jo ennen tapaamista. Vertaisohjaajana minua uskallettiin lähestyä paremmin jo heti ensitapaamisella, enkä huomannut niin suurta jännitystä nuorissa, mikä on usein ensitapaamisella havaittavissa.

Vertaisohjaaja saatetaan mieltää tuutoriksi, vaikka tämä olisi kouluttajan roolissa. Tuutorin rooli on kuitenkin liian pieni kuvatakseen tarpeeksi vertaisohjaajan potentiaalia kouluttajana. Varustamon vertaisohjaajat ovat suunnitelleet ja toteuttaneet itse vertaisohjauspalveluja sosiaaliseen mediaan, joten he pystyvät tämän kokemuksen kautta kehittämään myös koulutusta. Tuutorin työ on lähinnä tukea koulutukseen osallistuville. Vertaisohjaaja sen sijaan antaa koulutukseen oman panoksensa ja muuttaa koulutusta asiakaslähtöisempään suuntaan. Vertaisohjaajan toimiessa kouluttajana, tarjoaa käytäntö hyvän näkökulman ja tiedon koulutuksessa olevalle tulevalle vertaisohjaajalle. Oppijalle tieto on selkeästi paremmin sisäistettävissä, kun se tuodaan esiin vertaisohjaajan kokemuksellisesta ja toiminnallisesta näkökulmasta.

Lopuksi: Vertaisohjaaja kouluttajana toimii arvokkaana linkkinä kouluttajan ja koulutettavan välillä myös suuren ikäeron tai erilaisen koulutustason kuilun ylittämässä. Itse koulutuksen kävijänä voin samaistua hyvin myös sen hetkiseen koulutukseen osallistuvien kokemukseen. Tämä auttaa kehittämään ja pitämään vertaisohjaajakoulutuksen toteutuksen mahdollisimman lähellä nuoren käyttäjän näkökulmaa. Kouluttaja, joka ei ole saanut vertaisohjauskokemusta, voi vain uskoa omaan pedagogiseen ammattitaitoonsa liittyen koulutuksen pitämiseen ja kehittämiseen.

6.2 Vertaisohjaajana opittua

Anna Nieminen ja Telma Rivinoja



Vertaisohjaajien oppimiskokemuksia on kerätty talteen koko Varustamon toiminnan ajan. Lähes jokainen vertaisohjaaja on työsuhteensa lopuksi kirjoittanut Varustamon blogiin jutun kokemuksistaan, oppimastaan ja tunnelmistaan Varustamolla. Lisäksi Wikispaces-wikin alustalla on kerätty vertaisohjaajien kokemuksia ja palautetta työhön liittyen kolmena eri ajankohtana hankkeen kuluessa. Näitä lähteitä on käytetty tämän artikkelin materiaalina kirjoittajien omien kokemusten lisäksi.

Uutta oppia sosiaalisen median välineistä ja käytöstä

Suurin osa meistä vertaisohjaajista oli jo ennen vertaisohjaajakoulutukseen osallistumista aktiivisia sosiaalisen median käyttäjiä. Erityisesti Facebook ja blogit olivat meille hyvinkin tuttuja, tai näin ainakin kuvittelimme. Koulutuksessa ja työtehtävissämme opimme käyttämään sosiaalista mediaa monipuolisesti. Ammattistarttien kanssa syksyllä 2011 aloitettua yhteistyötä varten tutustuimme tarkemmin Facebook-ryhmien toimintoihin. Eräs vertaisohjaajista toteaaakin tutustuneensa ammattistarttiyhteistyön aikana Facebookin toimintoihin paremmin kuin Facebookin käyttäjänä yksityishenkilönä usean vuoden aikana. Varustamossa me vertaisohjaajat paitsi opimme käyttämään kokonaan uusia sosiaalisen median välineitä, myös laajensimme näkemystämme ja kartutimme taitojamme entuudestaan tuttujen välineiden hyödyntämisessä vertaisohjauksen ja tiedonjakamisen kanavina. Monille kokonaan uusia välineitä olivat esimerkiksi Twitter ja verkkosivujen toteutukseen käytetty Wordpress. Lisäksi hankkeen aikana vertaisohjaajat ovat oppineet, miten sosiaalista mediaa voidaan käyttää ja käytetään erilaisissa organisaatioissa, oppilaitoksissa, nuorisotyössä, markkinoinnissa ja ennen kaikkea ohjauksessa nuorten kanssa. Olemme oppineet sekä itse tekemällä

ja kokeilemalla että tutustumalla muiden toimintaan vierailukäynneillä, tapahtumissa ja seminaareissa.

Monipuolista tietoa nuorista, nuorten palveluista ja nuorten kanssa työskentelystä

Yksi keskeinen alue, josta me Varustamon vertaisohjaajat olemme kokeneet oppineemme lisää hankkeen aikana, on nuorten kanssa toimiminen ja työskentely sekä luonnollisesti myös ohjaus- ja vertaisohjaustaidot. Koulutuksen ja työtehtävien aikana vertaisohjaajat ovat tutustuneet nuorten palveluihin internetissä ja Pirkanmaan alueella. Osaan palveluista on tutustuttu tekemällä vierailuja, jotka on koettu erittäin antoisiksi ja näkökulmaa avartaviksi. Moni yllättyi, miten paljon ja miten erilaisia nuorille suunnattuja koulutukseen ja ammattialan valintaan liittyviä palveluja on olemassa. Tärkeänä kokemuksena on pidetty sitä, että hankkeen aikana on opittu jotain uutta itsestä, kun on peilattu omaa tilannetta mukana olleisiin nuoriin. Myös oman käsityksen laajentaminen nuorista ja silmien avautuminen nuorten erilaisille elämäntilanteille on ollut yksi oppimiskokemus.

Elokuussa 2011 aloitellessamme vertaisohjaustyötä kartoitimme erilaisia nuorille suunnattuja sivustoja ja Pirkanmaalla toimivien nuorten palvelujen internet-sivuja. Osaan näistä sivustoista oli tutustuttu jo VOV₁-koulutuksen aikana, mutta osa oli uusia tuttavuuksia. Palveluista koostettua *linkkivinkki-kokoelmaa* käytettiin erityisesti vertaisohjaajatyön alkuvaiheessa työn tukena, kun kaikki ohjaustilanteet olivat vielä uusia. Sittenkin kullekin vertaisohjaajalle on kertynyt omaa kokemusta ja tietoa nuorten palveluista, ja tarpeen tullen myös Google-hakukone on ollut kovassa käytössä. Yksi tärkeä oppimiskokemus tiedonhakuun ja erilaisiin sivustoihin on ollut se, että tietoa löytyy vaikka millä mitalla muualtakin kuin opinto-ohjaajan ilmoitustaululta, kuten eräs VOV₃-koulutuksen käyneistä asian ilmaisi. Haasteena on ollut löytää oikea tieto nopeasti eri ohjaustilanteissa, sekä ymmärtää erilaista koulutus- ja työvoimapolitiikkaan liittyvää sanastoa. Jälkimmäiseen haasteeseen törmäsimme erityisesti kevään 2013 aikana etsiessämme tietoa nuorisotakuusta: nuorisotakuusta löytyi kyllä paljon tietoa, mutta tieto oli usein muotoiltu

työvoimapolitiittisen sanaston mukaiseksi ja sitä on paikoitellen nuoren hankalaa ymmärtää.

Tärkeitä työelämätaitoja

Sosiaalisen median käyttötaidot ja nuorten kanssa työskentely eivät ole ainoita asioita, jotka monipuolisesta rupeamasta Varustamolla ovat jääneet käteen. Meidän ensimmäisen koulutuksen vertaisohjaajien aloittaessa työmme kesällä 2011, kuului tehtäviin ideointia, suunnittelua, kartoittamista ja kokeilemistä. Tällöin työnsä aloittaneet vertaisohjaajat ovat kuvanneet oppineensa ideointi- ja tiedonhakutaitoja. Lisäksi Varustamossa tehty sidosryhmäyhteistyö on kehittänyt verkostoitumistaitoja, minkä useampi vertaisohjaaja on maininnut tärkeäksi oppimiskokemukseksi. Varustamo on monille vertaisohjaajille ollut joko kokonaan ensimmäinen työpaikka tai ensimmäinen työ, joka sisältää erilaisia toimistotehtäviä ja ajatustyötä perinteisen nuorille tarjolla olevan fyysisen työn sijaan. Varustamossa työskentely on siten tutustuttanut vertaisohjaajia muun muassa kokouskäytäntöihin ja pöytäkirjojen kirjoittamiseen sekä antanut uusia näkökulmia työskentelytapoihin, työyhteisöön, vastuunjakoon ja oman työn kehittämiseen. Oman työn kehittäminen ja siihen liittyvä päätösvalta onkin tuntunut hienolta ja jopa yllättävältä paikoitellen. Varustamon iskulause *nuorelta nuorelle* on vertaisohjauspalveluja suunnitellussa toteutunut siten, että vertaisohjaajat ovatideoineet palvelumuotoja ja tehneet yksityiskohtaiset suunnitelmat niiden toteuttamisesta. Myös toteuttamisvaiheen suunnittelussa tiedonhakutaidot ovat kehittyneet ja erilaisten sosiaalisen median palvelujen tarkempi tunteminen on kasvanut. Vertaisohjaajana toiminut Katri kuvaileekin oppimaansa kirjoittamassaan blogijutussa seuraavasti:

”Sen lisäksi, että opin käyttämään Wordpressiä, muokkaamaan lisäosien koodia, tekemään varmuuskopioita tietokannasta ynnä muuta sellaista hyödyllistä, opin jotain vielä paljon arvokkaampaa: verkostoitumisen ja tiedonhaun taidon. Tiedon hakeminen ja löytäminen internetistä tai muualtakaan ei ole aina helppoa. Oikeiden (asioista tietävien) ihmisten löytäminen voi tuottaa välillä hankaluuksia ja tiedon etsiminen Internetin tarjoaman informaation joukosta voi olla haasteellista. Selvittäessäni ratkaisuja erilaisiin ongelmiin

opin löytämään tehokkaammin itsenäisesti sekä verkostoitumalla internetistä haluamani tiedon ja jos se ei riittänyt, aina löytyi joku, joka tiesi, miten kannattaa toimia.”

Näiden työelämätaitojen lisäksi usea vertaisohjaajana toiminut on kokenut sekä vertaisohjaajakoulutuksen että sen jälkeen vertaisohjaajana työskentelyn antaneen uutta näkökulmaa omiin opiskeluihin ja työhön. Eri alojen ja eri oppilaitosten opiskelijoina olemme huomanneet, että paitsi sosiaalista mediaa, myös vertaisuutta voisi ehkä hyvinkin hyödyntää jollain tavoin myös tulevissa työtehtävissämme myöhemmin Varustamo-hankkeen jälkeen. Uskommekin, että Varustamo-hankkeen tulokset ja hankkeen aikana oppimamme jäävät elämään meidän vertaisohjaajien työssä myöhemmin Varustamon palveluiden päätyttyä.

Vertaisohjaajan rooli, sen löytäminen ja ammattietiikka

VOV-koulutusten alussa monelle vertaisohjaajalle oli epäselvää, mitä ylipäänsä vertaisohjaus on ja millainen rooli vertaisohjaajalle kuuluu tai on sopiva. Olenko vertainen, vaikka olen viisi vuotta vanhempi tai en ole koskaan edes harkinnut ammattikouluopintoja? Työn kuluessa omaa roolia on useasti kyseenalaistettu: onko tämä, mitä teen, todella vertaisohjausta? Vertaisohjaajan roolin löytymisessä on ollut monenlaista pohdittavaa, ja verkossa toimiminen on tuonut siihen vielä oman haasteensa.

Nuorten osallistuminen tai osallistumattomuus on vaikuttanut siihen, miten vertaisohjaajan roolin on omaksunut. Esimerkiksi blogijuttujen toimittamista on saattanut olla vaikea mieltää vertaisohjaukseksi, vaikka on kirjoittanut omista kokemuksistaan toisille nuorille. Kokemus vertaisohjaajan roolista on karttunut myös vierailukäynneiltä ammattistarteille. Parhaiten verkkovertaisohjaajan rooli on kuitenkin tuntunut löytyvän chatkeskusteluihin osallistumalla. Reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa on voinut kertoa omista kokemuksistaan ja yhdessä toisen nuoren kanssa pähkäillä hänen jatkokoulutushaaveitaan. Vertaisohjaajan roolissa miettii, missä määrin ohjata keskustelua, kuinka paljon kertoa omista henkilökohtaisista asioistaan tai mitä aiheita ottaa esille. Vertaisohjaajan rooliin kuuluu tietynlainen

tasapainottelu siitä, onko vertainen vai ohjaaja ja kertooko mahdollisimman paljon omista kokemuksistaan vai odottaako ohjattavan aloitetta.

Osa vertaisohjaajista opiskelee kasvatusta tai sosiaalia ja on opinnoissaan jonkin verran perehtynyt nuorten kanssa toimimiseen, osa on työskennellyt nuorten parissa. Siitä syystä vertaisohjaajan roolia ja sen löytymistä on ollut mielenkiintoista pohtia. Roolia on etsitty vertailemalla kasvokkain ja verkossa tapahtuvan ohjauksen eroja. Eräs vertaisohjaajista pohtii kokemustaan Wikispaces-wikin alustalla näin:

”Mielestäni joissain tilanteissa vertaisohjaajan rooli on hankala löytää, miten olla vertainen, mutta samalla ohjaaja? Lisäksi kun on itse jo valmistunut ammattiin ja tehnyt töitä nuorten parissa, niin senkin vuoksi on vaikeaa löytää välillä paikkaa vertaisohjaajana. Toisaalta mielestäni vertaisohjaajana toimimisen ydin on se, että jaamme omia kokemuksia samankaltaisissa tilanteissa kuin nuoret ovat ja/tai kannustaa nuoria eteenpäin ja antaa heille erilaisia näkökulmia eri asioihin.”



Kuva 1. Vertaisohjaajat Sanni ja Terhi ovat kokeneet keskinäiset ikäerot ja erilaiset koulutustaustat työtä rikastuttavana asiana. (Lähde: TAMK/Ville Salminen)

Varustamossa toimineet vertaisohjaajat ovat olleet iältään 15–27-vuotiaita. Vertaisohjaajien ikäerot ja erilaiset koulutustaustat on koettu läpi hankkeen antoisana ja rikastuttavana asiana. Toisaalta iän on koettu vaikuttavan jonkin verran ohjaussuhteisiin ja -tyyleihin. Olemme havainneet iällä olevan merkitystä, kun työskennellään nuorten parissa ja pyritään vertaisohjauksen asetelmaan. On huomattavissa pieni kielellinen vivahde-ero, kertooko 18-vuotiaalle jostain asiasta samanikäinen vai 24-vuotias vertaisohjaaja. Useampi meistä on huomannut työskentelyn myötä iän vaikutuksen

olevan suurempi kuin alun perin olisi osannut arvata. Paitsi muutaman vuoden ikäeron, myös esimerkiksi erilaisen koulutustaustan olemme huomanneet vaikuttavan kommunikointitapaan verkossa ja siten kenties myös ohjattavien suhtautumiseen.

Vertaisohjaajan roolin pohtimiseen on liittynyt myös työn etiikan mietiskely. Toisin kuin esimerkiksi nuorisotyöntekijöillä, sosiaalityöntekijöillä ja opettajilla, ei vertaisohjaajilla ole olemassa ammattieettistä ohjeistusta, jonka mukaan toimia ja joka ilmaisisi asennetta, vastuuta ja suhtautumistapaa työhön. Vertaisohjaajalla on ainutlaatuinen rooli, sillä hän ei toimi auktoriteetin, aikuisen eikä ammattilaisen roolissa, vaikka onkin käynyt vertaisohjaajakoulutuksen. Monissa tapauksissa vertaisohjaajat toimivat vapaaehtoistyöntekijöinä, mutta me Varustamon vertaisohjaajat olemme saaneet työstämme palkkaa ja olleet työsuhteessa hankkeen hallintopuolesta vastanneeseen Tampereen ammattikorkeakouluun. Näin ollen tietyt työsuhteeseen liittyvät salassapitosäännöt ja velvoitteet ovat meitä koskeneet. Yksi vertaisohjaajista pohtii vertaisohjaajan etiikkaa kokemusten keruuseen käytetyllä Wikispaces-wikin alustalla näin:

”Vertaisohjaaja on kahtiajakoisessa asemassa, kun toisaalta nimenomaan tulee olla oma itsensä ja jakaa omia kokemuksiaan toisen tukemiseksi, mutta toisaalta ei ainakaan omasta mielestäni saa tuoda omaa vakaumustaan esiin, ja tulee kunnioittaa niitä mielipiteitä ja vakaumuksia, joita vertaisohjattavat ilmaisevat.”

Ammattietiikat ovat sääntö- tai suosituskokoelmia, jotka toimivat ammattilaisten yhteisenä, sovittuna eettisenä normistona, jota kunkin ammattilaisen oma eettinen herkkyys ja pohdinta tukevat. Vertaisohjaajan etiikan ohjenuorana on lopulta säännösten tai ohjeistuksien sijaan toiminut pikemminkin maalaisjärki, hyvät tavat sekä tietysti myös netiketti. Varsinaisen vertaisohjaajan eettisen ohjeistuksen puuttuessa tärkeässä roolissa on ollut vertaisohjaajien oma eettinen herkkyys ja pohdinta sekä vertaisohjaajien työssä syntyneet sanattomat sopimukset sopivista toimintatavoista. Tärkeänä olemme pitäneet pyrkimystä ohjattavien yhdenvertaiseen kohteluun ja kaikkien mielipiteiden kunnioittamiseen.

Lopuksi: Yli kahden vuoden kokemus Varustamalla, ensin vertaisohjaajakoulutuksen opiskelijana ja sitten vertaisohjaajana työskennellen on antanut meille huimasti uusia kokemuksia. Iloitsemme kaikesta oppimastamme ja uskomme, että jatkossa me vertaisohjaajat voimme varmasti käyttää nuorista, sosiaalisen median käytöstä ja vertaisohjauksesta kerääntynyttä ja keräämäämme tietämystä monin tavoin hyödyksi opinnoissamme, tulevaisuustyötehtävissämme, verkossa, livenä sekä omaksi ja muiden hyödyksi ja iloksi.

Linkkejä, jotka vertaisohjaajat ovat kokeneet hyödyllisiksi työssään:

<http://www.toponetti.fi>

<http://www.ammattipolku.fi>

<http://www.oppisoppi.fi>

<http://www.opiskelupaikka.fi/Virtuaaliopo>

<http://www.tyollisyysportti.fi/>

Lähteet:

Nuorisotyön ammattieettinen ohjeistus 2012.

Saatavilla verkossa: www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/1580

Rauas, M. 2010. Ammattina nuorisotyö – Esitys nuorisotyön eettisestä ohjeistuksesta. Terveyden edistämisen koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Saatavilla verkossa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010081712701>

6.3 Läsnätyötä etä- ja lähityön keinoin

Tuuli Krekelä, Anna Nieminen ja Telma Rivinoja



Tässä artikkelissa on tuotu esiin Varustamon vertaisohjaajien monipuolisia työskentely-ympäristöjä ja -tapoja. Osalla vertaisohjaajista on ollut jo aiempaa työko-

kemusta taustallaan, mutta osalle Varustamo on ollut ensimmäinen työpaikka. Varustamo on tarjonnut kaikille vertaisohjaajille varsin ainutlaatuisen ja uuden tavan tehdä töitä, sillä sekä omiin työtehtäviin, työskentelytapoihin että työaikoihin on voinut vaikuttaa suuresti. Kesäaikoja lukuun ottamatta vertaisohjaajat ovat opiskelleet täysipäiväisesti, eli työtä ei olisikaan ollut kenties mahdollista järjestää mitenkään muuten ja saada aikaan monipuolisia vertaisohjauspalveluja.

Vertaisohjaajien monipuoliset työskentely-ympäristöt

Työtilana oli TAMKin tietokoneluokka, kun Varustamon ensimmäiset vertaisohjaajat aloittivat työnsä kesällä 2011. Alun ideointivaiheessa oli tärkeää, että kaikki olivat samassa tilassa työskentelemässä. Näin yhteiset suunnittelutuokiot, kaikenlainen ajatustenvaihto ja hullujenkin ideoiden ääneen lausuminen oli mahdollista toteuttaa. Syksyllä 2011 saimme TAMKilta koko loppuhankkeen ajaksi vertaisohjaajille oman työtilan, *Luolan*. Luolan seinät vuorautuivat pikkuhiljaa erilaisilla lehtileikkeillä, esitteillä ja julisteilla, jotka liittyivät nuorten palveluihin Pirkanmaalla ja netissä.

Luolan lisäksi vertaisohjaajien tärkeänä työskentely-ympäristönä on toiminut Google. Googlen dokumentteihin (Drive) on koottu hankkeen aikana kaikki yhteiset tiedostot. Lisäksi Googlen kalenteria on käytetty työaikojen merkitsemiseen niin, että on voinut helposti tarkistaa, koska muut vertaisohjaajat ovat tulossa töihin. Googlen palveluiden lisäksi työyhteisön sisäisessä kommunikoinnissa on käytetty vertaisohjaajien omaa salaista Facebook-ryhmää ja Skypeä.

Hankkeen aikana vertaisohjaajat ovat työskennelleet paitsi Luolassa ja muissa TAMKin tiloissa, myös etätöinä kotoa tai esimerkiksi nuorisotiloilta käsin vierailukäyntien yhteydessä, opiskelupaikkakunnilta eri puolelta Suomea ja jopa vaihto-opiskelijoina eri puolilta Eurooppaa. Siksi Google, Facebook ja Skype ovat olleet tärkeässä roolissa, jotta etätö ja yhteydenpito toisten vertaisohjaajien kanssa ovat olleet mahdollisia. Koska Google ja muut sosiaalisen median palvelut ovat toimineet keskeisinä työskentely-ympäristöinä, ovat tärkeimpiä työvälineitä olleet toimivat internet-yhteydet ja

tietotekniset välineet. Muutamia kertoja Varustamon toiminnan aikana takkuavat internet-yhteydet ja chatohjelmien väliaikaiset toimintakatkokset ovat hankaloittaneet työntekoa. Etätyötä tehdessä on huomattu, miten tärkeää on, että tekniset välineet toimivat, ilman toimivia laitteita ja internet-yhteyttä ei työtä voi tehdä. Tietoteknisistä välineistä keskeisiä ovat olleet Luolan neljä pöytätietokonetta sekä Varustamolla käytössä oleva iPad. Lisäksi aina tarpeen mukaan on käyty lainaamassa viikko- tai jopa kesälainaan Tampereen ammattikorkeakoululta kannettavia tietokoneita ja tabletti-tietokoneita. Myös vertaisohjaajien omat tietokoneet, tabletit ja älypuhelimet ovat olleet käytössä etätyötä tehdessä. Työvälineiden monipuolisuuden ansiosta olemme päässeet ikään kuin huomaamattamme tutustumaan sosiaalisen median palvelujen lisäksi erilaisten päätelaitteiden, käyttöjärjestelmien ja sovellusten käyttöön. Vaihtelu on tuonut rohkeutta opetella käytännön kautta erilaisia käyttötapoja.



Kuva 1. Vertaisohjaajat Jutta ja Otto läsnätyössä. (Lähde: TAMK/Ville Salminen)

Työ on kaiken kaikkiaan ollut erittäin joustavaa ja työskentelytavat ovat vaihdelleet tilanteen ja tarpeen mukaan. Hankkeessa on alusta asti suhtauduttu kannustavin ja avoimin mielin etätyöskentelyyn. Myös työajat ovat olleet useimmiten itse päätettävissä, mutta viikkopalaverit, vierailukäynnit sekä muut tapaamiset ovat olleet ennalta sovitusti lähityötä. Etätyö on mahdollistanut opiskelu- ja elämäntilanteiden muuttuessa vertaisohjaajien pysymisen mukana hankkeessa.

Etätyöskentelyn edut ja haasteet

Etätyömahdollisuuteen ja työtuntien melko vapaaseen sovitteluun on liittynyt sekä etuja että haasteita. Hyvinä puolina olemme havainneet työn joustavuuden ja

sen, että voi työskennellä itselle parhaiten sopivassa paikassa ja sopivaan aikaan. Koska lähes kaikki vertaisohjaajat ovat työskennelleet opiskeluidensa ohella, on työtuntien sovittelu ja esimerkiksi chatailu kotoa käsin helpottanut opiskeluiden ja vertaisohjaustyön yhteensovittamista. Etätyömahdollisuus on ylipäätään sallinut sen, että esimerkiksi väliaikaisesti ulkomailla tai toisella paikkakunnalla asuvat vertaisohjaajat ovat voineet jatkaa hankkeen parissa työskentelyä, väliaikaisesti pienemmällä tuntimäärällä ja sovitetuilla työtehtävillä. Monet *etäilijät* ovat paikkakunnalle palattuaan jatkaneet Varustamossa työskentelyä jälleen suuremmilla tuntimäärillä. Toisin sanoen sallimalla etätyöskentelyn Varustamossa on saatu pidettyä koulutetut ja hankkeen hyvin tuntevat tekijät mukana. Pisimmät pelkkää etätyötä sisältäneet jaksot Varustamossa ovat kestäneet yhdeksän kuukautta, muuten ainakin osittaiseen lähityöhön on palattu neljän tai viiden kuukauden muualla olon jälkeen.

Olemme havainneet etätyön sopivan kaikista parhaiten itsenäisesti hoidettaviin, tarkkarajaisiin ja pitkäjänteistä keskittymistä vaativiin tehtäviin, kuten blogijuttuun kirjoittamiseen, tilastotietojen kokoamiseen tai IRC-Gallerian Varustamon yhteisön ylläpitoon. Kaiken kaikkiaan moni vertaisohjaaja on myös kiitellyt sujuvaa yhteistyötä ja vertaisohjaajien keskinäistä hyvää yhteishenkeä. Hyvä yhteishenki onkin aikaansaanut sen, että vertaisohjaajat ovat osittain jopa pyrkineet tulemaan Luolaan lähitöihin nähdäkseen muita vertaisohjaajia tai vähintään ajoittaneet etätöitään siten, että työkaveri on ruudun äärellä työn touhussa samaan aikaan.

Etujen lisäksi etätyön tekemisessä on toisaalta ollut myös joitain haasteita. Ideointityöhön ei etätyöskentely Varustamossa ole tuntunut kovin hyvin sopivan. Kasvokkaisia tapaamisia onkin pyritty järjestämään aina, kun esimerkiksi jonkin uuden kampanjan suunnittelu on ollut ajankohtaista. Viikkopalaverit ovat Varustamon toimintavuosien aikana muodostuneet keskeisiksi työnjaosta sopimisen ja ajankohtaisista asioista kertomisen välineeksi, ja niihin osallistuminen joko lähitai etätyön keinoin on työskentelyn sujuvuuden kannalta ollut merkittävää. Viikkopalavereissa läsnä oleminen on vertaisohjaajien kokemusten mukaan lisännyt

yhteenkuuluvuuden tunnetta ja auttanut työhön sitoutumisessa. Ajoittain viikkopalaveriin osallistuminen on vertaisohjaajien opiskelu- ja työharjoittelukii- reiden takia kärsinyt niin lähi- kuin etätyötä tekevillä, ja tämän on koettu hieman hankaloittavan töiden yhteensovittamista ja asioista keskustelemista.

Etätyön tekemiseen kuuluva itsenäinen työote on ollut välttämätöntä Varustamon parissa työskennelleille. Selvyys omaan työnkuvaan liittyvistä rutiineista ja työteh- tävien tärkeysjärjestyksestä on ollut tärkeä apu ajoittaisiin informaatiokatkoksiin. Pelkästään viikkopalaveridokumenteista ja luonnosraporteista lukemalla ajankoh- taisten asioiden ja suunnitelmien sisältö jää helposti vaillinaiseksi etätyöntekijälle. Vertaisohjaajien omatoiminen toistensa ajan tasalla pitäminen on myös helpottanut etätyön ja lähityön lomittumista. Etätyöntekijät ovat kokeneet Skypeä käytön hyvä- nä apuna esimerkiksi palaveriin osallistumisessa. Skypeä mahdollistama luon- nollinen keskustelu on tuonut etäosallistumiseen uuden ulottuvuuden sen sijaan, että palaverin kulkua olisi seurannut vain Google-dokumentin ajantasaisen päivit- tymisen avulla tai Luolassa olevien lähityötä tekevien vertaisohjaajien kanssa cha- tailemalla. Luolassa olevilla tietokoneilla ei ole ollut web-kameroita käytettävissä, joten Skype ei Varustamon tapauksissa ole mahdollistanut kasvokkaista kontaktia etätyöntekijöiden kanssa. Puhutun keskustelun on kuitenkin koettu olevan chatai- lua helpompi tapa kommunikoida, sillä chatailussa saattaa välillä tulla vastausvii- veitä tai väärinymmärryksiä kirjoitetun kielen vuoksi.

Lopuksi: Vertaisohjaajien työnteko on ollut yksilöllinen sekoitus online-, offline- ja in real life (IRL) -työskentelyä. Huolimatta siitä, onko työtä tehty lähi- vai etätyön keinoin, on vertaisohjaajan työssä tärkeää ollut olla läsnä – siis tehdä niin sanottua läsnätyötä. Me vertaisohjaajat olemme olleet läsnä ohjattaville nuorille työsken- nellessämme erilaisissa sosiaalisen median ympäristöissä. Samoin olemme olleet toisillemme läsnä; etänä tai kasvotusten toteuttamassa, kehittämässä ja suunnit- telemassa vertaisohjausta.

6.4 Ohjattavan kokemuksia vertaisohjauksesta

Taija Solin



Valmistuin Varustamon VOV3-vertaisohjaajakoulutuksesta keväällä 2013. Koulutukseen tullessani minulla ei ollut ennakko-odotuksia. En ollut tietoinen koulutuksen sisällöstä enkä Varustamon toiminnasta, mutta pian koulutuksen alettua projektipäällikkö ja vertaisohjaajat esittelivät toimintaa. Koulutuksen ensimmäisellä jaksolla olimme itse ohjattavina Facebookissa Uusipolku-ryhmän chatissa ja kaikille avoimessa Varustamo-chatissa. Lisäksi Linda ja Eino kertovat kokemuksiaan tässä artikkelissa osallistumisestaan vertaisohjaukseen Varustamon chateissa.

Ohjattavan oikeus olla myös hiljaa

Alkuun osallistuminen chateissa oli aika nihkeää, kun kukaan ei oikein uskaltanut sanoa mitään. Pakko ei ollut tietenkään sanoa mitään. Kaikilla on oikeus olla ihan hiljaa ja seurata, jos mieluummin tekee näin. Se on aina hyvä tietää, että on oikeus hiljaisuuteen, eikä kukaan pakota sinua puhumaan.

Vertaisohjaajat aloittivat keskustelun aina tervehdyksellä, ja sitten pyrkivät elävöittämään keskustelua juttelemalla aluksi toisilleen. He myös rohkaisivat paikallaolijoita osallistumaan keskusteluun esimerkiksi mainitsemalla heidän nimensä tai nimimerkkinsä kysymysten yhteydessä. Välillä he veivät keskustelua teeman aihepiireistä kevyempään suuntaan kyselemällä kuulumisia.

Uusipolku-chatiin osallistuimme omalla nimellä. Varustamo-chatissa oli todella hyvänä puolena se, että siellä sai tulla nimimerkin alla mukaan, eikä ollut pakko käyttää omaa nimeä vaikka itse käytinkin. Oli ihan mukavaa, että oli ainakin vaihtoehtona olla käyttämättä omaa nimeä. Tuli jotenkin turvallisempi olo siitä huolimatta, että olen itse kovin avoin ja luottavainen.

Linda on myös ollut ahkerasti mukana Varustamo-chatissa. Linda opiskelee kokiksi ja harrastaa lenkkeilyä ja korujen tekoa. Varustamon hän löysi IRC-Gallerian kautta ja kommentoi kokemustaan näin: ”Menin kerran mukaan chattiin ja huomasin, että se on todella kiva paikka ja sieltä saa apua ja neuvoa koulujuttuihin ja muihin ongelmiin. Oli helppo kirjoittaa sinne ja tuntuu siltä, että sai uusia nettikavereita.”

Mielestäni Varustamon vertaisohjaajat olivat todella mukavia ja kannustavia koko ajan. Siksi oli helppoa ottaa osaa keskusteluihin ja kertoa omista kokemuksista, etenkin jos joku ohjaajista jakoi omia kokemuksiaan. Osalla vertaisohjaajista oman tien löytäminen ei ollut tapahtunut silloin aikoinaan kivuttomasti; tilanne, johon moni nuorista pystyy varmasti samaistumaan. Miten voi selvitä vaikeasta tilanteestaan sitten eteenpäin? No hekin olivat selvinneet ja löytäneet tiensä, niin miksi ei me muut. Paljon tuli uutta ja hyödyllistä tietoa, ihan vain myös seuraamalla muiden keskusteluja.

Ohjattavasta vertaiseksi

Ennen Varustamo en ollut edes kuullut käsitettä vertaisohjaus. Osallistuessani Varustamon vertaisohjaukseen chateissa, totesin, että vertaisohjaajat ovat hekin vain ihmisiä. Heiltä saa kysyä mitä tahansa, ja he vastaavat parhaan osaamisensa mukaan omien kokemuksiansa kautta sekä etsivät puuttuvaa tietoa netistä. Tämä kokemus rohkaisi minua kovasti toimiessani itse koulutuksen käytyäni vertaisohjaajana toisille nuorille. Vertaisohjaajakollegani ja entinen ammattistarttilainen Eino kertoo kokemuksistaan näin: ”Varustamon chateissa aloitin jo periaatteessa ohjattavana ollessa ohjaamisen, kuten esimerkiksi kun aiheena olivat harrastukset niin aloin siinä kohtaa jo antamaan vinkkejä ja neuvomaan.”

Kysymällä saa tietoa ja apua

Omasta kokemuksestani tiedän, että ainakin osa nuorista lähtee chatailemaan, kysymään neuvoa tai kuuntelemaan muita. Ainakin silloin, kun on myöntänyt itselleen, että jokin on pielessä tai ahdistaa, ja ei tiedä mitä pitäisi tehdä.

Jos on vaikeuksia päättää esimerkiksi lukion ja ammatillisen koulutuksen välillä, niin vertaisohjaajat opastavat sivuille, jotka avartavat näkökulmaa asiassa tai sivuille, joilta ovat itse tietoa ja apua löytäneet. Vertaisohjaajat yrittävät kaikin tavoin auttaa valinnoissa esittämällä kysymyksiä ja huomioimalla, mikä tuntuu olevan itse opiskelijan mielestä kiinnostavinta. Eräs Varustamo-chatiin osallistunut nuori kuvaa kokemustaan näin:

”Vähitellen, kun ohjaajat olivat paremmin tutustuneet meihin, aloimme jutella teeman aiheista lisää, ja sain lisää uutta tietoa verkossa olevista nuorille suunnatuista palveluksista, joista en ollut koskaan tiennytkään. Tutustumisen jälkeen chatit alkoivat olla sellaisia mitä oikeasti odotti, kun pääsi juttelemaan ja tutustumaan mukaviin ihmisiin.”

Kysymällä kuitenkin saa enemmän itselle tarpeellista ja ajankohtaista tietoa. Keskusteluja seuraamalla huomaa, että vertaisohjaajat todella tietävät asiansa ja jos eivät ole varmoja jostain, niin he hakevat tiedon nopeasti ja jakavat linkit eteenpäin luettavaksi. Tuntiessaan asiansa he jakavat tietonsa yksityiskohtaisesti ja selkeästi monin esimerkein. Siitä on ohjattavan helppo jatkaa omin neuvoin eteenpäin. Lindan, Einon ja minun mielestäni verkkovertaisohjaajat olivat todella kivoja ja osasivat antaa neuvoja.

Chatissa voi kertoa hyviä asioita tai saada pahaan oloon tukea

Chateihin voi osallistua vaikka ei apua ja neuvoja tarvitsisi. Monella nuorella on ammattialan valinta peruskoulun jälkeen selvillä, ja silloin on kiva päästä kertomaan niistä valmiista suunnitelmista myös muille chatissa.

”Minua Varustamo ei sinänsä auttanut koulutusalan valinnassa niin hirveästi, sillä minulla oli jo koulusuunnitelmat, harrastukset ja kaikki muut jo suunniteltuina. Minusta oli silti mukava tulla ja jutella aina omista suunnitelmista ja lukea muiden suunnitelmia ja auttaa, jos vaikka osasin.” Eino toteaa.

Varustamon chateihin on ollut helppo tulla mukaan ja alkaa puhumaan melkein mistä tahansa. *”Chatit piristivät aina ja sai puhua ihmisten kanssa, jotka ymmärsivät, ja sai pu-*

hua kaikenlaista ja myös koulujuttuja.” Linda kertoi näin oman mielipiteensä. Aina joku kuuntelee ja voi olla varma siitä, että jokaiselle vastataan. Itseäni harmittaa, jos joku ei vastaa kun juttelee, sitten ei tee enää mieli jutella. Keskusteltaessa itseä askarruttavista ja itselle tärkeistä asioista, etenkin jos saa jotain selvitettyä, tuntuu kuin kireitä solmuja purkautuisi rinnassa. Helpottaa kummasti oloa.

7

Hyvät käytännöt ja haasteet

Varustamon vertaisohjaajakoulutuksista ja vertaisohjauksen malleista saatujen kokemusten, palautteiden ja arvioinnin pohjalta on tähän lukuun koottu hyviä käytäntöjä verkkovertaisohjauksen toteuttamiseksi yhtenä ohjaustyön työmuotona.

Varustamon vertaisohjauksessa tarkoituksena on ollut tarjota nuorelle mahdollisuus saada tukea ei-ammattilliselta, ohjattavan kanssa samaan ikäryhmään kuululta vertaisnuorelta. Vertaisohjaajien erilainen koulutus- ja kokemustausta on mahdollistanut monipuolisen vertaistuen kokemuksia jakamalla ja rohkaisemalla nuoria koulutus- ja ammatinvalintapolkujensa etsimisessä.

Vertaisohjausta voidaan hyödyntää lähes minkä tahansa ikäryhmän toiminnassa ja erilaisissa teemoissa. Sosiaalisen median ympäristöissä tapahtuva vertaisohjaus kuitenkin edellyttää, että niin ohjaajalla kuin ohjattavalla on käytettävissä tietoteknisiä laitteita ja tarvittavat taidot niiden käyttöön.

Verkko-ohjaajakoulutukselle on tarvetta, sen osoittavat Varustamon sidosryhmille tekemä kysely *Hyvä lisä – sosiaalinen media nuorten ohjauspalveluissa* sekä Verken tekemä kysely kuntien ja järjestöjen työntekijöille *Internetin käytöstä nuorille suunnatussa työssä* ja *Verkkonuorisotyön opetusta* koskeva kysely. Kyselyjen tulokset löytyvät Varustamon ja Verken verkkosivuilta. Varustamon vertaisohjaajakoulutusten mallien pohjalta on käyty alustavaa keskustelua Verken ja TAMKin Koulutus- ja kehittämisspalveluiden edustajien välillä yhteisen koulutuskokonaisuuden järjestämiseksi.

Varustamon verkkovertaisohjaajakoulutuksen ja vertaisohjauksen mallit tarjotaan lisäksi Verken verkkosivujen *Hyviin käytänteisiin*.

Keinot nuorten työllistämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi kiinnostavat koko euroaluetta. EU-maat vertailevat malleja ja hyviä käytänteitä keskenään ja esimerkiksi The European Employment Forum on yksi varteenotettava paikka, missä Varustamo-projektin tulokset voidaan julkaista.

Verkkovertoisohjaus toimintamallina – merkitys ja hyöty

Varustamon tärkein vertaisohjauksen kohderyhmä ovat olleet Pirkanmaan ammatti- ja lukiostartit, joita toiminnan aikana 2011–2013 oli yhteensä 16 ryhmää Kangasalla, Nokialla, Tampereella, Valkeakoskella ja Ylöjärvellä. Varustamon starteille toteutettava sosiaalisessa mediassa tapahtuvan vertaisohjauksen idea on perustunut Facebook-ryhmän, chatin ja blogin integroituun käyttöön sekä säännölliseen ja suunniteltuun toimintaan. Facebook-ryhmän seinällä on jaettu tiedotteita, linkkivinkkejä ja nuorten päivityksiä sekä kommentoitu niitä. Chatissa on päästy oikeasti juttelemaan ajankohtaisista teemoista, joihin liittyvää sisältöä on voitu jakaa Facebook-ryhmän seinällä myös chatin aikana. Vertaisohjaajat ovat ylläpitäneet Kokemusblogia, johon starttien opiskelijat ovat tuottaneet varsinaisen sisällön. Starttiryhmien opettajien tuki toiminnalle on ollut tärkeää.

Vertaisohjauspalveluille saa varmimmin käyttäjiä, kun niitä tarjotaan jo olemassa oleville ryhmille, joita yhdistää jokin yhteinen intressi. Vertaisuutta voi lisätä perustamalla sosiaaliseen mediaan yhteisen verkkoyhteisön vaikka naapurikuntien tai saman kunnan eri asuinalueilla toimivien nuorisotilojen nuorille. Toiminnan hyöty on siinä, että osallistujat, yhteisön jäsenet, voivat laajentaa vuorovaikutusta oman pienen kotiryhmänsä ulkopuolelle ja saada rohkaisua ja uusia ideoita itselleen. Joillekin on myös helpompaa kommunikoida verkon välityksellä kuin kasvokkain. Verkossa tapahtuvassa vertaisohjauksessa on kaksi seikkaa, jotka tekevät siitä matalan kynnyksen nuorisotyötä. Ensinnäkin internet mahdollistaa yhteydenotamisen helposti, nopeasti ja anonyymisti, mutta lisäksi nuoren voi olla helpom-

pi ottaa yhteyttä toiseen nuoreen kuin vanhempaan ammattilaiseen. Toisekseen verkkovertaisohtaus ei ole aikaan ja paikkaan sidottua, vaan nuori voi esimerkiksi laittaa viestiä Facebookin kautta vaikka yöllä ja vertaisohjaaja vastata heti aamulla.

Internetin hakukoneet ovat nuorten suosima tiedonhakuväylä, joten Varustamossa vertaisohjaajien sosiaaliseen mediaan tuottama sisältö on siten toiminut hyvänä tiedonlähteenä. Koulutuskokemusten jakaminen blogiteksteissä ja chatkeskusteluissa tuottaa mielenkiintoista kokemusperäistä tietoa ja madaltaa nuorten kynnystä kysyä asiasta lisää ikätoverilta. Nuoret ovat kertoneet olleensa yllättyneitä, kuinka paljon hyödyllistä tietoa internetistä löytyy koulutus- ja ammatinvalintaasioihin liittyen. Sosiaalisen median mahdollisuuksien hyödyntäminen tulisikin olla osa opinto-ohjaajien ja nuorten tukipalveluissa työskentelevien koulutus-, ura- ja erityisohjaajien työtä. Sosiaalisessa mediassa on ohjauspalveluja, joista nuoret eivät ole saaneet koulussa tietoa tai sitä ei ole tuotu esille heille ymmärrettävällä tavalla.

Vertaisohjaajan osaamisympyrä kasvaa koulutuksen kautta

Kaikkiaan vertaisohjaajan koulutusmalli etä- ja lähiopetusjaksoineen ja työskentelyjaksoineen osoittautui hyväksi kokonaisuudeksi. Kehitettävät asiat ovat enemmänkin hienosäätöä sisältöalueiden – ohjaus ja sosiaalisen median välineet – keskinäisten painotusten välillä. Myös kontaktiopetuksen sisällön, luentomaisesta opetuksesta harjoituksiin ja ryhmätyöhön, suhteen koulutusta voi kehittää erilaisten ryhmien tarpeisiin. Pedagogisissa ratkaisuisa ratkaiseva tekijä on koulutusryhmän koostumus: mikä sopii korkeakouluopiskelijoille, ei välttämättä sovi ammattikoululaisille. Sosiaalisen median käyttökokemukset ja osaaminen vaihtelevat paljon, mikä on otettava huomioon koulutuksessa esimerkiksi siten, että välineosaamiseen liittyvää opetusta voisi jossain määrin toteuttaa erilaisissa tasoryhmissä.

Oleellista koulutuksessa on, että koulutettava saavuttaa verkkovertaisohtauksen keskeiset taidot siinä määrin, että kykenee toimimaan verkon välityksellä tavoitteellisesti, tuloksellisesti ja turvallisesti. Vertaisohjaajakoulutuksen aikana nuori

on voinut täydentää osaamistaan ja vahvistaa vertaisohjaajalta vaadittavia taitojaan. Vertaisohjaajan osaamispyyrässä on kuvattu vertaisohjaajalle tärkeitä taitoja ja osaamista.



Kuvio 1. Vertaisohjaajan osaamisprofiilin osa-alueet. (Lähde: Ulla-Maija Koivula 2013)

Koulutuksessa käytettyjä monipuolisia menetelmiä on pidetty hyvinä ja opettavaisina. Etätehtävien tekoa varten tulee koulutettavilla olla pääsy internetiin joko omilla laitteilla tai koulutuksen järjestäjän puolesta. Sosiaalisen median käytön opettelu vaatii, että koulutettava pääsee itse kokeilemaan käyttöä, mieluiten jo opetuksen yhteydessä eikä ainoastaan itsenäisesti kotona harjoitellen. Koulutusten avulla on myös saatu ideoita siihen, miten nuoria voitaisiin tavoittaa entistä paremmin.

Koulutuksen suorittaminen on vaatinut koulutettavilta sitoutumista ja omatoimisuutta sitä enemmän, mitä suurempi osa koulutuksesta on koostunut etäopiskelusta. Toisaalta koulutus on myös opettanut sitoutumista ja omatoimisuutta, jotka tulevat olemaan tärkeitä taitoja vertaisohjaajan työssä.

Koulutuksissa käytetyt oppimisympäristöt ja opetusmenetelmät ovat tukeneet opiskelijan valmiuksia kehittyä myös tulevissa työtehtävissä vertaisohjaajana sekä kehittää työtään. Koulutuksen aikana saadut valmiudet ideoida, suunnitella, ottaa vastuuta sekä osallistua ryhmässä mutta myös itsenäiseen työskentelyyn ovat siirtyneet osaamiseksi myös vertaisohjaajan työssä.

Vertaisohjauksen vaikuttavuus ja toiminnan edellytykset

Nuoret eivät toimi ammatillisesti, vaan ohjaavat muita esimerkiksi omien kokemustensa perusteella, etsimällä tietoa sopivista lähteistä tai ohjaamalla toista nuorta eteenpäin muihin palveluihin. Vertaisuuden vaikuttavuus ja yhteinen kieli toimivat vahvistavina tekijöinä.

Koulutettavien ikä vaikuttaa siihen, kuinka sujuvasti nuori pystyy aloittamaan työnsä vertaisohjaajana ja toimimaan siinä oma-aloitteisesti. Nuorimmilla vertaisohjaajilla Varustamo on ollut ensimmäinen työpaikka, joten työssä käyminen voi olla vielä hieman vierasta. Tämä on hyvä huomioida jo koulutuksessa, mikäli koulutuksesta on tarkoitus siirtyä työhön. Opastusta vertaisohjaajan työhön koulutuksen jälkeen on toki tarvittu kaikilla. Parhaiten opastuksessa ovat toimineet yhteiset suunnittelupalaverit ja viikkopalaveritapaamiset.

Sosiaalisen median voima nykypäivän tiedotuksessa on suuri. Nuorille on tarjolla monia hyviä palveluja koulutukseen ja työllistymiseen liittyen, mutta niistä tiedottaminen on pitkälti opinto-ohjaajien harteilla sekä nuorten omien vanhempien kiinnostuksen ja tiedostamisen varassa. Nuoret käyttävät vapaa-ajallaan paljon internetiä ja sosiaalista mediaa, ja heitä on hyvä totuttaa siihen, että sieltä löytyy myös hyödyllistä tietoa. Verkkoyhteisöissä voi tehdä muutakin kuin jutella kavereiden kanssa mitä vain päähän pälkähtää. Yhteistyöverkostojen perustama Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (NuSuVeFo) on työstänyt ja hyväksynyt verkostolle ja verkossa tehtävälle nuorille suunnatulle työlle eettiset toimintaperiaatteet, jotka sisältävät *yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet* sekä *verkossa toimivan ohjaajan oikeudet ja velvollisuudet*.

Kaikki nuorille suunnatut sosiaalisen median ympäristöissä olevat palvelut vaativat vertaisohjaajilta säännöllistä päivittämistä ja seuraamista. Vertaisohjaajien on reagoitava nuorten yhteydenottoihin nopeasti ja vastuullisesti. Selkeät vastuualueet, työnjako ja tiimityöskentely auttavat tässä. Vertaisohjaajien välinen keskinäinen tuki ja tiedonjako ovat olleet tärkeitä ohjauksen ja uuden tiedon löytymisen väyliä.

Vertaisohjaustoimintaa toteuttavan tahon tulee järjestää soveltuvat työvälineet, tilat ja työaika tekemiselle. Mikäli aiemmin valmistuneet vertaisohjaajat toimivat apukouluttajina tai perehdyttäjinä, tulee perehdytysten huolelliseen suunnitteluun varata aikaa. Myös koulutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja tehtävien tarkistamiseen tulee varata riittävästi työaika koulutusvastaaville. Tarvittaessa on hyvä käyttää koulutusasiantuntijoita ja järjestää työssä oleville vertaisohjaajille täydennyskoulutusta.

Vertaisohjaajakoulutus tarjoaa koulutettaville hyödyllisiä taitoja, joita he voivat käyttää varsinaisen vertaisohjaustyön lisäksi tulevaisuudessa muutenkin. Koulutettuja vertaisohjaajia voidaan hyödyntää kaikessa nuorten ohjaustyössä. Mikäli koulutetut vertaisohjaajat saadaan sitoutettua työhönsä ja toimimaan suhteellisen itseohjautuvasti, voidaan tällä mahdollisesti vähentää vakituisen henkilöstön töitä. Lisäksi vertaisohjaajina toimivat nuoret saavat hyvää työkokemusta ja työelämäkontakteja. Nuorten on helpompi ottaa yhteyttä vertaisiin ja toisaalta nuoret ovat perillä useista asioista, joista iältään usein vanhempi varsinainen työntekijä ei ehkä tiedä mitään. Lisäksi vertaisohjaajat voivat tuoda uusia hyödyllisiä näkökulmia nuorten palvelujen kehittämiseen, sillä heidän kohdallaan yhdistyy sekä nuoren oma näkökulma että nuorten palvelujen ja ohjaamisen tuntemus.

Liitteet

Liite 1. Varustamon sidosryhmäyhteistyön tahoja

Ahlmanin ammattiopisto <http://ahlman.fi/ammattiopisto>

AKU-toiminta <http://www.akutoiminta.fi/>

Ammattipolku.fi <http://www.ammattipolku.fi/>

Etsivä työ Tampere <http://www.nuortentampere.fi/apua/etsivae-tyoe/>

ETTI – Etsivä työ <http://www.siltavalmennus.fi/index.php/palvelumme/nuorten-palvelut/etti>

Kestävät koulutus- ja uravalinnat -projekti www.tyollisyysportti.fi/koulutukseen

Korjaamo-hanke <http://www.tao.tampere.fi/tao/TAOWWWTAO/korjaamo.html>

Monitoimitalo 13 <http://www.nuortentampere.fi/13/>

Move – Monialainen verkkonuorisotyöhanke <http://oulu.ouka.fi/kehittamishankkeet/kehittamishojelmat/hankekortit/Hankekortti.asp?ID=549>

Nuorisokahvila Uniikki <http://www.uniikki.eu/>

Nuorten Startti <http://www.nuortenstartti.org/>

Nuorten verkostotyöpaja <http://www.tyollisyysportti.fi/tampere/nuorten-palvelut/nuorten-verkosto-tyopaja-projekti2/>

Pirkanmaan hankeverkosto <http://www.ammattipolku.fi/hankkeiden-verkosto>

Sastamalan koulutuskuntayhtymä SASKY <http://www.sasky.fi/>

Silta-Lisä <http://www.siltavalmennus.fi/index.php/palvelumme/nuorten-palvelut/silta-lisa>

Silta-Valmennus <http://www.siltavalmennus.fi/>

Sometu-verkosto <http://sometu.ning.com/>

Tampereen aikuiskoulutuskeskus TAKK <http://www.takk.fi/>

Tampereen aikuislukion lukiostartti <http://www.aikuislukio.tampere.fi/perusaste.html>

Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu TAOKK <http://www.tamk.fi/taokk>

Tampereen seudun ammattiopisto Tredu <http://www.tredu.fi/>

TIKASpaja <http://tikaspaja.wordpress.com/>

Toponetti <http://www.toponetti.fi/>

VAATERI – nuorten työpaja -projekti <http://www.vaa.fi/vaa/projektit/vaateri/>

Valkeakosken ammatti- ja aikuisopisto <http://www.vaa.fi/kuntayhtyma/>

Vastoinkäymiset voimavaraksi -hanke <http://www.kaseva.info/vv.php>

Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus Verke <http://verke.org/>

Liite 2. Nuorten ohjaus- ja neuvontapalveluja verkossa

Allison <http://www.allison.fi>

Ammattinetti <http://www.ammattinetti.fi/>

Apua <http://www.apua.info/>

AVO-ammatinvalintaohjelma <http://www.mol.fi/avo/>

Etsivä nettityö www.etsivanettityo.fi/

Fressis.fi <http://www.fressis.fi/>

Jepari-yhteisö <http://irc-galleria.net/community/3037155>

Kunkoululoppuu.fi <http://kunkoululoppuu.fi/>

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetti <http://www.mll.fi/nuortennetti/>

Netari <http://www.pelastakaalapset.fi/nuorisotoiminta/netari/>

Nettipoliisi <http://www.poliisi.fi/nettipoliisi>

Nettisyli <http://www.nettisyli.fi/>

Opintoluotsi <http://www.opintoluotsi.fi/>

Oppisoppi <http://www.oppisoppi.fi/>

Pulmakulma <http://www.nuoret.info/>

Toponetti <http://www.toponetti.fi/>

Tukinet <https://www.tukinet.net/>

Työllisyysportti <http://www.tyollisyysportti.fi/>

Varjomaailma <http://www.varjomaailma.fi/>

Verkkoterkkarit <http://irc-galleria.net/community/3233235-verkkoterkkarit>

YAD Youth Against Drugs Ry <http://www.yad.fi/>



TAMK TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU



Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013

