

Simona Vitalini

**Verkko-ohjauksen ja
-neuvonnan opas
työntekijöille**

Osaamiskeskus Koordinaatti

Verkko-ohjauksen ja -neuvonnan opas työntekijöille

ISBN

978-952-7094-25-9 1. painos (pdf)

Teoksen nimi:

Verkko-ohjauksen ja -neuvonnan opas työntekijöille

Tekijä:

Simona Vitalini

Perustuu opinnäytetyöhön Counseling youth online - Guidelines for workers. Savonia-ammattikorkeakoulu, 2018.

Opas on toteutettu yhteistyössä Osaamiskeskus Koordinaatin kanssa.

Toimitus ja julkaisija:

Osaamiskeskus Koordinaatti, Oulun kaupunki

Vuosi: 2018

Graafinen suunnittelu ja taitto:

Tiina Haataja, Painatuspalvelut, Monetra Oy

Paino: Erweko Oy

» Sisältö

| | |
|---|----|
| Työntekijän opas nuorten verkko-ohjaukseen ja -neuvontaan chatissa | 3 |
| Verkko-ohjaus ja -neuvonta nuorille..... | 4 |
| Verkko-ohjauksen ja -neuvonnan vaiheet chatissa | 5 |
| 1. Orientaatio..... | 6 |
| 2. Ongelman selvittäminen ja jäsentäminen | 7 |
| 3. Tavoitteiden asettaminen..... | 8 |
| 4. Toimintasuunnitelma..... | 9 |
| 5. Päätäminen ja yhteenveto | 10 |
| Chat-keskustelun keskeiset osa-alueet..... | 11 |
| 1. Ajanhallinta | 11 |
| 2. Nuoren kannustaminen ja rohkaiseminen..... | 12 |
| 3. Empatian osoittaminen, läsnäolon välittäminen ja tunteiden sanoittaminen | 13 |
| 4. Anonymiteetti: haasteet ja mahdollisuudet | 15 |
| 5. Haasteet..... | 16 |
| 6. Työntekijän hyvinvointi | 17 |
| Yhteenveto | 19 |
| Esimerkkejä chat-palveluista nuorille | 20 |
| Tiedonlähteitä työntekijöille | 22 |
| Lähteet..... | 23 |

» Työntekijän opas nuorten verkko-ohjaukseen ja -neuvontaan chatissa

Tämä opas on tehty osana sosionomin ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyötä *Counseling youth online - Guidelines for workers* vuonna 2018. Opas ja opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin yhteistyössä osaamiskeskus Koordinaatin kanssa. Koordinaatti on valtakunnallinen nuorisotalon osaamiskeskus, jonka tehtävänä on kehittää nuorten tieto- ja neuvontatyötä ja -palveluita Suomessa. (www.koordinaatti.fi.)

Opas on tarkoitettu tueksi työntekijöille, jotka ohjaavat ja neuvovat nuoria erilaisissa chat-palveluissa. Eri järjestöissä ja organisaatioissa on mahdollista tarjota chat-ohjausta ja -neuvontaa nuorille. Tällaista palvelua tarjoavat eri alojen työntekijät ja vapaaehtoiset (Dowling & Rickwood 2013). Oppaan tavoitteena on kuvata hyvän chat-palvelun piirteitä ja tarjota suuntaviivoja uusien chat-ohjauspalveluiden käynnistämiseen.

Työntekijän rooli on ohjata vuorovaikutusta ja tukea nuorta vastausten löytämisessä, keskustelemisessä ja haasteiden pohdinnassa. Chatissa on mahdollista tarjota ohjausta, joka auttaa nuoria selviytymään erilaisista elämän haasteista ja ongelmista. Chatissa on mahdollista antaa tietoa ja neuvontaa myös muista nuorille tarjolla olevista tukipalveluista. Nuoret voivat kysyä chatissa kysymyksiä anonyymisti.

Oppaan sisältö perustuu opinnäytetyössä käytettyyn lähdekirjallisuuteen sekä opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen tuloksiin. Empiirinen aineisto kerättiin keväällä 2018 verkkokyselyn ja erillisten alan työntekijöille suunnattujen chat-keskustelujen avulla. Chat-keskusteluissa keskusteltiin keskeisistä teemoista nuorten verkko-ohjaukseen liittyen.

Nuoret tulisi kohdata
asiallisesti, aidosti
ja kiirettömästi.

» Verkko-ohjaus ja -neuvonta nuorille

Chat-keskustelu toimii samoilla periaatteilla ja samojen arvojen pohjalta kuin perinteinen vuorovaikutus nuorten kanssa: *aito kohtaaminen, keskittyminen, läsnäolo ja empatia voivat välittyä myös netin kautta* (Stommel 2016). Tekstipohjaisessa verkkovuorovaikutuksessaakin on mahdollista osoittaa, että työntekijä on aidosti kiinnostunut nuoresta ja hänen kokemuksistaan (Zeren 2015). Valittujen sanojen ja sanamuotojen merkitys korostuu, sillä läsnäolo rakennetaan toisenlaisella tavalla. *Keskustelussa tulisi olla tasavertaisuutta ja jokainen nuori tulisi kohdata juuri sellaisena kuin hän on*. Se, että nuori kohdataan asiakaslähtöisesti, vahvistaa nuoren elämänhallintaa ja voimaantumista (Dowling & Rickwood 2013; Richards & Viganó 2013; Rummel & Joyce 2010; Zeren 2015).

Työntekijän rooli on olla chatissä tukemassa, ei pätemässä tai väittelemässä. On olennaista kyetä kysymään tärkeitä kysymyksiä, vaikka ne olisivat ikäviä.

Chat toimii hyvin tilanteissa, joissa kasvokkaiset palvelut ovat hankalasti saavutettavissa, tai niiden pariin hakeutumiseen on sosiaalinen kynnys (Stommel 2016). Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi nuoren riskiitainen suhde omaan kehoonsa tai ääneensä, taloudelliset ongelmat tai asuminen syrjäseudulla tai pienellä paikkakunnalla, jossa perhetuttuja saattaa työskennellä erilaisissa palveluissa. Monelle nuorelle chat on avun hakemisen ensiaskel. Nuori hakee chatistä rohkeutta jatkotoimenpiteisiin, jotka voivat tarkoittaa yhteydenottoa esimerkiksi johonkin kasvokkain tarjottavaan palveluun (Suler 2004).

» Verkko-ohjauksen ja -neuvonnan vaiheet chatissa

Verkko-ohjausprosessin määritelmän mukaan ohjausprosessi on suunniteltu ja strukturoitu dialogi ohjaajan ja nuoren välillä. Se on yhteistyöprosessi, jossa koulutettu työntekijä auttaa nuorta tunnistamaan ongelmien lähteitä ja kokemiaan huolia. Teorioiden mukaan ohjausprosessi voidaan jakaa viiteen vaiheeseen:

1. *Orientaatio*
2. *Ongelman selvittäminen ja jäsentäminen*
3. *Tavoitteiden asettaminen*
4. *Toimintasuunnitelma*
5. *Päättyminen ja yhteenveto*
(Chardon ym. 2011; Egan 2002).

Työntekijä auttaa keskustelun fokuoimista aiheeseen askel kerrallaan. Chatissa keskustelu kirjautuu automaattisesti muistiin, joten aiemmin sanottuun on puheeseen perustuvaa keskustelua helpompi palata myöhemmin. Keskustelun aikana työntekijä voi myös kirjoittaa erilaisia ajatuksia ylös, jotta hän voi varmistaa asioita keskustelun aikana. Valmis sapluuna alussa ja lopussa voi helpottaa keskustelua ja antaa raamit työntekijälle.

1. Orientaatio

Alussa on hyvä tervehtiä nuorta lähestyttävällä ja avoimella tavalla. Työntekijä voi alleviivata, että hän on juuri tätä ihmistä varten. Chatissä on oleellista ottaa nuori ja hänen asiansa huomioon, ei vähätellä tämän kokemusta (Chardon ym. 2011). Nuorelle oman asian puheeksi ottaminen voi olla suuri askel. Aluksi on tärkeää antaa nuoren vapaasti kertoa asiansa.

Avoimia kysymyksiä, eli mitä, miten tai kuinka:

Mitä mielessäsi on juuri nyt? Olen täällä sinua varten.

Mistä asiasta haluaisit jutella?

Miten päiväsi on sujunut? Tulisiko heti mieleen jokin asia, joka eniten nyt askarruttaa? Tarvitsen nyt hieman lisätietoa, jotta voin olla sinun apunasi / tukenasi.

Vaikeissa asioissa aloittaminen on vaikeaa. Tässä yhteydessä nuorta voi auttaa muistuttamalla ja korostamalla palvelun luottamuksellisuudesta. Sen voi kertoa avoimesti kannustamalla nuorta: *Olet rohkea, kun otit yhteyttä. Arvostan sitä, että otit yhteyttä.*

Jos keskusteleminen vaikeista asioista on mahdotonta, on mahdollista lähestyä nuorta neutraalilla tavalla. Yleensä on hyödyllistä kysyä heti keskustelun alussa mahdollisimman paljon tilanteesta ja taustasta. Työntekijä voi esimerkiksi kysyä: *Opiskeletko? Kuinka vanha olet? Mikä on ollut päivän paras hetki? Mitä olet jo ehtinyt tehdä asian eteen/tilanteen selvittämiseksi?*

Olemalla läsnä työntekijä voi poimia jotain, mitä nuori on kertonut ja jatkaa tästä lisäkysymyksillä. Esimerkiksi: *Haluaisitko kertoa vähän lisää...*

2. Ongelman selvittäminen ja jäsentäminen

Nuoren kannalta ja ongelmien ratkaisun näkökulmasta olisi tärkeää keskittyä ja saada raamit keskusteluun. On hyvä kysyä esimerkiksi: *Haluatko jutella vai etsitkö apua tai tietoa jostakin?* Tämä helpottaa sitä, miten työntekijä lähtee keskustelua rakentamaan: kuuntelemalla tai ohjaamalla nuorta eteenpäin muihin palveluihin (Egan 2002; Stommel 2016). Nuori suuntaa koko ajan tilannetta ja työntekijä kuulijana voi selkiyttää, rajata ja suunnata teemaa sinne, minne nuori haluaisi. Työntekijä voi rauhoitella ja seurata vinkkejä siitä, mihin nuori sitä haluaisi viedä (Rummel & Joyce 2010). Työntekijän omat muistiinpanot voivat tukea asioiden fokuointia.

Työntekijä voi kirjoittaa muistiin niitä asioita, joihin olisi hänen mielestään hyvä palata myöhemmin, mutta jotka eivät sovi juuri nyt aiheena olevaan keskusteluun.

Myöhemmin niitä voi nostaa esille:

**Sanoit tuolla aiemmin XX.
Haluaisitko kertoa lisää, mitä tarkoittit sillä?**

3. Tavoitteiden asettaminen

Jos käsiteltäviä asioita on paljon, on hyvä lähteä liikkeelle vain niistä asioista, jotka juuri nyt ovat tärkeitä, ja jotka on mahdollista ratkaista tai saada paremmalle tolalle. Työntekijä voi käyttää ja toistaa nuoren itsensä käyttämiä sanoja ja sanontoja, ja tarvittaessa työntekijä voi täsmentää nuoren kokemusta ja sanoja kysymällä tarkentavia lisäkysymyksiä. Välillä työntekijä voi keskustelun aikana tarkistaa, mitkä olivat ydinasiat keskustelussa, esimerkiksi tilanteissa, joissa nuori on listannut monta ongelmaa. (Egan 2002; Mallen ym. 2011; Stommel 2016).

Työntekijä voi prosessoida ajatuksiaan nuorelle suoraan. Chatissa työskennellessä kannattaa aina tarkistaa, onko ymmärtänyt oikein. Asian voi varmistaa useamman kerran esimerkiksi kysymällä: *Ymmärsinkö oikein? Tarkoititko tätä?*

Esimerkki:

Ymmärsinkö oikein, kun kerroit...

Minulle jäi sellainen olo...

Olenko väärässä siinä, että...

Työntekijä ei tuomitse, vaan on tukena, kuuntelee ja auttaa rakentamaan selkeämpää kuvaa tilanteista, joihin nuori on joutunut.

4. Toimintasuunnitelma

Jos asia on ratkaistavissa, tuodaan näkyväksi erilaisia vaihtoehtoja, ohjataan suoraan, linkataan internetsivuja sekä konkretisoidaan nuoren ajatuksia ja toiveita (Egan 2002; Chardon ym. 2011). Joissakin chateissa on mahdollista myös lähettää tilanteeseen sopivia linkkejä, esimerkiksi videoihin tai sivustoihin, jotka voivat edesauttaa keskustelun etenemistä.

Asiaa voi kysyä myös suoraan: *Kuinka haluaisit/toivoisit asian ratkeavan? Millaista apua toivot tai tarvitset?* Kerrotaan myös, millainen vastuu nuorella on asian ratkaisemiseksi. Mikäli asia on sellainen, että sitä ei voi ratkaista chat-keskustelun aikana, kannattaa siitä kertoa rehellisesti. Seuraavia askeleita voidaan kuitenkin suunnitella yhdessä. Suunnitelman vaiheessa on myös hyvä kartoittaa nuoren voimavaroja. Työntekijä voi kirjoittaa esimerkiksi: *Mitkä asiat auttavat jaksamaan/mitkä arjen asiat toimivat? Mikä tuo iloa elämään ja ketkä ihmiset ovat tukena?*

Joissakin tapauksissa on hyvä kirjoittaa selkeät toimintaohjeet laittamalla asioita numeraalisiin järjestyksiin.

Esimerkki:

1. ota mukaan
2. mene sinne
3. kerro näin.

Työntekijä voi myös keskustelun loppuksi pyytää nuorta sanoittamaan omin sanoin sen, miten on toimintasuunnitelman ymmärtänyt.

Nyt kun ollaan tässä juteltu jonkin aikaa, millaiset ajatukset sinulla on siitä, mitä aiot tehdä seuraavaksi?

Esimerkkejä kysymyksistä:
Oliko keskustelusta hyötyä? Miten menet tästä eteenpäin? Millaisia tunteita sinulla on juuri nyt tästä asiasta? Pääsetkö asiassasi eteenpäin ja koetko, että sait apua? Miltä chatissa jutteleminen on tuntunut? Miten sinun ajatuksesi ovat muuttuneet meidän keskustelumme aikana?

5. Päätäminen ja yhteenveto

Lopussa työntekijä voi kirjoittaa jotain positiivista ja kiittää siitä, että nuori on kirjoittanut ja avannut tilannettaan.

Nuoren antama palaute kertoo siitä, onko keskustelussa puhuttu niistä asioista, joista hän on halunnut puhua ja onko hän saanut sitä apua, mitä on tarvinnut. Nuoren antaman palautteen sekä keskustelun sujumuuden ja sisällön avulla on mahdollista arvioida keskustelun vaikuttavuutta (Chardon ym. 2011). On olemassa myös chat-alustoja, joissa nuoren on mahdollista anonyymisti arvioida keskustelun laatua ja antaa siitä arvosana numeerisella asteikolla.

Näin palveluun kertyy tyytyväisyydestä myös numeerista dataa. Kuten kaikissa ohjauspalveluissa, myös chatissa toteutettavassa tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä voi olla vaikea mitata pitkän ajan vaikuttavuutta. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että usein palvelua käytetään anonyymisti. Myös tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön positiivista vaikutusta ohjattavien elämään on vaikeaa pitkällä aikavälillä erottaa muista elämäntilanteiden vaikuttavista asioista.

» Chat-keskustelun keskeiset osa-alueet

1. Ajanhallinta

On hyvä kertoa nuorelle, kuinka paljon aikaa keskusteluun on varattu (esim. 30-45 minuuttia), vaikkakin joillekin nuorille saattaa riittää hyvin lyhytkin keskustelu. Tärkeä osa keskustelun sujuvuuden kannalta on ajan seuraaminen. Tämä on erityisen tärkeää ryhmächateissä. Toisaalta jos aihe on akuutti, työntekijä voi toimia joustavasti. Työntekijä voi tarvittaessa puolessa välissä ja loppuvaiheessa muistuttaa ajasta.

Ajan ilmaisussa kannattaa olla sensitiivinen. Kannattaa miettiä, missä vaiheessa keskustelua ja miten asian tuo esille. Myös palvelun tilanne voi vaikuttaa keskustelun aikatauluun. Jos esimerkiksi palvelu on menossa kiinni, on reilua, että nuori saa siitä tiedon melko aikaisessa vaiheessa keskustelua. Tämä auttaa

nuorta miettimään omaa viestintäänsä ja sitä, kuinka nopeasti hän haluaa ajatuksensa tämän tiedon valossa jakaa. Tärkeää on kuitenkin välttää kiireen tuntua kaikin tavoin. Nuorelle ei saa tulla tunnetta siitä, että häneen "kuluu" aikaa. Tähänkin voi vaikuttaa sanavalinnoilla: *Meillä on vielä 30 minuuttia aikaa. vs. Meillä on enää 30 minuuttia aikaa.*

Tilanteesta riippuen nuorta kannattaa myös kannustaa palaamaan linjoille, mikäli aika ei tuntunut riittävän. Chat-keskusteluissa ohjaukseen ja neuvontaan menee pidempi aika kuin kasvokkaisissa kohtaamisissa (Richards & Viganó 2013). Lukeminen ja kirjoittaminen ovat hitaampia prosesseja kuin kuunteleminen ja puhuminen.

Työntekijän tulisi vahvistaa nuoren kokemusta. Nuori haluaa, että hänet otetaan todesta.

2. Nuoren kannustaminen ja rohkaiseminen

Työntekijän tulisi vahvistaa nuoren kokemusta. Nuori haluaa, että hänet otetaan todesta. Nuori ei aina kaipaa neuvoja, vaan ainoastaan sitä, että joku kuulee ja kyselee. Empatian ilmaisu tekstin kautta on mahdollista oppia, ja vaikeista asioista voi olla helpompi kirjoittaa kuin puhua (Dowling & Rickwood 2013; Richards & Viganó 2013).

Alakuloinen nuori saattaa tarvita juuri jotakin positiivista ja kannustavaa. Työntekijä voi itse kehua aktiivisesti nuorta ja kiinnittää huomiota hänen toimintansa positiivisiin puoliin. (Dowling & Rickwood 2013). Sanoilla on voimaa osoittaa ymmärrystä, hyväksyntää ja kunnioitusta vahvistaen samalla nuoren itsemääräämisoikeutta ja itsetuntoa.

Esimerkkejä verbaalisesta kehumisesta: *Muista, että olet ihana, arvokas ja hyvä juuri sellaisena kuin olet! Juuri noin, kerro lisää, mitä itse ajattelet, hieno huomio. Kuvaat hienosti ajatuksiasi/tunteitasi...*

Aikuisen tulisi kuunnella nuorta loppuun saakka, mutta jos keskustelu kangertelee ja nuori tarvitsee uuden näkökulman siihen, työntekijä voi kääntää keskustelun suuntaa. Tämä on olennaista erityisesti tilanteissa, joissa keskustelu ei johda mihinkään tai on menossa entistä synkemmäksi.

Tällaisessa tilanteessa on mahdollista kysyä esimerkiksi: *Kaikesta huolimatta, mikä tuo elämäsi iloa? Mitkä asiat tekevät juuri sinut iloiseksi? Mitkä asiat antavat sinulle voimaa? Miten kuvaisit tilannettasi asteikolla 1-10? Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että annat arvosan X etkä nolaa? Mitä pitäisi tapahtua, että antaisit yhden paremman arvosan eli x+1?*

Summaus keskustelluista asioista saattaa olla hyvä, varsinkin jos keskustelu on ollut pitkä. Työntekijä voi myös skrollata takaisin, etsiä jatkokysymyksiä tai tehdä väliyhteenvedon ja kysyä esimerkiksi: *Ymmärsinkö oikein?*

3. Empatian osoittaminen, läsnäolon välittäminen ja tunteiden sanoittaminen

Aito läsnäolo välittyy myös tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa. Joskus auttaa vain se, että joku osoittaa kiinnostusta. Työntekijä voi ilmaista, että hän on nuorta varten ja toivoo voivansa helpottaa hänen pohdintaansa tärkeissä asioissa. (Dowling & Rickwood 2013; Richards & Viganó 2013).

Työntekijä voi kirjoittaa esimerkiksi: *Meillä on aikaa käydä keskustelua ihan rauhassa niin kauan kuin on tarvetta.* Sanansa pitää valita tarkkaan, jotta saa ilmaista, mitä haluaa. Varsinkin myötätunnon osoittaminen kirjoittamalla on haastavaa. Olemalla aidosti kiinnostunut nuoren tilanteesta myötätunnon ilmaiseminen muodostuu luonnollisesti (Egan 2002). Jos nuori kertoo vaikeasta tilanteestaan, voi työntekijä osoittaa empatiaa kirjoittamalla esimerkiksi:

Kuulostaa kyllä haastavalta/rankalta... Olen pahoillani sin puolesta. Se, mitä olet joutunut kokemaan on tosi väärin/epäreilua.

Työntekijä saa tietää vain sen, minkä nuori kirjoittaa, sillä tiedossa ei ole mitään muuta tietoa, eleitä eikä nuoren elämänhistoriaa. Sanoittaminen on tärkeää, mutta voi olla haastavaa saada nuori kertomaan erityisesti vaikeista tunteista. Työntekijän tulisi lähestyä nuoren tuntemuksia ilmaisemalla kunnioitusta tämän tunteita kohtaan. Empatiataidot ja niiden esiin tuominen sekä tunteiden hyväksyminen ja normalisoiminen ovat keskeisiä keinoja rohkaista nuorta tunteiden ilmaisemiseen. Työntekijän on tärkeää antaa tilaa nuoren tunteille kysymällä tarvittaessa suoria kysymyksiä: *Mikä sinua siinä ärsyttää/surettaa/*

ahdistaa/mietityttää? Miten koet tilanteen? Millaisia tunteita tilanne herättää sinussa? Osaatko sanoa, mitä tunnet asiasta?

Esimerkiksi, jos vihan tunne nousee, on tärkeää puhua asiasta ja välittää nuorelle viesti, että kiellettyjä tunteita ei ole olemassa. On kerrottava, miten niitä on mahdollista purkaa ja kanavoidsa ulos. Syntynyt tunne-tila on aina juuri oikea ja hyväksyttävä.

Työntekijä voi esimerkiksi kirjoittaa: *Ikäviä asioita pitää sanoittaa niin, että toiset huomaavat, mitä toivot, haluat*

ja miltä tuntuu. On ymmärrettävää, että sinua harmittaa/ olet vihainen/surullinen jne. Tuossa tilanteessa moni varmasti tuntisi samoin. Voit olla sellainen kuin olet ja avoimesti kertoa vaikeitakin asioita.

Hymiöllä voi saada keskusteluun hieman persoonallisuutta ja eloa, mutta niiden käyttäminen saattaa johtaa myös väärinkäsityksiin. Esimerkiksi, jos nuori selvästi osoittaa huumorintajua tai on sarkastinen, hymiön käyttäminen saattaa sopia keskusteluun.

Kaikki, mitä esiin tulee, on täysin luottamuksellista. Mikään tieto ei mene eteenpäin, jos siitä ei sovita ensin yhdessä.

4. Anonymiteetti: haasteet ja mahdollisuudet

Kaikki, mitä esiin tulee, on täysin luottamuksellista. Mikään tieto ei mene eteenpäin, jos siitä ei sovita ensin yhdessä.

Anonymiteetti helpottaa vuorovaikutusta ja vapauttaa kertomaan esimerkiksi häpeästä tai sisäisestä maailmasta (Suler 2004). Nuoren ei myöskään tarvitse olla arvioitavana esimerkiksi ulkoisesti. Jos alaikäisen nuoren anonymiteetti on ristiriidassa turvallisuuden kanssa (esimerkiksi nuoren itsetuhoisuus tai väkivallan uhka kotona), työntekijät ovat velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen. Tällöin viranomaiset selvittävät nuoren tiedot tietokoneen ip-osoitteen avulla. Huolien sanoittaminen on olennainen osa ohjausta, samoin lisätietojen kysyminen tarvittaessa.

Chatin rooli on kuitenkin pääsääntöisesti ohjata nuorta eteenpäin antamalla nuorelle itselleen välineitä oman tilanteensa edistämiseen.

Erilaisissa organisaatioissa on erilaiset rajat häiriköinnille ja sille, miten pitkälle nuorta ymmärretään. Vaikka työntekijä selkeästi tunnistaisi häiriköinnin, on vastausten oltava asiallisia. Toistuva toisten kirjoittajien mollaaminen, ärsyttäminen tahallisesti ja kiroilu ovat merkkejä häiriköstä. Toisaalta on tärkeää tunnistaa nuori, joka hakee aktiivisesti apua, mutta on kyvytön ilmaisemaan tunteitaan. Tällainen voi joskus näyttäytyä tahalliselta vaikuttavalta häiriköinniltä.

5. Haasteet

Nuori voi lähteä chatistä sanomatta mitään ja sessio voi jäädä kesken, eikä koskaan voi tietää, mitä yhteyden toisessa päässä tapahtuu. Jos nuori poistuu yllättäen, voi työntekijä tarvittaessa miettiä mahdollisia syitä ja seurauksia poistumiselle. Syitä voivat olla esimerkiksi tekniset haasteet, verkkoyhteys, vuorovaikutuksen luonne.

Lisäksi kaikilla chat-alustoilla ei näe, onko toinen jo kirjoittamassa. Tällöin on riski, että työntekijä saattaa kirjoittaa kysymyksiä, kun nuori vielä miettii vastaustaan. On hyvä myös muistaa, että erilaiset laitteet ja järjestelmät eivät välttämättä tue kaikkia hymiöitä, jolloin ne saattavat näyttää aivan erilaisilta kuin lähettäjän ruudulla.

Jos aihepiiri ei ole työntekijälle tuttu, hän voi myöntää sen rehellisesti. Työntekijä voi esimerkiksi kysyä kolttegalta tai etsiä tietoa netistä ja ilmoittaa nuorelle, että hän selvittää asiaa. Kannattaa muistaa, että kaikkia vastauksia ei tarvitse olla heti saatavilla, vaan tiedonhakua voidaan tehdä myös yhdessä nuoren kanssa.

Teemat, joihin työntekijöiden tulisi perehtyä vastatakseen nuorten yleisimpiin tarpeisiin:

- Kaverisuhteet
- Kiusaaminen ja yksinäisyys
- Hyvinvointi
- Seksuaalisuus
- Itsetuhoisuus
- Masennus
- Väkivalta
- Seksuaalinen ahdistuneisuus
- Fyysinen terveys
- Sairaudet
- Univaikeudet
- Syrjintä
- Päihteet
- Syömishäiriöt
- Seurustelu
- Ero
- Itsetuntemus
- Tunteiden hallinnan vaikeudet.

Työntekijä saa tukea eettisiin ristiriitoihin työnohjauksesta, työyhteisöltä, säännöllisistä koulutuksista ja kollegoilta.

6. Työntekijän hyvinvointi

Työntekijä saa tukea eettisiin ristiriitoihin työnohjauksesta, työyhteisöltä, säännöllisistä koulutuksista ja kollegoilta. Näiden tukikanavien avulla työntekijä pysyy ymmärtämään, jäsentämään ja työstämään keskusteluista jääneitä mahdollisia raskaita tuntemuksia tai ajatuksia. Työntekijän hyvinvoinnin kannalta on tärkeää hyväksyä myös riittämättömyyden tunteet ja ymmärtää oma roolinsa ohjaajana.

Eettisissä ristiriitatilanteissa auttaa, kun niihin on etukäteen valmistauduttu ja käytössä on kirjallinen turvallisuussuunnitelma, jonka mukaan toimia. Alakäisiä koskevilla tilanteilla on mahdollista arvioida myös kollegoiden ja esimiehen kanssa, missä vaiheessa lastensuojeluilmoitus tulisi tehdä. Ilmoituksen teko on kaikkien lasten ja nuorten kanssa toimivien velvollisuus, ja se tulee tehdä viipymättä, jos huoli nuoresta herää. Sosiaalitoimen työntekijät arvioivat

ilmoituksen perusteella, johtaako se jatkotoimenpiteisiin. Ilmoituksen teossa kynnyksen kannattaa pitää matalalla, mikäli lastensuojelutarvetta on syytä selvittää. Tarvittaessa esimerkiksi Nusuvefolla, eli nuorille suunnatun verkkotyön foorumilla on lisäohjeita lastensuojeluilmoituksen tekoon (<https://www.verke.org/nusuvefo/>).

On tärkeää, että työntekijä pysyy itse rauhallisena, vaikka nuori saattaa tahallisesti esittää vaikeita kysymyksiä. Työntekijän on aina mahdollista ottaa aikaa ja miettiä vastausta.

Vaikka työntekijä saa loppujen lopuksi hyvin vähän palautetta, nuorten asiakkaiden antama palaute auttaa työntekijää työssään: positiivinen palaute on motivoivaa ja negatiivinen pysäyttää. Silloin on hyvä

Nuorten asiakkaiden antama palaute auttaa työntekijää työssään

mieltä, mitä tulisi muuttaa ja kuinka toimia jatkossa. Jos työntekijä saa negatiivista palautetta, hän voi kysyä avoimesti, mitä muuta nuori olisi toivonut. Kannattaa myös varautua siihen, että konkreettisia parannusehdotuksia tulee harvoin. Joissakin järjestöissä chat-palvelun vaikutuksia tutkitaan säännöllisesti ja tämän pohjalta tehdään päätöksiä esimerkiksi sen suhteen, millaista palvelua verkossa tarjotaan.

Purkaminen on tärkeä osa työtä ja aina tarpeen, varsinkin silloin, kun nuoren tilanne on erityisen vaikea tai keskustelu katkeaa odottamatta. Keskustelu toisen työntekijän kanssa auttaa myös kehittymään chat-ohjaajana. Purkamisessa olisi hyvä miettiä esimerkiksi seuraavia asioita:

- *Mitä olisi voinut tehdä toisin?*
- *Mikä oli hyvää?*
- *Mitkä ovat ajatuksesi?*
- *Mitä opit?*

Joissakin organisaatioissa työskennellään chatissa parina. Tällöin työntekijä pääsee refleктоimaan omia ajatuksiaan ja myös kuulemaan kollegan ajatuksia. Ohjaajilla voi olla käytössään oma chat-kanava, jolla on mahdollista saada vertaistukea chat-päivystyksen aikana. Perehdytyksen kannalta olisi tärkeää, että uudet työntekijät pääsisivät harjoittelemaan verkko-ohjausta ja -neuvontaa chatissa kokeneempien kollegoiden kanssa.

Keskustelutilanteiden purkaminen auttaa päästämään irti ja luottamaan siihen, että on tehnyt tilanteessa parhaansa.

» Yhteenveto

Nuorille suunnattu verkko-ohjaus ja -neuvonta chatissa on yleistynyt nuoriso- ja sosiaalialalla. Chatin kautta voidaan tarjota matalan kynnyksen tukea nuorelle eri elämäntilanteissa. Chat-työskentelyn eri vaiheita voidaan kuvata ratkaisukeskeisen työskentelyn pääperiaatteita mukaillen seuraavasti:

1. *Orientaatio*
2. *Ongelman selvittäminen ja jäsentäminen*
3. *Tavoitteiden asettaminen*
4. *Toimintasuunnitelma*
5. *Päätäminen ja yhteenveto.*

Nämä chatin vaiheet antavat raamit työntekijälle. Chat-työskentelyssä vuorovaikutuksen perustana toimivat nuoren kannustaminen ja rohkaiseminen, nuoren validointi, kehuminen sekä sellaisten kysymysten kysyminen, jotka osoittavat aitoa kiinnostusta, empatiaa ja nuoren tunteiden hyväksyntää. Näin aito ja arvostava läsnäolo välittyy nuorelle myös chatin kautta. Chat-keskusteluihin liittyy kuitenkin myös mm. anonymiteettiin ja turvallisuuteen kytkeytyviä haasteita, jotka voivat rajoittaa nuoren mahdollisuuksia jakaa omia asioitaan avoimesti. Työnohjaus, purkaminen, reflektointi ja kouluttaminen tukevat työntekijöiden työssä jaksamista ja ammatillista kasvua.

» Esimerkkejä chat-palveluista nuorille

Loisto settlementti -chat

Chatissa pääset keskustelemaan turvallisen aikuisen kanssa mieltä painavista asioista tai kysymään neuvoa johonkin askarruttavaan kysymykseen.

<https://loistosetlementti.fi/chat>

Just Wear It -nettimeuvonta ja chat

Just Wear It -nuorten sivujen nettimeuvonnassa voit kysyä nimettömästi seksuaalisuuteen, seksiin ja turvaseksiin liittyvän kysymyksen.

<https://justwearit.fi/>

Kysy rahasta -chat

Takuu-säätiön Kysy rahasta -neuvontachat tarjoaa nuorille mahdollisuuden keskustella talousasioita osaavien aikuisten kanssa.

<https://www.takuusaatio.fi/>

MLL:n lasten ja nuorten chat

Nuori voi jutella luottamuksellisesti ja nimettömästi vapaaehtoisen päivystäjän kanssa.

<https://www.nuortennetti.fi/apua-ja-tukea/lasten-ja-nuorten-puhelin/lasten-ja-nuorten-chat/>

Nuortenelämä.fi-chat

Chatissa nuori voi kysyä askaruttavista asioista tai keskustella. <https://www.nuortenelama.fi/>

Nuorten exit -chat

Nuori saa neuvoa ja tukea seksuaaliseen kaltoinkoh- teluun tai vastikkeelliseen seksiin liittyvissä tilan- teissa. <https://nuortenexit.fi/>

Nuortenlinkki

Nuortenlinkki.fi on nuorten oma verkkosivusto, jos- sa teemana ovat päihteet tai päihteettömyys, pela- minen, netinkäyttö, masennus, kiusaaminen ja pal- jon muuta. <https://nuortenlinkki.fi/>

Nyyti ry:n ryhmächat

Chat on paikka yhteiselle ajatusten ja kokemusten vaihdolle. Ryhmämuotoisessa chatissa jutellaan erilaisista opiskelijan arkea ja elämää koskettavista aihepiireistä.

<https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/chat/>

Sekasin-chat

Nuori pääsee keskustelemaan nimettömänä, kahden kesken koulutettujen vapaaehtoisten ja mielenterveyden ammattilaisten kanssa.

<https://sekasin247.fi/>

Suunta-palvelu

Nuori voi keskustella ja pohtia vaihtoehtoja koulutukseen, työhön ja tulevaisuuteen liittyen.

<http://www.netari.fi/ohjaustajaneuvontaa/suuntapalvelu/>

Varjomaailma

Varjomaailma on paikka nuorille, joilla on huoli aikuisten juomisesta tai muusta päihteidenkäytöstä.

<https://varjomaailma.fi/>

» Tiedonlähteitä työntekijöille

Apua info Hyvinvoinnin nettikirjasto, jossa on tietoa monista eri monista eri aiheista.

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

Koordinaatti Koordinaatin asiantuntija- ja tukipalvelut ovat tukena nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöille ja auttavat löytämään sopivimmat ratkaisut nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tuottamiseksi.

<http://www.koordinaatti.fi/fi/asiantuntija-ja-tukipalvelut>

Mielenterveystalo Nuorten mielenterveystalon tarkoituksena on luotettavan tietolähteen lisäksi toimia alueellisena palvelukarttana. Tämän nettipalvelun avulla nuori, aikuinen tai ammattihenkilö voi tehdä alustavan arvion, sekä saada tietoa nuorille sopivista hoito- ja palvelupaikoista.

<https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret>

Nuortennetti MLL:n Nuortennetti on nuorille suunnattu sivusto, jota ovat tekemässä myös nuoret itse. Sivustolla on tietoa muun muassa seksuaalisuudesta ja seurustelusta, mielenterveydestä, kiusaamisesta ja päihteistä. <https://www.nuortennetti.fi/>

Verke Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus.

<https://www.verke.org/>

Yeesi Yeesi edistää nuorten mielenterveyttä nuorten omia voimavaroja vahvistamalla.

<http://yeesi.fi/ammattilaisille/>

» Lähteet

Chardon, L. Bagraith, K.S. John King, R (2011).

Counseling activity in single-session online counseling with adolescents: an adherence study. *Psychotherapy research*, 21 (5), 283-292.

Dowling, M. Rickwood, D. (2013). Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat, *Journal of Technology in Human Services*, 31:1, 1-21.

Egan, G. (2002). The skilled helper: A problem management and opportunity development approach to helping (7Th edition). Pacific Grove: Brooks/Cole.

Mallen, M., Jenkins, I., Vogel, D., & Day, S. (2011). Online counselling: An initial examination of the process in a synchronous chat environment. *Counselling and Psychotherapy Research*. 11 (3), 220-227.

Nuorteneämä. Tuki ja kriisipalvelut.

<https://www.nuorteneama.fi/tuki-ja-kriisipalvelut>

Richards, D. Viganó, N. (2013), Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *J. Clin. Psychol.*, 69: 994-1011.

Rummell, C. M., & Joyce, N. R. (2010). 'So wat do u want to wrk on 2day?': The Ethical Implications of Online Counseling. *Ethics & Behavior*, 20(6), 482-496.

Stommel, W. (2016). Information giving or problem discussion? Formulations in the initial phase of web-based chat counseling sessions. *Journal of Pragmatics*, vol. 105, pp. 87 – 100

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology and behavior*, 7 (3), 321-326.

Zeren, S. (2015). Face-to-Face and Online Counseling: Client Problems and Satisfaction. *Egitim Ve Bilim-Education And Science*, 40(182), 127-141.

Nuorille suunnattu, chatin kautta tapahtuva verkko-ohjaus ja -neuvonta on yleistynyt erilaisissa nuoriso- ja sosiaalialan palveluissa. Tämä verkko-ohjauksen ja -neuvonnan opas on tarkoitettu tueksi työntekijöille, jotka ohjaavat nuoria erilaisissa chat-palveluissa. Opas antaa tietoa chat-keskusteluille ominaisesta vuorovaikutuksesta ja kuvaa laadukkaana, ohjaavan chat-keskustelun piirteitä.

Oppaan sisältö perustuu Savonia ammattikorkeakoulussa tehtyyn ylemmän AMK-tutkinnon (Digital Health) opinnäytetyöhön ***Counseling youth online – Guidelines for workers*** ja empiirisen tutkimuksen tuloksiin.