



ITÄ-SUOMEN  
YLIOPISTO

**Sara Peltola**

## **OHJAUSVUOROVAIKUTUS SUUNTA-CHATISSA**

**”Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaan tunnen?”**

**ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO**

**Filosofinen tiedekunta**

**Kasvatustieteen pro gradu –tutkielma**

**Helmikuu 2015**

## SISÄLLYS

1	Tutkimuksen lähtökohtia .....	1
2	Internet ohjauksen tilana .....	7
3	Vuorovaikutus ohjauskeskusteluissa .....	12
3.1	Ohjauskeskusteluissa kohdataan ja kehitytään .....	15
3.2	Ohjaaja mahdollistajana .....	17
3.3	Ohjaussuhde – verkossa minä vai me? .....	20
3.4	Chat-ohjaus – keskustelu tekstinä .....	22
4	Tutkimustehtävä ja -kysymykset .....	26
5	Tutkimuksen toteuttaminen .....	27
5.1	Tutkimuksen metodologinen ote .....	28
5.2	Chat-aineiston kerääminen ja rajaaminen .....	31
5.3	Ryhmäkeskustelun toteuttaminen .....	34
5.4	Aineiston analysointi .....	38
5.5	Vakuuttavuudesta ja eettisyydestä .....	42
6	Tulokset .....	45
6.1	Chat-keskustelujen käytännöistä ja rakenteesta .....	45
6.2	Chat-ohjaukselle annettuja merkityksiä .....	48
6.3	Ohjaussuhde ja luottamus chat-keskusteluissa .....	51
6.4	Elämäntilanteen kartoittamisen työvälineitä .....	55
6.5	Onnistuneiden keskustelujen anatomia .....	58
6.6	Ohjauskeskusteluissa kohdattuja haasteita .....	63
6.7	Tulosten koontia ja tulkintaa .....	72
7	Pohdinta .....	83
	LÄHTEET .....	88
	LIITTEET (2 KPL)	

## ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

<b>Tiedekunta</b> Filosofinen tiedekunta		<b>Osasto</b> Kasvatustieteiden ja psykologian osasto, ohjauksen koulutus	
<b>Tekijä</b> Sara Peltola			
<b>Työn nimi</b> Ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa. ”Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaan tunnen?”			
<b>Pääaine</b>	<b>Työn laji</b>	<b>Päivämäärä</b>	<b>Sivumäärä</b>
Kasvatustiede, ohjaus	Pro gradu -tutkielma	X	91 + 2 liitettä
	Sivuainetutkielma		
	Kandidaatin tutkielma		
	Aineopintojen tutkielma		
<b>Tiivistelmä</b>			
<p>Sitra ja Pelastakaa Lapset lanseerasivat syksyllä 2013 Suunta-palvelun osana Yleisradion nuorisotakuun toteutumista tukevaa Nuorille.Nyt! -kampanjaa. Kohderyhmänä olivat nivel- ja siirtymävaiheissa olevat 15–25-vuotiaat. Palvelun chatissa koulutetut vapaaehtoiset keskustelivat nuorten kanssa nimettömästi ja kahden kesken. Suunta-chat on Suomessa ensimmäinen valtakunnallinen työ- ja koulutuskysymyksiin keskittynyt chat-pohjainen tieto- ja ohjauspalvelu. Ohjattava pystyy hakeutumaan ohjaukseen valitsemansa aikaan valitsemastaan paikasta.</p> <p>Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa kuvailevaa, laadullista tietoa siitä, millaista ohjausvuorovaikutusta rakennetaan ohjaajan ja ohjattavan välille tekstipohjaisen chatin kahdenkeskisissä, anonyymeissa keskusteluissa. Lisäksi tutkitaan, millaisia merkityksiä ohjaajat antavat keskusteluille ja miten merkitykset vertautuvat keskusteluaineistoon. Vuorovaikutus ei rakennu passiivisesti, vaan ohjaaja ja ohjattava rakentavat sitä kielen avulla. Aineisto kerättiin yhteistyössä Nuorisotutkimusseuran kanssa osana palvelun arviointitutkimusta. Se koostuu kahdeksasta ohjauskeskustelusta, yhdeksästä ohjauskeskustelujen tiheästä kuvauksesta sekä neljän ohjaajan anonyymista chatryhmäkeskustelusta. Hermeneuttisessa analyysissä tarkastellaan aineiston yksityiskohtia ja kokonaisuutta tavoitteena chatkeskustelujen vuorovaikutuksen syvempi ymmärtäminen.</p> <p>Chat toimii ohjausvälineenä ohjaajien ennako-odotuksia paremmin. Tunteet välittyvät ja keskustelut olivat tavoiteorientoituneita, asiallisia, toista osapuolta kunnioittavia sekä usein lämminhenkisiä. Ohjaajat käyttävät monipuolisesti ohjauksen työvälineitä kuten aktiivista kuuntelua ja myötätunnon ilmauksia. Yleensä nuorten hätä helpottui keskustelujen aikana. Suurin osa ohjattavista kertoi nopeasti henkilökohtaisia asioita ja avoimuus lisääntyi keskustelujen aikana. Nuoret arvostivat sitä, että ohjaajat ovat vapaaehtoisesti heitä auttamassa. Chat-keskustelut etenevät huomattavasti kasvokkaisia keskusteluja hitaammin. Onnistuneessa chat-ohjauskeskustelussa on riittävästi aikaa ohjattavan asian edistämiseksi rauhallisessa tahdissa aktiivisessa yhteistyössä. Viime kädessä ohjattava päättää keskustelun tahdin ja aiheet. Chat-ohjauksessa kohdataan aikaan, chatissa kommunikoimisen tapaan, ohjaajan tiedolliseen osaamiseen ja ohjaussuhteeseen liittyviä haasteita. Miltei kaikissa keskusteluissa ohjaajat jakavat nuorille linkkivinkkejä, mutta niitä ei juurikaan tutkita yhdessä. Keskusteluissa esiintyi piirteitä sekä kannattelevasta, tutkivasta että ratkaisukeskeisestä ohjauksen orientaatiosta, joista viimeinen oli hieman muita yleisempi. Neuvoessaan nuoria ohjaajat tasapainottelevat asiantuntijavuorovaikutuksen ja ohjausihanteen mukaisen tasa-arvoisen yhteistyösuhteen välillä. Ohjaajat kokivat hankalaksi arvioida, millainen käytyjen keskustelujen merkitys on ollut nuorten tulevaisuuden kannalta. Onnistuneiden keskustelujen uskottiin antaneen ohjattaville tiedon lisäksi luottoa ja rohkeutta tulevaisuuteen.</p> <p>Tutkimukseni tulokset ovat sovellettavissa tekstipohjaisten, vuorovaikutteisten internetohjauspalveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Tutkimukseni suurin puute on ohjattavien näkökulman vähäisyys. Tuloksia tuleekin soveltaa ja yleistää harkiten.</p>			
<b>Avainsanat</b> Chat-ohjaus, ohjauskeskustelu, ohjausvuorovaikutus, verkko-ohjaus, verkkonuorisotyö			

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

<b>Faculty</b> Philosophical faculty		<b>School</b> School of Educational Sciences and Psychology, Career counselling education		
<b>Author</b> Sara Peltola				
<b>Title</b> Counselling interaction in Suunta-chat. "How can I communicate the compassion I feel for him with just words?"				
<b>Main subject</b>	<b>Level</b>	<b>Date</b>	<b>Number of pages</b>	
Education (Career counselling)	Master's Thesis	X	91 + 2 appendices	
	Second Subject Thesis			
	Bachelor's Thesis			
	Subject studies Thesis			
<b>Abstract</b>				
<p>In 2013 The Finnish Innovation Fund Sitra and Save the Children Finland launched Suunta service, an experiment part of Finnish Broadcasting Company's Nuorille.Nyt! campaign. The target group are people between ages 18 and 25 at transitional phases. The educated volunteers discuss with the young in the chat service anonymously and in person. Suunta chat is the first national chat-based information and counseling service focusing on employment and education. The young can utilise the service whenever they wish from a location of their choosing.</p> <p>The objective of my study is to produce descriptive, qualitative information about interaction between the counselor and the counselee in the personal, anonymous counseling sessions of a text-based chat. Furthermore, I will examine the meanings the counselors give the discussions and how these meanings compare to the discussion material. The interaction is constructed actively by the counselor and the counselee using language as a tool. The material was collected in cooperation with Finnish Youth Research Society as a part of the evaluation research of the service. It consists of eight counseling sessions, nine thick descriptions of counseling sessions as well as an anonymous group chat discussion of four counselors. The hermeneutic analysis examines the discussion material in detail and as a whole, striving for a more profound understanding of the interaction in the chat discussions.</p> <p>The chat service surpassed the counselor's expectations as a counseling tool. Feelings translated well and the discussions were goal-oriented, matter-of-fact, respectful, warm and friendly. The counselors utilised varied tools of counseling such as active listening and expressions of understanding and sympathy. In most cases, the young were less anxious at the end of the discussion. Many were also quick to reveal personal information and the openness grew during the discussions. The young appreciated that the counselors were there voluntarily.</p> <p>Chat discussions proceed considerably slower than face-to-face. In a successful chat discussion, the parties have enough time to further the matter at hand calmly in active cooperation. Ultimately, the counselee chooses the pace and topics of the discussion. The manner of communication, the knowledge of the counselor and the relationship between the two parties form the main challenges. In nearly all of the discussions the counselors gave links to web pages but these were not examined together. The discussions included features of supporting, inquiring as well as solution-oriented counseling, of which the last were slightly more common. The counselors were balancing between expert interaction and the ideal of an equal relationship based on cooperation. The counselors found it hard to evaluate the significance of the discussions in relation to the young people's future. Successful discussions were believed to give the young information, courage and confidence in the future.</p> <p>The results of my study can be applied in the development and evaluation of text-based, interactive internet counseling services. The greatest deficiency is the shortage of the counselee's voice. Therefore, the results should be applied and generalised cautiously.</p>				
<b>Keywords</b> Chat counselling, counselling conversation, online counselling, online youth work				

## 1 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTIA

Kiinnostus tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämiseen elämänkulun valintojen tukemisessa on lisääntynyt 2000-luvulla. OECD:n toteuttamassa kansainvälisessä ohjauksen arvioinnissa tieto- ja viestintäteknikka nostettiin tärkeäksi kanavaksi ajantasaisen urasuunnittelutiedon saavutettavuudessa. Sen potentiaali on huomattavasti laajempi kuin vain kirjallisissa tietolähteissä olevan tiedon siirtäminen sähköiseen muotoon. (OECD 2004.) Tietotekniikan (*information technology*) kehittyminen tieto- ja viestintäteknologiaksi (*information and communications technology*) 1970- ja 80-luvuilla toi ison muutoksen myös internetin kautta annettavaan ohjaukseen. Internet alkoi muuttua tiedon jakamisen kanavasta yhteisen toiminnan, vuorovaikutuksen ja tiedonrakentamisen areenaksi. (Sampson 2014; kts. myös Vuorinen, Sampson ja Kettunen 2011, 40.) Verkon yhteistoiminnallinen puoli voi edistää ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutusta esimerkiksi madaltamalla siihen ryhtymisen kynnystä ja vapauttamalla estoja (Pekkari 2006; Evans 2009, ix; Suler 2004a; Vuorinen et al. 2011, 40).

Ohjauspalveluiden yhdenvertainen saatavuus elämän eri vaiheissa on merkittävä osa tasa-arvoista kansalaisuutta. Tieto- ja viestintäteknologiaa on esitetty yhdeksi tavaksi vastata tällaisten palveluiden tarjoamisen haasteeseen (Sultana 2004; Sampson 2014; Evans 2009; Pilli-Sihvola 2002; Vuorinen et al. 2011). Teknologian kehittyessä ja sen käytön yleistyessä verkosta on tullut erityisesti länsimaissa yhä enemmän kaikkialla läsnä oleva (Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 9; Vuorinen et al. 2011, 40). Hakukoneiden ansiosta internetissä tarjottavat ohjauspalvelut ovat aiempaa helpommin löydettävissä (Sampson 2014). Internetin tarjoamat kommunikointikanavat mahdollistavat esimerkiksi liikuntarajoitteisten tai virka-aikoina työssäkäyvien paremman pääsyn ohjauspalveluiden piiriin. Niiden avulla voidaan vastata myös globaalin kaupungistumisen trendin haasteisiin esimerkiksi varmistamalla pääsy ohjauspalveluiden äärelle syrjäseuduilta käsin. (Sampson 2014; Evans 2009 iix–ix.) Internet mahdollis-

taa valtakunnallisesti hyödynnettävien ohjauspalveluiden tarjoamisen kustannustehokkaasti. Kun yhä useammat verkkovälitteiseen kommunikaatioon tottuneet sukupolvet varttuvat ohjauspalveluiden käyttäjiksi, tulee verkossa tarjottavien ohjauspalvelujen kysyntä kasvamaan entisestään (Evans 2009, 4).

Ohjauspalveluissa tapana on ollut *tarjota* ohjausta tiettyyn rajattuun aikaan tietyssä rajatussa paikassa. Kuitenkin Sampson (2014) esittää onnistumisen mahdollisuuksien paranevan ohjauspalveluiden *kysyntään* painottuvassa palvelumallissa, jossa henkilö voi hakeutua ohjaukseen hänelle sopivalla hetkellä ja sopivassa mielentilassa (kts. myös Evans 2009). Internetin tehokas hyödyntäminen ja siirtyminen ohjaajan aika-tiloihin sidotusta tarjontamallista kohti kysyntälähtöisempää ohjausta mahdollistavat urainterventioiden antamisen niille otolliseen aikaan. Ohjattava voi hakea apua, kun hän on miettimässä työn-, uran- ja elämänsuunnitteluunsa liittyviä kysymyksiä. Tällöin hän on avoin ja halukas saamaan ohjausta. (Sampson 2014.)

Tieto- ja viestintäteknologia tarjoaa mahdollisuuksia tavoittaa erimerkiksi sosiaalisen syrjäytymisen vuoksi ohjauspalveluiden ulottumattomissa olevia nuoria (Sampson 2014). Jalava ja Koiso-Kanttila (2013, 185–186) toteavat, että läheisessä yhteistyössä eri viranomaisten ja järjestöjen kanssa toimivat epäviralliset, matalalla kynnyksellä tarjotut tuki- ja ohjauspalvelut voivat toimia välittäjänä tietyille ryhmille. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi vertaisen tai luotettavan aikuisen puute, arkaluonteisen aiheen käsittely tai viranomaisiin luottamuksensa menettäneen ohjaukseen hakeutuminen. Saamalla muuten todennäköisesti avun ulkopuolelle jäävät henkilöt ohjauksen piiriin voidaan ennaltaehkäistä syrjäytymistä. (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 185–186.)

Myös mahdollisuus anonymiteettiin demokratisoi internetin kautta annettavaa ohjausta. Mahdollisuus toimia nimettömänä madaltaa ohjaukseen tuleminen kynnyksestä poistamalla häpeän tunnetta avun hakemisesta. (kts. esim. Suler 2004a, Evans 2009 5–6.) Anonyymina alkanut ohjaus on rohkaissut muun muassa itsemurha-alttiita potilaita hakeutumaan perinteisemmin menetelmien tarjotun avun piiriin (Sampson 2014). Pilli-Sihvola (2002, 43) toteaaakin, että parhaisiin ohjaustuloksiin päästään panostamalla tiedon siirtämisen sijaan tieto- ja viestintäteknologian vuorovaikutukseen ja ihmisten väliseen kohtaamiseen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Osallistuminen ohjaukseen mahdollistaa henkilökohtaisten ominaisuuksien ja oman tilanteen tutkimisen eri näkökulmista. Eri ihmiset kokevat tällaisessa työskentelyssä eri kanavat ja näiden erilaiset yhdistelmät omia tarpeitaan parhaiten palveleviksi (Suler 2007).

Sultana (2004) kuitenkin huomauttaa, että pääsy internetin äärelle ei ole itsestäänselvyys kaikkialla. Vuoden 2011 lopussa kehittyvissä maissa 24 prosentissa kotitalouksissa oli pääsy internetiin ja vuoden 2013 lopussakin tämä mahdollisuus oli esimerkiksi Afrikan mantereelle hieman yli 20 prosentilla. Kuitenkin kasvu on huimaa. (Laaksonen et al. 2013, 10; Miniwatts Marketing Group 2014). Kaiken kaikkiaan vuosina 2000–2014 internetin käyttö on kasvanut maailmanlaajuisesti yli 650 prosenttia ja vuoden 2013 lopussa internetillä oli 2,8 miljardia käyttäjää (Miniwatts Marketing Group 2014). Evans (2009, iix) esittääkin tietokoneen käyttötaitojen olevan jo arkipäivää kaikissa sukupolvissa. Sampson (2014) kuitenkin muistuttaa, että mahdollisuudet käyttää internetiä eivät tarkoita, että yksilöllä olisi taidolliset edellytykset hyödyntää verkko-ohjausta sekä etsiä ja erottaa laadukasta tietoa.

Kuten edellä kuvatusta käy ilmi, verkko-ohjaus on selvästi kehittyvä ohjauksen toimintakenttä. Koska ohjaustyön keskiössä on vuorovaikutus, on olennaista paneutua siihen, millaista vuorovaikutusta kehittyvä toimintaympäristö tuottaa ja mahdollistaa. Vuorovaikutusta on toki tutkittu ennen internetiä, mutta verkossa vuorovaikutuksesta jää uudenlaisia jälkiä tutkimuksen aineksiksi (Laaksonen et al. 2013, 11). Tällaisia jälkiä ovat esimerkiksi chat-keskusteluista syntyneet tekstit. Tässä pro gradu -tutkielmassani tutkittavana ovat Suunta-palvelussa ohjaajien ja ohjattavien käymät kahdenkeskiset chat-keskustelut.

Yleisradio aloitti yhdessä yhteistyökumppaniensa kanssa elokuussa 2013 Nuorille.Nyt! -kampanjan. Kampanjan tarkoituksena oli pureutua syrjäytymisen taustatekijöihin ja seurauksiin sekä haastaa nuoret, aikuiset ja yritykset mukaan syrjäytymistä ehkäisevään toimintaan. (Yleisradio 2013a.) Osana kampanjaa toteutettiin yhteistyössä Sitran ja Pelastakaa Lasten kanssa Suunta-palvelukokeilu. Nuorille.Nyt! -kampanjasivujen yhteyteen sijoitetussa Suunta-palvelussa koulutetut vapaaehtoiset ohjaajat vastasivat nuorten yhteydenottoihin kahdenkeskisessä chat-keskustelussa. Kohderyhmänä olivat erityisesti 15–25-vuotiaat nivel- ja siirtymävaiheissa olevat nuoret. Suunta-ohjaajat olivat tavoitettavissa arkisin klo 17–22 sekä viikonloppuisin klo 14–20. Lisäksi chatin ollessa suljettuina käytössä oli yhteydenottolomake, jonka täyttäneeseen Pelastakaa Lasten työntekijä oli yhteydessä toivotulla tavalla 24 tunnin kuluessa. Suunta-palveluun pystyi ottamaan yhteyttä myös sähköpostilla ja tekstiviestillä. Nuorille.Nyt! -kampanja kesti 10 viikkoa, elokuun lopusta 2013 saman vuoden marraskuuhun saakka. Suunta-palvelukokeilu jatkui samassa osoitteessa vuoden 2013 loppuun saakka, tosin marraskuun lopusta alkaen lyhennetyin aukioloajoin (arkisin ja sunnuntaisin klo 17–22). (Nuorisotutkimusseura, Nuorisotutkimusverkosto, Gretschel ja Junttila-Vitikka 2014; Yleisradio 2013b; Nuorisotutkimusseura 2013.) Tätä kirjoittaessa aukioloajat

ovat edelleen supistuneet, mutta palvelu on yhä käytössä (Pelastakaa Lapset 2014; kts. myös Turun Sanomat 13.5.2014). Suunta-chat on Suomessa ensimmäinen valtakunnallinen työ- ja koulutuskysymyksiin keskittynyt chat-pohjainen tieto- ja ohjauspalvelu. Lisäksi sen aukioloajat ovat poikkeukselliset laajat.



Kuva 1: Kuvakaappaus näkymästä Suunta-palvelun sivulla. Sivu oli syksyllä 2013 osa Ylen Nuorille.Nyt! -kampanjasivustoa. Suunta-chatin pääsi aloittamaan klikkaamalla chattiin ohjaavaan nappia.

Chat-keskustelu alkoi, kun nuori klikkasi Nuorille.Nyt! -kampanjasivustolta löytyvältä Suunta-chatin internetsivulta chatin aloituspainiketta. Tämän jälkeen kaikkien vuorossa olevien chat-ohjaajien yhteiseen näkymään ilmestyi tieto jonossa olevasta, keskustelukumppania kaipaavasta nuoresta. Joku ohjaajista poimi tämän jälkeen painikkeen klikkauksella jonossa olevan asiakkaan keskustelukaverikseen aloittaen kahdenkeskisen keskustelun. Toisinaan päivystysvuorossa olevien kesken sovittiin ohjaajien keskustelukanavana toimineessa erillisessä Mantelichatissa, kuka ottaa jonosta seuraavan keskustelijan. Ohjaajan poimittua ohjattavan jonosta keskustelun ensimmäinen ohjaajan puheenvuoro ilmestyi kummankin ruudulle automaattisesti. Esimerkiksi yhdessä keskusteluista aloitus näytti sekä ohjaajalle että ohjattavalle seuraavalta:

18:31 Suunta-ohjaaja : Tervehdys! Mihin kaipaat opastusta?<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Tämä keskustelun aloitus oli yhteinen kaikille Suunta-chatissa käydyille ohjauskeskusteluille ja ilmestyi ruudulle automaattisesti ohjaajan käynnistettyä keskustelun.



*18:31 Nuori: Hei, mä en tiiä mistä mää vois in alottaa. Mutta mulla on vähän ongelmia kaikissa asioissa mutta eniten tuon koulun kans*

*18:33 Suunta-ohjaaja : Ok, voidaan lähteä vaikka kouluasioista liikkeelle. Ker toisit sä vähän lisää siitä, mikä koulun suhteen mietityttää?*

*(Case 18)*

Ohjaaja keskusteli aina yhden nuoren kanssa kerrallaan. Keskusteluun jonottavien nuorten määrä oli ohjaajalle näkyvässä keskustelun aikana.

Ohjaajien tukipalveluihin kuului Mantelichatin lisäksi Diigo-sivustoon koottu linkkitietokanta (kts. Diigo 2014). Kaikki Suunta-ohjaajat loivat tunnukset Diigo-palveluun. Kun ylläpitäjä oli lisännyt heidät ryhmän jäseniksi, ohjaajat pääsivät selaamaan muiden lisäämiä linkkejä sekä etsimään niistä hakusanoilla sen hetkiseen ohjaustilanteeseen sopivia tietolähteitä. Lisäksi he pystyivät lisäämään tietokantaan linkkejä ja merkitsemään niihin kuvaavia, yhdessä sovittuja tunnuksia (tageja) niiden löytämisen helpottamiseksi.

Aloitin tutkimukseni tekemisen elokuun loppupuolella 2013. Nuorille.Nyt! -kampanja ja siihen liittyvä Suunta-palvelu olivat tuolloin juuri alkamassa. Kiinnostukseni nuorten auttamiseen internetin kautta sai minut ilmoittautumaan vapaaehtoiseksi Pelastakaa Lasten koordinoimaan Suunta-palveluun. Järjestön verkkonuorisotyö oli minulle entuudestaan tuttua, sillä olen jo muutaman vuoden ajan toiminut valvojana järjestön organisoimissa Mantelichateissa. Osallistuin ensimmäiseen Suunta-ohjaajien koulutukseen ja toimin syksystä 2013 lähtien chat-ohjaajana palvelussa. Ohjaajien koulutuksen yhteydessä keskustelimme projektipäällikkö Veera Uusoksen kanssa kiinnostuksestani tehdä pro gradu -tutkielmani palvelukokeiluun liittyen. Koska Suunta-palvelun kaltaista nuorten oman polun löytämiseen tähtäävää valtakunnallista reaaliaikaista verkko-ohjauspalvelua ei ole Suomessa aiemmin toteutettu, näin tämän ainutlaatuisena mahdollisuutena mielenkiintoisen pro gradu -tutkimuksen toteuttamiseen. Tutkimuksen aikana olen siis toiminut kaksoisroolissa: tutkijana ja toisaalta ohjaajana, aineiston tuottajana ja tutkimuksen kohteena.

Suunta-palvelu tarjoaa mielenkiintoisen näköalan helposti saavutettavaan ohjauspalveluun, jossa apua erilaisiin elämäntilanteisiin on saatavilla samasta paikasta. Itse näin ohjaajana ja tutkijana toimimisessa mahdollisuuden paitsi syventää käsitystäni verkko-ohjaamisesta, myös kehittyä ohjauskeskusteluihin osallistujana. Pelastakaa lasten kautta sain yhteyden Nuorisotutkimusseuran tutkijoihin Anu Gretscheliin ja Pirjo Junttila-Vitikkaan. He olivat saaneet tehtäväkseen toteuttaa arviointitutkimuksen Suunta-ohjauksen toimivuudesta ja tarpeellisuudesta syksyn 2013 kokeilujakson pe-

rusteella. Rupesimme yhteistyössä toteuttamaan aineistonkeruuta. Arviointitutkimuksen näkökulman ollessa laajempi ja yhteiskuntatieteellinen sovimme minun keskittyvän tarkemmin Suunta-chatissa käytäviin keskusteluihin ohjaustutkimuksen näkökulmasta. Näin ollen oma tutkimukseni liittyy kiinteästi tammikuussa 2014 julkaistuun arviointitutkimukseen (kts. Nuorisotutkimusseura et al. 2014). Tarkennan tiettyyn osaan koko Suunta-palvelukokonaisuutta: chat-keskusteluissa rakennettuun ohjausvuorovaikutukseen. Selvitän, millaista ohjausvuorovaikutusta Suunta-keskusteluissa rakennetaan, millaisia merkityksiä ohjaajat keskusteluille antavat ja miten nämä ohjaajien antamat merkitykset vertautuvat keskusteluaineistoon.

Kahden henkilön välinen ohjauskeskustelu on ohjauksen keskeisimpiä työmuotoja. Samalla se on yksi vaativimmista. Molemmat keskusteluun osallistujat ovat tilanteessa haavoittuvaisia laittaessaan peliin tapansa toimia, kokemuksensa, toiveensa ja tavoitteensa. (Pekkari 2009, 11.) Riippumatta siitä, kuinka sitoutuneesti ohjattava lähtee mukaan ohjauskeskusteluun ja kuinka kokenut ohjaaja on, ohjauskeskustelussa tulee välillä erehdyksen hetkiä, oppimisen kohtia. Haluankin osoittaa vilpittömät kiitokseni kaikille tämän tutkimuksen aineistoa tuottamassa olleille ohjaajille ja ohjattaville siitä, että he ovat uskoneet kohtaamistensa hetket ja kokemuksensa tutkimukseni suurenuslasin alle. Tutkimukseni tarkoituksena ei ole määritellä, mikä Suunta-chatissa käydyissä keskusteluissa on ollut "hyvää" tai "huonoa". Haluan reflektoida keskusteluja tavalla, joka mahdollistaa chat-ohjausvuorovaikutuksessa kehittymisen ja tuottaa lisää tietoa ohjaajien koulutuksen sekä palveluiden kehittämisen tueksi.

## 2 INTERNET OHJAUKSEN TILANA

Suurimmalla osalla on kokemusta erilaisista ohjaustilanteista ja niiden pohjalta syntynyt käsitys, mitä ohjauksella tarkoitetaan. On kuitenkin vaikeaa muotoilla napakkaa, ohjauksen monimuotoisuuden tyhjentävästi tavoittavaa selitystä. Ohjauksessa ohjaaja ja ohjattava toimivat yhteistyössä tukien ja edistään ohjattavan elämäntilanteiden ratkaisuprosesseja. Tavoitteena on vahvistaa ohjattavan toimijuutta, aktiivista roolia oman elämänsä rakentajana. (Vehviläinen 2014.) Ohjauksen tarve ja aseman vakiintuminen ammattikäytäntönä liittyvät länsimaisen jälkimodernin yhteiskunnan rakenteisiin, joissa yksilön elämästä on tullut itsensä toteuttamisen projekti. Mielekästä, omien arvojen mukaista, "oman näköistä" elämää rakennetaan monien vaihtoehtojen ja keskenään riitelevien "totuuksien" keskellä. Projektiin vaikuttavat ympäröivän yhteiskunnan yksilölle asettamat edellytykset ja yhteiskunnallisen kuulumisen reunaehdot. (emt. 2014, 16, 33; kts. myös Giddens 1991.)

Ohjausta voidaan hahmottaa jakamalla sitä ryhmiin ja luokkiin erilaisten ominaisuuksien suhteen. Voidaan esimerkiksi kysyä, millä tasolla ohjaustoiminta tapahtuu: yksilötasolla kahden kesken, ryhmässä vai koko yhteisön tasolla (Vehviläinen 2014, 14–15). Tiedon jakaminen, neuvonta ja ohjaus ovat käsitteinä lähellä toisiaan. Onnismaan (2011, 23–29) mukaan ohjaus eroaa kuitenkin kahdesta muusta sekä tehtävältään, ammattilaisen ja asiakkaan rooleiltaan, keskustelun kulultaan että suhtautumisessaan tietoon. Tarkoituksena on paitsi antaa ajankohtaista ja paikkansa pitävää tietoa, myös ohjata tuon tiedon tehokkaaseen käyttöön. Parhaan toimintatavan neuvomisen sijaan ohjaukseen kuuluu ajatus, että ohjattavalla on paras tieto omasta tilanteestaan ja hän jakaa siitä haluamansa määrän ohjaajan kanssa. Tämän pohjalta ohjaaja ja ohjattava voivat keskustellen edistää ohjattavan kykyä parantaa elämänsä haluamaansa suuntaan. Ohjattava osallistuu aktiivisesti tiedon rakentamiseen sekä eri toimintamahdollisuuksien tutkimiseen ja ohjaaja tukee hänen rooliaan oman elämänsä aktiivisena ark-

kitehtinä. Ohjaaja on siis tämän määritelmän mukaan pikemminkin keskusteluprosessin kuin oikeiden vastausten asiantuntija. Työskentelyn lähtökohtina ovat ohjattavan tavoitteet ja tulkinnat. Näitä käsitellään rakenteeltaan löyhässä ja ohjattavan keskusteluun tuomien avausten mukaan muokkautuvassa keskustelussa. (emt. 2011, 23–29.)

Vaikka ohjaus voidaan määritellä ohjattavan omaksi itsekseen kasvamisen työvälineeksi, tämä yksilökeskeiseltä vaikuttava prosessi liittyy ympäröivän yhteiskunnan rakenteisiin. Ohjaustoimintaan vaikuttavat siihen osallistuvien roolit eri instituutioissa (esimerkiksi opinto-ohjaaja ja opiskelija) niihin liittyvän vallan ja vastuun kautta. Myös esimerkiksi koulutuspoliittiset tavoitteet vaikuttavat ohjauksen toteuttamiseen. (Pekari 2009, 12.) Nämä tavoitteet vaikuttavat tilanteeseen niin ohjaajan toiminnalle asetettujen tavoitteiden ja päämäärien kautta kuin myös muokkaamalla ohjattavan toimintaympäristöä eli niitä valinnan mahdollisuuksia, joiden keskellä elämää koskevia päätöksiä tehdään. Suunta-palvelun osalta ohjauksen tavoitteet kytkeytyivät Kataisen hallituksen nuorisotakuun tavoitteisiin. Tarkoituksena oli parantaa nuorisotakuun lupaa palvelujen löydettävyyttä tukien 15–25-vuotiaita nuoria tulevaisuuden suunnittelussa ohjaten heitä koulutukseen, työuralle tai niitä tukeviin palveluihin. (Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 7, 10, 13.) Tämä tavoite oli Suunta-ohjaajilla tiedossa ja nämä odotukset on otettava huomioon heidän toimintaansa tarkastellessa.

Nuorisotutkimusseuran Suunta-palvelusta toteuttamassa arviointitutkimuksessa (Nuorisotutkimusseura et al. 2014) aineistona oli 40 nuoren ohjaustilanteen tallenteet (sisältää chat-, sähköposti- ja Skype-ohjausta), Suunta-ohjaajien ja hankkeen ohjausryhmän arviointia palvelun laadusta, ammattistartin opiskelijoiden sekä nuoria kasvokkain ohjaavien tahojen haastatteluja. Arviointitutkimuksen mukaan Suunta-palvelussa ohjaaminen näkyy tiedon antamisena, palveluohjauksena ja toimintaohjeina. Palveluohjauksen näkökulmasta nuoria ohjattiin useimmin hakeutumaan työvoimatoimistoon tai opinto-ohjaajan juttusille. Tutkimuksessa katsotaan nuorten tulevan Suunta-palveluun etsimään neuvoja ja ohjeita. Ohjaajat myös antavat niitä antavat. Kuitenkin tutkimuksessa todetaan, että keskusteluissa pyritään samalla vahvistamaan nuorten roolia oman elämänsä määrittelijöinä ja valintojen tekijöinä. (Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 39.) Tämä kuulostaa yhdistelmänä haastavalta ja onkin mielenkiintoista tarkastella, miten tämä ohjaajan kaksinainen tehtävä näyttäytyy keskusteluissa käytännössä.

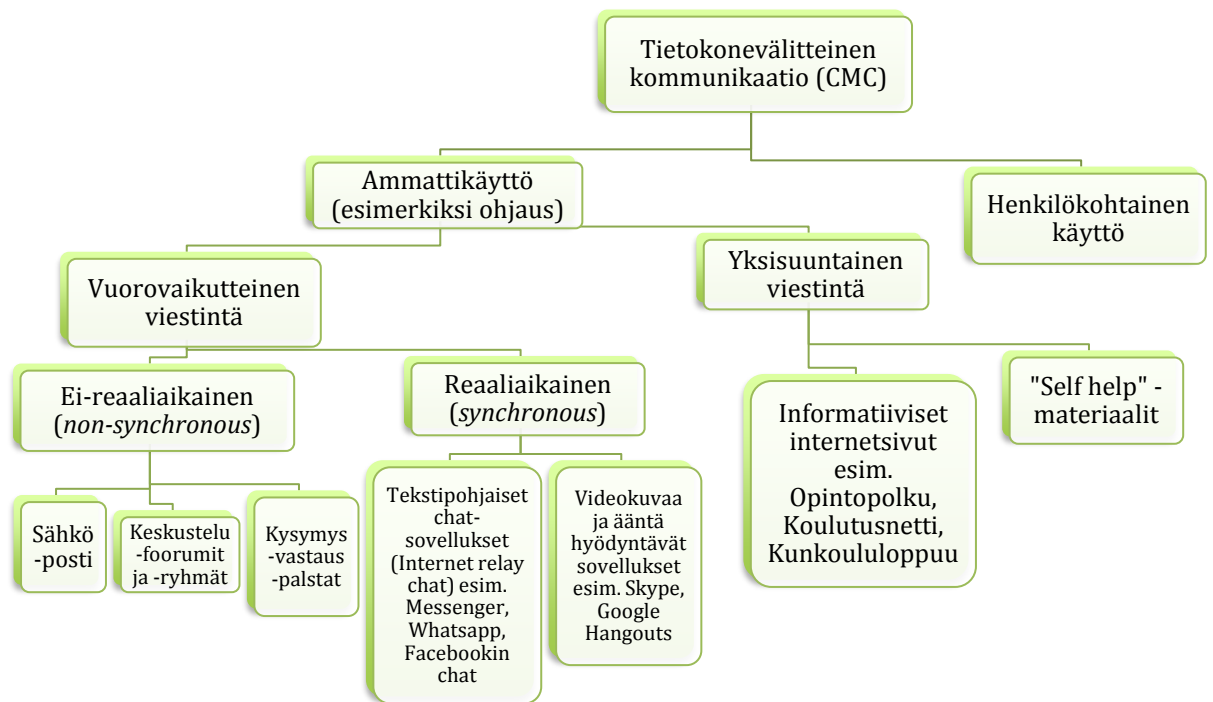
Tutkimuksessani lähestyn internetiä jossain määrin kasvokkaiseen<sup>2</sup> vuorovaikutukseen verrattavissa olevana toiminnan ja vuorovaikutuksen areenana. Internetiä ei siis ole tutkimuksessani ohjauksen työkalu, jota ”käytetään” (vrt. Vuorinen 2006), vaan toimintaympäristö, jossa kohdataan (vrt. Matikainen 2004, 138). Toisin kuin Matikainen (2004) koen kuitenkin, että toiminnan tilan korostaminen ei ole ristiriidassa sen kanssa, että verkkokeskustelujen tutkimiseen voisi ainakin osittain soveltaa kasvokkaisten vuorovaikutustilanteissa syntyneitä teorioita. Kuten Matikainenkin (2004, 138) myöhemmin toteaa, ohjauksen toimintatavoissa, instituutioissa ja ammattikäytännöissä verkkomaailman ja todellisen maailman ilmiöt kietoutuvat toisiinsa.

Minulle tutkijana internet on paitsi tutkimuksen toteuttamisen väline ja aineiston lähde myös tutkittavan kohteen eli verkko-ohjauksen tapahtumapaikka, sosiaalisen ja kulttuurisen toiminnan tila (vrt. Laaksonen et al. 2013, 18–19; Matikainen 2004, 127, 138). Tutkimuksessani käytän rinnakkain käsitteitä internet ja verkko. Verkolla voidaan viitata mihin tahansa tietokoneiden muodostamaan järjestelmään, esimerkiksi yrityksen sisäiseen intranettiin. Tässä yhteydessä tarkoitan kuitenkin molemmilla käsitteillä internetin tavallisille käyttäjille näkyvää ilmiötä *World Wide Webiä* eli maailmanlaajuista, useiden koneiden muodostamaa verkkoa. (kts. Laaksonen & Matikainen 2013, 196.)

Verkko-ohjaaminen kuuluu samaan välinevälitteisten ohjausmenetelmien perheeseen muun muassa Freudin asiakkaidensa kanssa harjoittaman kirjeenvaihdon sekä myöhemmin kehittyneen puhelinohjauksen kanssa. Sinällään ajatus ilman kasvokkaista vuorovaikutusta tapahtuvasta ohjauksesta ei siis ole uusi. Ensimmäisiä kertoja tietokoneita ja -verkkoja terapian välineenä esiteltiin vuonna 1972 Computer Communication -konferenssissa järjestetyssä simulaatiossa. (Jones ja Stokes 2009, 3–4.) Kuitenkin internetin kautta tapahtuvassa tekstipohjaisessa ohjauksessa on sekä kirjeiden kirjoittamisesta että kasvokkaista vuorovaikutuksesta poikkeavia ominaispiirteitä (Suler 2007; kts. myös Matikainen 2004). Olen seuraavassa kuviossa havainnollistanut alan kirjallisuuden pohjalta tietokonevälitteisen kommunikaation (*computer mediated communication, CMC*) jakautumista henkilökohtaiseen ja ammattikäyttöön sekä tästä edelleen pienempiin osa-alueisiin verkko-ohjauksen sisällä:

---

<sup>2</sup> Käytän tutkimuksessani kasvokkainen suomennosta ilmaisusta face-to-face.



Kuvio 1: Tietokonevälitteinen kommunikaatio ja verkko-ohjauksen eri lajien sijoittuminen siihen (soveltaen Laaksonen & Matikainen 2013; Jones ja Stokes 2009; Evans 2009).

Vuorovaikutteinen viestintä verkossa voidaan jakaa reaaliaikaisesta viestinnästä koostuviin synkronisiin palveluihin ja viiveellä tapahtuvasta viestinnästä koostuviin asynkronisiin palveluihin (Laaksonen & Matikainen 2013, 194). Esimerkkinä synkronisesta viestinnästä on chat-keskustelu, johon tässä tutkimuksessa keskitymme. Koska toisen osapuolen vastausta voi joutua odottamaan asynkronisissa palveluissa (kuten sähköpostissa) päiviäkin, ohjauksen rytmi on niissä hyvin erilainen kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa (Pilli-Sihvola 2002, 40).

Internetissä kahdenkeskistä neuvontaa voidaan toteuttaa suljetusti tai avoimesti viestien. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa keskustelut ovat muidenkin internetin käyttäjien luettavissa. (Pilli-Sihvola 2002, 39; kts. myös Evans 2009, 6.) Tällainen on esimerkiksi Kunkoululoppuu.fi -sivuston Kysy opolta -palvelu (Taloudellinen tiedotustoimisto 2014). Mikäli muut internetin käyttäjät voivat lähteä mukaan keskusteluun, mahdollistaa tämä kansainvälistenkin vertaistukea tarjoavien ryhmien muodostumisen aiheen ympärille. Toisaalta internet mahdollistaa myös ajatusten vaihdon täysin kahden kesken. (Pilli-Sihvola 2002, 39.) Jälkimmäistä työmuotoa hyödynnetään tämän tutkimuksen aiheena olevassa Suunta-chatissa.

Verkko-ohjauksen toimintaympäristöä voidaan hahmottaa myös internetin kerroksellisen rakenteen kautta. Teknisen kerroksen rakenteiden päälle rakentuvat verkossa toimimisen mahdollisuudet, tavat olla vuorovaikutuksessa sekä luoda ja muovata kulttuureja. Toisaalta käyttäjien toiminta vaikuttaa siihen, millaisia toimintamahdollisuuksia teknisellä tasolla kehitetään. (Hine 2000; Laaksonen et al. 2013, 14–15.) Viime aikoina onkin herännyt keskustelua siitä, miten haluamme tieto- ja viestintäteknologiaa jatkossa hyödyntää. Mikä on sen suhde kasvokkaiseen sosiaaliseen kanssakäymiseen? (kts. esim. Turkle 2012.)

Pekkari (2006, 39) huomauttaa, että varsinaisia sähköisiä ohjauspalveluja on ollut Suomessa vähän, vaikkakin ohjausta tukevien sähköisten palvelujen kenttä on runsas ja hajanainen. Yksittäiset ohjaajatkin käyttävät tieto- ja viestintäteknologiaa pikemminkin yksittäisten ongelmien ratkaisussa kuin suunnitellusti ja johdonmukaisesti työvälineenä (Vuorinen et al. 2011, 43; kts. myös Vuorinen 2006). Ohjaajat arvostavat vahvasti henkilökohtaista ohjausta ja suhtautuvat siksi epäilevästi tietokonevälitteisten apuvälineiden tarjoamiseen vastaukseksi ohjauksen resurssipulaan (emt. 2011, 44; Pekkari 2006, 39). Tieto- ja viestintäteknologiaa käytetään ohjauksen kentällä pikemminkin tiedon siirtämisen kanavana eikä niinkään elämänmittaisten urahallintataitojen kehittämisen apuvälineenä (Vuorinen et al. 2011, 43). Internet tarjoaa kuitenkin runsaasti mahdollisuuksia toteuttaa ohjausta vuorovaikutteisesti ja henkilökohtaisestikin (kts. kuvio 1). Tieto- ja viestintäteknikan käyttäminen ohjauksen välineenä edellyttää kuitenkin ohjaajalta tiettyä taitotasoa tekniikan hyödyntämisessä sekä positiivista tai vähintään uteliaisuutta tutustua sen tarjoamiin mahdollisuuksiin (Evans 2009, 11; 13–14).

### 3 VUOROVAIKUTUS OHJAUSKESKUSTELUISSA

Aivan ohjaustyön ytimessä on vuorovaikutus: ihmisten halu ja kyky ymmärtää toisiaan (Vehviläinen 2014, 6). Keskustelijoiden vuorovaikutustaidot näkyvät ohjaustilanteissa esimerkiksi kykynä tulla toimeen toisten ihmisten kanssa. Sujuva keskustelu rakentuu ymmärrykselle toisen tarpeista, tavoitteista ja mielenkiinnon kohteista. Kyky tehdä havaintoja ohjattavan käyttäytymisestä on taito, jota ohjaajana voi ja kannattaa harjoitella. Tulee myös muistaa, että on inhimillistä valikoida havaitsemastaan vain joitakin asioita lähempään tarkasteluun. Ohjaajana tämä on hyvä tiedostaa, sillä tällöin jokin ohjattavan mielestä olennainen asia voi jäädä liian vähälle huomiolle ja käsitteilylle. (Pekkari 2009, 9–10.) Vuorovaikutus on aina kahdensuuntainen tulkintaprosessi, jossa molempien osapuolten henkilökohtaiset kokemukset ja arvomaailmat vaikuttavat viestiä lähettäessä, keskustelukumppanin viestiä vastaanotettaessa ja myös muodostettaessa ymmärrystä siitä.

Verkkovuorovaikutuksen tutkimus on alkutaipaleeltaan 1970-luvulta lähtien keskittynyt tekstipohjaisen viestinnän tutkimukseen (Laaksonen & Matikainen 2013, 193). 1980- ja 1990-lukujen tutkimukset pohjautuivat kuitenkin pitkälti järjestettyihin ja kontrolloituihin koasetelmiin, koska luonnollisia verkkokeskusteluja ei ollut vielä kovin paljon analysoitavaksi (emt. 2013, 203). Nykyään verkossa tapahtuva sosiaalinen vuorovaikutus ja toiminta ovat useimmille arkea. Tästä jää tutkijoille hyödynnettäväksi erilaisia jälkiä ja aineistoja (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 11). Esimerkiksi chatissa käytävä ohjauskeskustelu on mahdollista tallentaa myöhempää tarkastelua varten.

Chat-ohjaus on toimintatapana vielä nuori, mikä osaltaan selittää kahdenkeskisiin chat-keskusteluihin liittyvän tutkimuksen vähäisyyttä. Kaikki ohjaus kuitenkin rakentuu vuorovaikutukselle. Siksi on yllättävää, kuinka vähän loppujen lopuksi on tutkittu



sitä, mitä kahdenkeskisten ohjauskeskustelujen aikana tosiasiaa tapahtuu. Suomessa Vehviläinen (2001) uursi uraa väitöskirjallaan, jossa hän tutki keskusteluanalyysin menetelmin aikuiskoulutuskeskusten järjestämissä ohjaavissa koulutuksissa käytyjä ohjauskeskusteluja. Aineiston analyysin perusteella hän kyseenalaistaa tarvetta määrittellä ohjaus vahvasti ei-direktiiviseksi, täysin asiakkaan tarpeista nousevaksi toiminnaksi. Tutkimuksen perusteella ohjausvuorovaikutus näyttäytyy sekoituksena perinteisen asiantuntija-asiakas -kohtaamisen aineksia, niiden välttämistä ja pedagogiselle ohjaukselle ominaisia, ennen tutkimattomia vuorovaikutusrakenteita. (emt. 2001.)

Suunta-keskusteluiden tavoitteena on nuoren auttaminen hänen omista lähtökohdistaan käsin. Kyseessä ei siis ole arkipäiväinen keskustelu, vaan tavoitteena on löytää tukea, apua ja helpotusta nuoren tilanteeseen. (Pelastakaa Lapset 2013.) Pekkari (2009, 13) jakaa keskustelut neljään eri tyyppiin. *Dialektiset keskustelut* pohjautuvat loogiselle argumentoinnille. *Diskussiossa* olennaisia ovat kummankin osapuolen subjektiivisten mielipiteiden esille tuominen. *Luova keskustelu* tähtää uuden luomiseen. *Dialogi* puolestaan tähtää merkitysten jakamiseen osapuolten välillä ja uusien merkitysten sekä ymmärryksen rakentamiseen. (emt. 2009, 13.) Dialogisen tilan syntyminen edellyttää kykyä kuunnella varauksettomasti ja valmiutta asettaa oma maailmankuva muutokselle alttiiksi kuuntelemalla opitun perusteella. Dialogisen tilan keskiössä ei siis ole yhteisymmärryksen saavuttaminen tai omien mielipiteiden esille tuominen, vaan kummankin osapuolen kasvu. (Pitkänen 1996, 58–59.) Aidossa dialogissa luovutaan keskustelua varten laadituista etukäteissuunnitelmista, tiettyjen kaavojen noudattamisesta ja totuuden ”jo-tietämisen” asenteesta. Kun keskustelussa saavutetaan aito dialogi, dialoginen tila, se on vuoropuhelua, jossa osapuolet ajattelevat yhdessä uteliaasti kyseenalaistaen itsestäänselvyyksinäkin pidetyt käsitykset. (Onnismaa 2011, 44–45; Vapaavuori 2001, 87–89.) Dialogisessa tilassa kasvatetaan yhteistä ymmärrystä, jaetaan merkityksiä, saadaan oivalluksia ja opitaan ajattelemaan asioista uudella tavalla. Tällainen keskustelu on enemmän kuin osiensa summa keskustelijoiden ylittäessä yhdessä oman yksilöllisen kapasiteettinsa. (Vapaavuori 2001, 87–89; Pekkari 2009, 13; Vehviläinen 2014, 12; Onnismaa 2011, 43–46.)

Dialogisen tilan rakentaminen verkko-ohjauksessa voi kuitenkin olla haastavaa. Tutkiessaan avoimen yliopiston verkkokurssien ryhmäkeskusteluja Matikainen (2001) huomasi ne opettajavetoisiksi. Opiskelijoiden rooliksi jäi lähinnä opettajan kysymyksiin vastaaminen. Kukin opiskelija esitti oman mielipiteensä ottamatta kummempin kantaa muiden mielipiteisiin, vaikka tähän olisi näissä koko ryhmälle avoimissa keskusteluissa ollut mahdollisuus. Keskustelut muistuttivat siis pikemminkin monologia kuin toista kuuntelevaa dialogia. Verkon valta-asetelmia purkava mahdollisuus ei tullut to-

teen näissä keskusteluissa, vaan opettajalla oli valta-asema keskustelujen käynnistäjänä ja edistäjänä. (emt. 2004, 96–104.) Onkin mielenkiintoista tarkastella, millaiseksi vuorovaikutus muotoutuu tarkasteltaessa ryhmäkontekstin ja opettaja/opiskelija -rooleista käsin toimimisen sijaan kahdenkeskistä anonyymia ohjauskeskustelua. Suunta-palvelun arviointitutkimuksen (Nuorisotutkimusseura et. al 2014) mukaan tutkijat, haastatellut ohjausryhmän jäsenet, Suunta-ohjaajat sekä keskusteluaineistoihin tutustuneet kasvokkain nuoria ohjaavat ammattilaiset olivat yllättyneitä palvelussa käytyjen ohjauskeskustelujen ja kohtaamisten laadusta. Arviointitutkimus siis esittää, että henkilökohtainen verkko-ohjaus mahdollistaisi eri toimijoilla olleita ennako-odotuksia paremmin läsnä olevan, nuoria kuuntelevan ja kunnioittavan kohtaamisen.

Suunta-palvelun arviointitutkimuksen (Nuorisotutkimusseura et. al 2014) mukaan verkkomuotoisesta, anonyymistä, kaikille nuorille avoimesta valtakunnallisesta matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelusta oli hyötyä erityisesti nuorille, jotka eivät tienneet, mihin palveluihin heidän kannattaisi hakeutua tai eivät kokeneet tullessa kuulluiksi esimerkiksi opinto-ohjauksessa, sosiaalipalveluissa tai työvoimatoimistossa. Nimettömänä toimiminen ja ohjaajien epävirallinen, vertaisohjausta muistuttava asema vaikutti madaltavan nuorten kynnystä kertoa asioistaan (emt. 2014, 7). Yleisimpiä syitä Suunta-palveluun hakeutumiseen olivat pohdinnat alan valinnasta, opiskelupaikan hakemisesta, työpaikan hakemisesta tai alan vaihdosta (emt. 2014, 22).

Joidenkin ihmisten kohdalla internetissä kommunikointi tyypistää itseilmaisua ja reflektiota. Toisilla puolestaan se vahvistaa niitä. (Suler 2007.) Suler (2004a) muistuttaa, että internetissä toimiessaan ihmiset voivat sanoa asioita ja toimia tavoilla, jotka ovat hyvässä tai pahassa estottomampia kuin mihin he ryhtyisivät kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Tämä internetin estoja poistava vaikutus (*the online disinhibition effect*) rakentuu hänen mukaansa kuudesta toisiinsa liittyvästä ja toisiaan vahvistavasta ajatuksesta: et tunne minua (*dissociative anonymity*), et voi nähdä minua (*invisibility*), voimme palata asiaan myöhemmin (*asynchronicity*), keskustelu tapahtuu omassa mielessäni (*solipsistic introjection*), tämä on vain peliä (*dissociative imagination*) ja olemme tasa-arvoisia (*minimization of authority*).

Anonymiteetti, näkymättömyys, vuorovaikutuksen sisäistäminen ja tasa-arvoisuus ovat piirteitä, joilla on suuri todennäköisyys ilmetä chat-vuorovaikutuksessa. Toimiessaan internetissä henkilö voi hyvin pitkälle omilla toimillaan määritellä, mitä muut tietävät hänestä. Näin hän voi erottaa verkkotoimintansa muusta elämästään. Monissa tekstipohjaisissa kommunikointimuodoissa, kuten useimmissa chateissa, keskustelukumppania ei nähdä etkä toisaalta itsekään ole heille näkyvissä ja katseiden kohteena.

Tällöin ei tarvitse välittää, miltä näyttää tekstiä kirjoittaessaan eikä kohdata silmästä silmään toisen reaktioita sanottuun. Ilman kuvaa tapahtuvassa kommunikaatiossa voi kuvitella keskustelukumppanin ja hänen äänensä sellaisiksi kuin haluaa ja tarvitsee (kts. myös Suler 2003a). Keskustelu saattaa saada äänen mielen sisäisenä puheena, jossa keskustelukumppanin puheenvuorot voivat "kuulua" vastaanottajan omalla äänellä. Internet riisuu käyttäjät myös vallan ulkoisista merkeistä, kuten pukeutumisesta, eleistä ja ympäristöistä. Monilla internetin toimintakentillä käyttäjillä on yhtäläiset mahdollisuudet vaikuttaa toisiinsa. Valta-asetelman sijaan tärkeiksi ominaisuuksiksi nousevat tällöin vuorovaikutustaidot, sinnikkyys, esitettyjen ideoiden laatu ja tekninen osaaminen. (Suler 2004a; Suler 2007.)

### 3.1 Ohjauskeskusteluissa kohdataan ja kehitetään

Ohjauskeskustelulla tarkoitan tutkimukseni yhteydessä kahden ihmisen välistä tavoitteellista keskustelua, jossa syvennyttään tiedottamista tai neuvontatyötä syvemmin ohjattavan tilanteeseen. Käytän tutkimuksessani ohjauskeskusteluun osallistujissa käsitteitä ohjaaja ja ohjattava. Ohjattavan synonyyminä käytän tässä tutkimuksessa myös käsitettä nuori. Vaikka jokainen keskustelu on siihen osallistujien rakentama ainutlaatuinen kokonaisuus, on keskusteluista hahmotettavissa alku, jonkinlainen kehityskaari ja loppu. Lisäksi voidaan tarkastella keskustelun etenemistä ja kestoa. (Vehviläinen 2014, 14–15.)

Onnistunutta ohjauskeskustelua leimaa lämmin, myönteinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa sekä ohjaaja että ohjattava oppivat toisiltaan. Ohjauskeskusteluun kuluu tiedon käsittelyä ja konstruointia sekä tunnesiteen luomista keskustelijoiden välille. (Pekkari 2009, 10–15.)

Ohjauskeskustelut ja syyt niihin hakeutumiseen ovat yksilöllisiä. Yhteistä niille on, että elämänsä haasteita pyritään ratkomaan yhteistyössä käyttäen jaettua kieltä ja kulttuurisia merkityksiä. (Vehviläinen 2014, 13.) Käytämme ohjauksessa tarvittavia taitoja arjessakin toisia auttaessamme. Ammattimaisessa ohjaustilanteessa ohjaaja kuitenkin hyödyntää näitä taitoja koko vuorovaikutustilanteen ajan ohjattavan hyväksi. (Evans 2009, 2.) Ohjauskeskustelu eroaa tavoitteiltaan muista ammatillisista vuorovaikutustilanteista, kuten haastattelemisesta, neuvontakeskustelusta tai psykoterapiasta (Pekkari 2009, 7). Opinto-ohjaajien lisäksi ohjauskeskusteluja käyttävät työ-

menetelmänä monet muutkin ammattilaiset, kuten nuoriso-, sosiaali- ja terveysalan työntekijät.

Ohjaus muodostaa usein pitkäkestoisen prosessin, joka koostuu useammista kohtaamisista (Vehviläinen 2014, 12; Onnismaa 2011, 28). Omassa aineistossani ohjauskeskustelut ovat kuitenkin yksittäisiä, kahden toisilleen vieraan ja nimettömän ihmisen kohtaamisia. Näiden keskustelujen kulkua tai tarkkoja tavoitteita ei määritelty ennakoon, vaan ne muotoutuivat keskustelujen aikana (vrt. emt. 2014, 13). Yksittäinen keskustelutilanne muodostaa myös itsessään prosessin, jota voi tarkastella esimerkiksi vuorovaikutuksen, sisällön tai rakenteen näkökulmista (Pekkari 2009, 10–11). Sanasta ”prosessi” saattaa tulla mieleen liukuhihnamainen työskentely, mutta kyse ei ole siitä, että ohjauskeskustelu olisi paketoitavissa täysin ennakoitavaan malliin (Vehviläinen 2014, 14). Esimerkiksi Vehviläisen (2001) tutkimuksessa ohjauskeskustelujen alussa oli poikkeuksetta nykytilanteen kartoittamisen jakso. Tätä seuraavien suunnittelu- tai avoriihijaksojen aikana rakennettiin opiskelijan tilanteesta ponnistava, mutta ohjaajan ohjallema tavoite tai tehtävä ohjaukselle. Ohjaajat pyrkivät pohtimaan ohjattavan asioita läpi yhdessä heidän kanssaan, tehden järjestyksensä näkyväksi keskustelujen aikana. (emt. 2001.)

Ohjauskohtaamisen käytäntöjä voidaan tarkastella myös sen mukaan, miten tapa ohjata asettuu janelle, jonka ääripäinä ovat tuotosvetoinen ja prosessivetoinen ohjaus. Tuotosvetoisessa ohjauksessa on ennalta esimerkiksi jonkin ohjausmallin pohjalta muotoiltu tarkoitus ja tehtävä, jota kohti ohjataan. Prosessivetoinen ohjaus puolestaan etenee pitkälti sen mukaan, mitä ohjattava tuo esille ohjaustilanteissa. Vehviläinen (2014) korostaa, että keskeistä on tunnistaa molemmat ääripäät ohjauksen kenttään kuuluviksi. Taitava ohjaaja tunnistaa, millaiseen ohjaustilanteeseen kussakin ohjauskeskustelussa on edellytykset. (emt. 2014, 111–113.) Ohjauskeskustelussa vaikuttaa myös kohtaamistilanteesta seurattu toimintalinja, ohjauksen orientaatio. Kyse ei ole niinkään ohjauksen päämäärästä vaan mahdollisesti myös tiedostamattomassa tavasta toimia tilannekohtaisesti. Vehviläinen esittelee toimintatavoista kolme: kannattelevan, tutkivan ja ongelmanratkaisuorientaation. (emt. 2014, 111–176.) Kannattelevassa orientaatioissa painopiste on ohjattavan tunteen tai kokemuksen kuulemisen ja empaattisen hyväksynnän osoittamisessa. Tähän voidaan pyrkiä esimerkiksi pelaamalle ohjaajalle takaisin hänen sanomaansa tai tiivistämällä aiemmin keskustelussa esiin tulleita asioita. (emt. 2014, 116.) Tutkivassa orientaatioissa syvennyttään käsillä olevaan aihepiiriin sen eri ulottuvuuksia kartoittaen. Keskustelun pohjana on jaettu käsitys asioiden monitulkintaisuudesta ja mahdollisuudesta, että eri asioille annetut merkitykset ovat myös osittain tiedostamattomia. Työvälineinä tässä orientaatioissa

ovat esimerkiksi tutkivat kysymykset ja muut puheen "houkuttelemisen" tavat sekä ohjaajan tekemät tulkinnat, joissa pohditaan kerrotun yhteyksiä ja kerrostumia. Nämä kaksi ensimmäistä orientaatiota ovat tyypillisiä terapeuttille vuorovaikutussuhteelle. (emt. 2014, 116–119.) Edellisten lisäksi ohjaukseen voi sisältyä palvelukohtaamisille tyypillistä ongelmanratkaisuorientaatiota. Tällöin kiinnostuksen kohteena on asiakkaan esittämään ongelmaan tarttuminen, diagnosoiminen ja ratkaiseminen tavoitteena tilanne, jossa ongelmaa vaikutuksineen ei enää ole. Ongelmanratkaisussa tyypillisiä työkaluja ovat ongelman kartoittaminen haastattelutyypillisillä kysymyssarjoilla sekä erilaiset neuvot, suositukset, tietoiskut ja ratkaisuehdotukset. (emt. 2014, 119–120.) Näiden orientaatioiden tunnistaminen ja käyttämisen tiedostaminen mahdollistavat ohjaajana kehittymisen sekä orientaatioiden joustavan vaihtamisen samankin keskustelun aikana (emt. 2014, 116; 121).

Suunta-palvelussa annetussa ohjauksessa tarkoituksena ei ole luoda terapiasuhdetta ohjaajan ja ohjattavan välille. Ihmisten parantamisen sijasta tarkoitus on parantaa nuorisotakuun lupaamien palvelujen löydettävyyttä ja tukea 15–25-vuotiaita nuoria tulevaisuuden suunnittelussa ohjaten heitä koulutukseen, työuralle tai niitä tukeviin palveluihin. (Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 7, 10, 13.) Ohjaustaitoja käytetään tällöin tukemassa ohjaussuhteen rakentumista ja mielekästä vuorovaikutusta Suunta-ohjaajan ja nuoren välillä (vrt. Evans 2009, 2).

### **3.2 Ohjaaja mahdollistajana**

Ohjauskeskustelussa ohjaaja asettuu ohjattavan kasvuprosessin palvelukseen tukien ja mahdollistaen hänen oman elämänsä prosessointia (Vehviläinen 2014, 59). Niin verkossa kuin kasvokkaisessakin vuorovaikutuksessa ohjaajana toimiminen edellyttää empatiaa sekä pyrkimystä ymmärtää toista ihmistä ja hänen tarpeitaan. Ohjauskeskustelussa ohjaajan työkaluja kasvun tukemiseen ovat esimerkiksi aktiivinen kuunteleminen, sanotun peilaaminen takaisin ohjattavalle, hiljaisuuden hyödyntäminen, ohjattavan kertoman tulkinta ja uudelleen sanoittaminen. Myös ohjeiden ja neuvojen antaminen voidaan katsoa yhdeksi ohjauksen työkaluista. (Pekkari 2009, 13.)

Mallen et al. (2005) tutkivat terapiaopiskelijoiden heidän oikeiksi luulemiensa asiakkaiden välistä chat-keskustelua siinä tarvittavien ohjaajan taitojen näkökulmasta. Ohjauskeskustelun kulkua tarkastellessa esiin nousevia chat-keskustelussa käytettyjä ohjaajan kompetensseja olivat muun muassa vastaanottavan ilmapiirin luominen, oh-

jauksen rakenteen selkeä esittäminen, ohjattavan kokemuksen normalisoiminen, ymmärryksen välittäminen, hymiöiden, lyhenteiden sekä isojen kirjainten käyttö viestinnän tehostamisena sekä suljettujen, avointen ja tarkentavien kysymysten esittäminen. (Mallen et. al 2005, 801–810.) Suunta-palvelun arviointitutkimuksen mukaan ohjaajat käyttivät keskustelun aikana monipuolisesti keinoja nuorten rohkaisemiseksi, luottamuksen herättämiseksi ja toimijuuden tukemiseksi. (Nuorisotutkimusseura et. al 2014, 41–42.) Näitä keinoja ja kohtaamistilanteita ei kuitenkaan avata arviointitutkimuksessa tarkemmin. Kohtaamistilanteiden käsittely ja niissä tapahtuneen vuorovaikutuksen erittely ovatkin oman tutkimukseni keskiössä.

Neuvomiseen ja toimintaohjeiden antamiseen suhtaudutaan ohjauksen yhteydessä yleensä varauksellisesti. Ohjauksella halutaan kyseenalaistaa asiantuntijuuteen perinteisesti liitettävää ”paremmin tietämisen” kulttuuria. Valmiiden vastausten antajan sijaan ohjaaja nähdään pikemminkin sellaisten prosessien asiantuntijana, jossa ohjattava oppii itse käsittelemään kokemuksiaan, käyttämään resurssejaan, ratkaisemaan ongelmiaan ja suuntaamaan oppimistaan. (Vehviläinen 2001, 13; Onnismaa 2011, 25–29.) Ohjaajat voivat pyrkiä välttämään suoraa neuvon antamista tilanteissa, joissa ohjattavat heille tätä roolia tarjoavat. Kuitenkin neuvontaa esiintyy ohjauskeskusteluissa usein. Neuvot voivat syntyä ohjaajan aloitteesta esimerkiksi hänen pyrkiessään käsittelemään opiskelijan asiaa koskevaa, itse muotoilemaansa ongelmaa. Neuvonta liittyy yleensä ongelmanratkaisutilanteisiin, joissa työestetään uusia ideoita ja vaihtoehtoja. Vaikka neuvojen antaminen ei sinällään ole väärin, tulisi tutkimuksessa, teorioissa ja kirjallisuudessa ottaa enemmän kantaa siihen, muistuttavatko käytännön ohjaus tilanteissa vuorovaikutuksen muodot tasapuolisuuden ihannetta enemmän ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamista: ohjaaja määrittelee keskustelun agenda ja ohjattava käsittelee sen kautta tilannettaan enemmän tai vähemmän aktiivisesti. (Vehviläinen 2001.)

Ohjaajana kehittyminen vaatii valmiutta oman toiminnan reflektointiin, palautteen vastaanottamiseen ja omalta mukavuusalueelta pois astumiseen uusia toimintatapoja kokeillessa. Kokeneenkaan ohjaajan taidot eivät automaattisesti taivu kasvokkaisesta kohtaamisesta verkkoympäristöön. Tämä edellyttää tietoista sopeutumista ja olemassa olevien taitojen kehittämistä edelleen. (Evans 2009, ix.) Oman osaamisen kehittäminen on yksi keskeinen piirre ohjausalalla työskentelystä ohjaustyön välineestä ja toimintaympäristöistä riippumatta (Vehviläinen 2014, 7). On esimerkiksi luonnollista, että ohjaajan huomio kiinnittyy ohjauskeskustelun aikana vain osaan ohjattavan antamista signaaleista. Kuitenkin tällöin ohjattavalle tärkeitä seikkoja voi jäädä nostamatta yhteiseen käsittelyyn. Siksi ohjaajan on hyvä tunnistaa tämä piirre itsessään ja

pyrkiä kehittämään havaintoherkkyyttään. (Pekkari 2009, 10.) Matikainen (2004, 129) esittää, että verkkokeskustelussa esimerkiksi viestien runsas määrä voi aiheuttaa jonkin viestin ohittamisen vahingossa. Ohjaaja toimii ohjaustilanteessa yleensä jonkin organisaation edustajana. Näin ollen hänen toimintaansa ohjaustilanteessa säätelevät myös tuon instituution tavoitteet ja ohjaukselle asetetut normit. (Pekkari 2009, 12.) Oman institutionaalisen aseman tiedostaminen mahdollistaa sen ohjaamiseen vaikuttamisen arvioinnin, eettisen pohdinnan esimerkiksi keskusteluista ulosrajattavista teemoista ja myös edustetun organisaation normien kyseenalaistamisen.

Internet mahdollistaa uusia tapoja ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutukselle. Nykyään suurin osa ohjattavista pääsee internetin kautta suoraan käsiksi valtavaan määrään tietoa. Kuitenkaan tarjolla olevan tiedon määrä ei itsessään ole avain onneen. Internetin matala julkaisukynnys mahdollistaa minkä tahansa informaation esittämisen helposti. Epäluotettavienkin tietojen pohjalta voidaan tehdä elämää suuntaavia päätöksiä. Sampson (2014) huomauttaa, että vuorovaikutteisuuden lisääntyminen ja tiedon demokratisoituminen ovat muuttaneet ohjausalan ammattilaisten roolia. Hänen mukaansa tietotekniikkaa käytettiin aiemmin jäljittelemään sitä edeltävänä aikana tehtyä ohjaustyötä. Internetiä voitiin esimerkiksi käyttää helpottamaan yhteydenpitoa ohjausprosessin aikana tai ohjaajan ohjattavalle tarjoaman uratiedon lähteenä. Tietotekniikan (IT) painopisteen siirtyessä tieto- ja viestintäteknologiaan (ICT) ohjaajan roolin painopiste on siirtynyt neuvojen antamisesta ja tiedon jakamisesta yhä enemmän päätöksentekoprosessin mahdollistamiseen ja siinä tukemiseen. (emt. 2014.)

Muutaman vuosikymmenen kokemuksella voidaan sanoa, että pelkästään tiedon saatavuus internetistä ei riitä tukemaan päätöksentekoprosesseja. Tarvitaan edelleen toisten ihmisten apua tiedon löytämisessä, sen tulkitsemisessa ja hyödyntämisessä. Tiedon yhteisen rakentamisen kautta ohjattava voi hahmottaa omaa tilannettaan, vaihtoehtojaan ja tapoja saavuttaa päämääränsä. Ohjaajalla on keskeinen rooli tämän prosessin mahdollistajana. Hän auttaa ohjattavaa ohjauspalveluiden ja -työvälineiden käytössä. Lisäksi ohjaaja auttaa arvioimaan, millaisen avun tarpeessa ohjattava on ja vastaavatko hänen käyttämänsä palvelut ja työvälineet tuohon tarpeeseen. Ohjaajan kuuluu arvioida, kuinka paljon tukea ohjattava tarvitsee palvelun käyttämiseen saadakseen siitä täyden hyödyn irti. (Sampson 2014.)

### 3.3 Ohjaussuhde – verkossa minä vai me?

Elämän suurten kysymysten pohtiminen kunnioittavassa, yhteistyöhön perustuvassa suhteessa on ohjaustyön suola. Tällaisen suhteen avulla ihmisellä on mahdollisuus kasvaa itsensä näköisen elämän aktiiviseksi toimijaksi. (Vehviläinen 2014, 6–7.) Hyvään ohjaussuhteeseen kuuluu kiireetön ja keskittynyt pysähtyminen toisen ihmisen ja yhteisen asian äärelle: ajan, huomion ja kunnioituksen antaminen (Onnismaa 2011, 38–43). Ohjaussuhteen rakentaminen haastaa jatkuvasti sen osapuolia. Tasavertaiseen kumppanuuteen perustuvan suhteen luominen voi olla helpompaa, mikäli ohjaaja ja ohjattava ovat iältään lähellä toisiaan. Aikuisten kesken käydyssä ohjauskeskustelussa voi ohjaajan olla helpompi omaksua ohjauksen prosessin asiantuntijuus, kun taas ohjattavalla säilyy helpommin oman elämänsä asiantuntijuus. Nuorten kanssa käytävissä ohjauskeskusteluissa tasa-arvoisen ohjaussuhteen tielle voivat helpommin tulla osapuolten eritasoiset tiedot ja taidot ohjata vuorovaikutusta. (Pekkari 2009, 11–12.)

Tekstivälitteisesti muodostunut ohjaussuhde on ristiriitainen sekoitus rohkeuteen ja rehellisyyteen kannustavaa henkistä läheisyyttä ja usein nimettömyyttä sekä samalla fyysistä etäisyyttä keskustelukumppaniin. Tekstin kautta ei voi esimerkiksi koskettaa, mikä voi vähentää läheisyyden tunnetta tekstivälitteisistä suhteista. Toisaalta, jotkut ihmiset voivat kokea suhteen muodostamisen tekstin kautta helpommaksi ja vähemmän ahdistavaksi kuin kasvokkain kohdatessa. Tekstivälitteisessä kommunikaatiossa kokeillut ja harjoitellut vuorovaikutustavat voivat myös siirtyä myöhemmin käyttöön kasvokkaisissa kohtaamisissa. (Suler 2007.)

Pekkari esittää, että tuntematonta ihmistä ei ole mahdollista ohjata, korkeintaan neuvoa tai opastaa. Hänen mukaansa arkojen, henkilökohtaisten asioiden mahdollistavan molemminpuolisen luottamuksen syntyminen ja sitä kautta toivottujen tulosten saavuttaminen edellyttää useampia tapaamiskertoja. (Pekkari 2009, 9.) Pekkari ei kuitenkaan ota kantaa siihen, miten esimerkiksi nimettömyys ja keskustelukumppanin näkymättömyys voivat vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen ja sitä kautta ohjaussuhteeseen. Esimerkiksi Suler (2007) esittää, että tekstivälitteisesti rakennetut suhteet voivat kehittyä läheisiksi kasvokkain rakennettavia keskusteluja nopeammin.

Suunta-palvelun arviointitutkimuksessa todetaan, että yleensä nuoret kertoivat tilanteestaan laajasti. Kuitenkin ohjaaja toimi tilanteissa sen tiedon varassa, jota nuori hänelle tarjosi. Samalla ohjaajilla oli käytettävissään rajallisesti tietoa ja kokemusta siitä, kenen luokse tai miten toimimaan nuori kannattaisi neuvoa. Tätä työtä tosin tuki



yhdessä kartutettu Suunta-palvelun linkkitietokanta Diigossa (2014). (Nuorisotutkimusseura et. al 2014, 40.) Arviointitutkimuksen aineiston mukaan nuoret yleensä kuuntelivat ohjaajien neuvoja ja ne johtivat toisinaan toimintaan jo ohjauskeskustelun aikana tai lupauksiin toiminnasta ohjauskeskustelun jälkeen. Kuitenkin samassa todetaan, että pelkästään verkon kautta annettu ohjaus ei riitä tukemaan kaikkia nuoria luvattujen toimintojen toteuttamisessa. (emt. 2014, 40–41.)

Muodostettaessa ohjaussuhdetta internetin välityksellä ohjaajan ja ohjattavan on solmittava tämä suhde ilman samassa fyysisessä tilassa olemista. Ohjaaja joutuu tällöin ratkaisemaan, miten hän pystyy viestimään riittävästi läsnäoloon, jotta ohjattavalle tulisi kokemus luottamuksellisesta yhteistyösuhteesta. (Evans 2009, 12.) Ohjauksen ja psykologian humanistisissa suuntauksissa korostetaan ”tässä ja nyt” läsnä olemisen taitoa yhtenä hyvän ohjaussuhteen kulmakivistä. Mutta miten periaate on sovellettavissa internetohjaukseen, kun sekä ohjauksen fyysinen tila että ajallinen ulottuvuus poikkeavat kasvokkaisesta ohjausvuorovaikutuksesta? Miten voin viestiä toiselle olevani läsnä häntä varten ollessamme eri tiloissa omien koneidemme ääressä? Läsnäolon ilmaisemiseen sekä oman ja toisen läsnäolon kokemiseen vaikuttavat seikat liittyvät kolmeen tekijään: keskustelukumppaniin, internetympäristöön ja meihin itseemme. (Suler 2003a.)

Sulerin (2003a) mukaan on lähtökohtaisesti helpompi viestiä tuttujen ihmisten kanssa, internetin välitykselläkin. Esimerkiksi epävarmuus keskustelukumppanin sukupuolesta tai hänen läsnäolostaan ympäristössä voi aiheuttaa epämiellyttävää oloa. Toisaalta vieraus tuo mukanaan uutuusarvoa, joka voi herättää kiinnostusta tutustua toiseen. Epäröinti usein vähenee, kun vuorovaikutus ja tutustuminen saadaan käyntiin. Kuitenkin keskustelukumppaniin voi olla vaikeaa muodostaa merkityksellistä suhdetta, jos hän ilmaisee itseään esimerkiksi chatissa sekavin tai lyhyin viestein. Toiset ihmiset ovat lähtökohtaisesti taitavampia ilmaisemaan itseään ja läsnäoloon internetin kautta, esimerkiksi kirjoitetun tekstin muodossa. Kyse ei ole kuitenkaan vain kirjoitustaidosta ja teknisestä osaamisesta. Taitava keskustelija osaa asettua keskustelukumppaninsa asemaan ennakoiden toisen reaktioita omiin läsnäolon ilmauksiinsa ympäristössä kuin ympäristössä. Kyky virittäytyä empaattisesti keskustelukumppaninsa taajuudelle vaikuttaa myös internetympäristössä tarpeeseen ja haluun luoda yhteys toiseen ihmiseen. (emt. 2003a.)

Verkkokeskusteluissa sosiaalinen kynnys toisen viestien huomioimatta jättämiseen on kasvokkaista keskustelua matalampi (Matikainen 2004, 129). Mikäli keskustelukumppani ei reagoi, voi tunne omasta läsnäolosta internetympäristössä horjua. Ilman vas-

takaikua jäävät vuorovaikutusyrietykset voivat aiheuttaa voimattomuuden, turhautumisen ja yksinäisyyden tunteita. Riittävän nopea reagoiminen toisen läsnäoloon ja viesteihin on erityisen tärkeää tekstipohjaisissa ympäristöissä, joissa ei voi nähdä esimerkiksi toisen nyökyttelyä kuuntelemisen merkiksi. Vastaavasti keskustelukumppanin vastatessa viestiä tunne hänen läsnäolostaan vahvistuu. (Suler 2003a.)

Lähtökohtaisesti internetiympäristön kyky tuottaa tunne toiseen tilaan siirtymisestä ja siellä toimimisesta vahvistuu sitä mukaan mitä useammille aisteille se tarjoaa virikkeitä. Kuitenkin esimerkit kirjallisuudesta ja kirjeenvaihdosta osoittavat, että pelkästään tekstillä on mahdollista luoda voimakasta läsnäolon tunnetta. Sitä lisäävät monipuoliset ajatusten, tunteiden, muistojen ja motiivien ilmaukset. Mitä enemmän ympäristö mahdollistaa kommunikaatiota, viestien lähettämistä ja palautteen vastaanottamista, tutustumista toisen taustaan ja persoonallisuuteen, sitä voimakkaammin käyttäjät voivat kokea toistensa läsnäolon. (Suler 2003a.)

Toisinaan läsnäolon tunne internetiympäristössä voi olla niin voimakas, etteivät keskustelijat enää juurikaan kiinnitä huomiota tilaan, jossa fyysisesti ovat. Heidän huomionsa on täysin keskittynyt koneen ruudulla tapahtuvaan kommunikointiin. Kaiken kaikkiaan ihmiset eroavat siinä, millaisessa internetiympäristössä he kokevat olevansa eniten läsnä ja aistimaan parhaiten myös toisten läsnäolon. Paras kohtaamisen tunne saavutetaan ympäristössä, jossa molemmat keskustelijat kokevat pystyvänsä ilmaisemaan itseään parhaalla mahdollisella tavalla ja aistimaan parhaiten myös toisen läsnäolon. (Suler 2003a.) Tällaisen harmonian saavuttamiseen paras tie lienee erilisten internetiympäristöjen ja vuorovaikutuskanavien kokeileminen ohjaussuhteen aikana.

### **3.4 Chat-ohjaus – keskustelu tekstinä**

Tutkimuksessani keskityn vuorovaikutteisen verkko-ohjauksen reaaliaikaiseen haaraan ja siellä tekstipohjaisia chat-sovelluksia hyödyntävään ohjaukseen (kts. kuvio 1). Chat-ohjausta voidaan toteuttaa erilaisilla keskustelualustoilla (yhteisnimitys *Internet relay chat* eli *IRC*) joko ryhmissä tai kahden kesken (Jones et al. 2009, 55). Omassa tutkimuksessani viittaa chat-ohjauksella nimenomaan kahdenkeskiseen viestintään. Chat-ohjauksen ominaispiirteisiin kuuluu, että molemmat keskustelijat ovat samaan aikaan samassa internetiin luodussa ympäristössä ja kohtaavat toistensa siellä reaaliaikaisesti. Chat-ohjaus poikkeaa vaatavuudeltaan kasvokkaisesta ohjauksesta. Sekä oh-

jaajan että ohjattavan tulee samanaikaisesti lukea tietokoneen ruudulta keskustelukumppanin puheenvuoroja, ajatella esiin tuotuja asioita, muodostaa vastaustaan keskustelukumppanille ja kirjoittaa sitä. (Evans 2009, 25; Mallen, Vogel ja Rochlen 2005, 801.) Chat-keskustelut ovat yleensä kiivastempoista, ja keskustelijoiden kirjoitustahti käy nopeasti keskustelussa ilmi. On myös yleistä, että chat-keskustelussa kulkee rinnakkain ja limittäin useampi keskusteluaihe. Ohjaajan on pidettävä keskustelu hallussa ja käynnissä samalla antaen riittävästi aikaa ohjattavan ajattelulle ja kirjoittamiselle. (Matikainen 2004, 135.)

Kasvokkaisissa ohjaustilanteissa viestien välittäjänä on useimmiten kuultava puhe tempoineen ja äänenpainoineen sekä ruumiin kieli eleineen ja ilmeineen. Tutkimissani internetissä käydyissä ohjauskeskusteluissa viestien välittämisen menetelmänä on kirjoitettu teksti eikä perinteisiä non-verbaalisia viestejä ole luettavissa. Tämä vaikuttaa vuorovaikutuksen tapoihin, joilla hyvä ohjaussuhde rakennetaan ja ohjauksen tavoite voidaan saavuttaa (Evans 2009, 3). Tekstivälitteinen kommunikaatio piilottaa keskustelukumppanin ulkoisiin piirteisiin perustuvat sosiaaliset vihjeet, mikä saattaa olla ohjauksessa sekä siunaus että kirous (Matikainen 2004, 128; Mallen et. al 2005, 792–793). Esimerkiksi heikko henkilökohtainen hygienia voi viestiä ohjaajalle, että on tarpeen nostaa keskusteluun ohjattavan jaksaminen. Ulkoiset merkit auttavat myös viestien ymmärtämistä ja niiden puuttuminen lisää väärinymmärrysten riskiä. Toisaalta ulkoisista seikoista tehdyt tulkinnat ovat aina juuri niitä, ohjaajan omiin kokemuksiin ja tietopohjaan nojaavia tulkintoja. Poistaessaan ulkoisesta olemuksesta tehtävät päätelmät ja arviot ohjauskohtaamisesta tekstivälitteinen ohjaus voi mahdollistaa neutraalimman viestinnän (emt. 2004, 128). Tämä voi auttaa ennakkoluulottomamman ohjaussuhteen muodostumista. Jotkut myös kokevat, että ruumiillisen kohtaamisen puuttuminen helpottaa todella mielen päällä olevien ajatusten ilmaisemista. (Suler 2007.)

Puuttuvia non-verbaalisia elementtejä voidaan kirjoitetussa viestinnässä korvata jonkin verran hymiöitä käyttämällä. (Jones ja Stokes 2009, 55; Matikainen 2004, 128.) Hymiöillä tarkoitetaan näppäimistön merkeillä muodostettuja ihmisten kasvoja symboloivia tunnetilakuvauksia. Niillä voi ilmaista esimerkiksi iloa<sup>3</sup>, surua<sup>4</sup> tai nauramista<sup>5</sup>. Hymiöillä täydennettynäkin pelkästään tekstin varaan rakentuva ohjauskeskustelu on monitulkintainen ja väärinymmärryksiä voi syntyä. Huumori on aina vaikea laji, mutta varsinkin sarkastisen huumorin välittäminen pelkästään tekstin välityksellä on hyvin

---

<sup>3</sup> :) tai :-)

<sup>4</sup> :( tai :-(

<sup>5</sup> :D

hankalaa. Hymiöiden lisäksi tunteita voi chatin tekniikan sallimissa rajoissa välittää lisäksi esimerkiksi erikoismerkein ja tekstiä muokkaamalla. (Suler 2007; Matikainen 2004, 128.) Voidaan esimerkiksi HUUTAA tai korostaa tiettyä asiaa monin eri tavoin!!!

Tekstivälitteinen kommunikaatio mahdollistaa keskustelun aikana palaamisen tutki- maan aiempia viestejä tavalla, jota puheeseen perustuva kasvokkainen kommunikaatio ei mahdollista. Kirjoitettaessa rakentaa itsestään näkyvämpää, pysyvämpää, konkreettisempaa ja objektiivisempaa jälkeä kuin puhuessa (Suler 2003b). Koska tekstivälitteinen kommunikointi on puhuttua hitaampaa, keskustelijoilla voi tulla suurempi tarve päästä "asiaan". (emt. 2007.) Toisaalta on tutkittu, että internetin kautta annetussa ohjauksessa ohjaajat käyttävät enemmän aikaa vastaustensa muotoilemiseen, koska niihin voidaan palata yhä uudelleen (Vuorinen et al. 2011, 44).

Chat-keskusteluille ja niiden kautta toteutetulle ohjaukselle ominaista on kasvokkai- seen vuorovaikutukseen verrattuna pidempi reagointiaika, joka kuitenkin on huomattavasti lyhyempi kuin esimerkiksi sähköpostilla käytävässä keskustelussa. Chat-ohjauksessa viestit ovat yleensä lyhyitä ja niitä saatetaan lähettää useampi peräkkäin. (Jones et al. 2009 57–59; Matikainen 2004, 135.) Chat-ohjauksessa on osattava suhtautua niin hiljaisiin hetkiin kuin seuraavassa hetkessä ryppäinä tuleviin viesteihinkin (Matikainen 2004, 135). Viestien lähettämistähti ja hiljaisia hetkiä vastaavat viestien välissä olevat tauot voidaan tulkita myös merkkeinä ohjauskeskustelun ilmapiiriin ja ohjaussuhteen muutoksista keskustelun aikana. Luottamuksen rakentuessa ja ilmapiiriin vapautuessa ilmaisusta voi tulla tyyliltään epämuodollisempaa, yksityiskohtaisempaa ja ilmaisevampaa. Ilmaisua voi tyypistyä ja kuihtua, mikäli ohjattava kokee itsensä esimerkiksi uhatuksi tai loukatuksi keskustelun aikana. Keskustelun onnistumisen edellytykset paranevat, jos keskustelukumppanit virittäytyvät toistensa viestittelyrytmiin. Kuten kasvokkainkin käytävissä keskusteluissa, keskustelukumppanin hiljaisuus tai vastausten viipyminen voivat saada viestin lähettäjän pohtimaan, mistä toisen hiljentyminen johtuu. (Suler 2007.) Kasvokkaisista keskusteluista poiketen voi herätä jopa kysymys, onko keskustelukumppani paikalla enää ollenkaan.

Tekstivälitteinen kommunikaatio on siis kaksiteräinen miekka monesta syystä. Itsensä ilmaiseminen kirjoittamalla voi olla vaikeaa sekä ohjaajalle että ohjattavalle. Tätä taitoa voi harjoitella, mutta osalle tällainen ilmaisu on toisia luontevampaa. Ihmisillä on myös erilaisia kokemuksia itsensä ilmaisemisesta kirjallisesti (esimerkiksi kouluajoilta), jotka vaikuttavat siihen, miten he kokevat tekstivälitteisen kommunikaation. (Suler 2007.) Lisäksi voi iskeä julkaisemisen pelko: kirjoitettu sana tuntuu puhuttua lopul-

lisemmältä. (Pilli-Sihvola 2002, 39.) Toisaalta, ajatusten kirjoittaminen voi olla myös terapeuttilinen kokemus, jossa sanottavaansa prosessoi eri tavalla kuin puhuttaessa. (emt. 2002, 39; Evans 2009, 7.) Tekstivälitteisissä palveluissa, kuten erilaisissa chatteissa, osapuolet paitsi rakentavat suhdetta keskustelukumppaniinsa myös samanaikaisesti tarkkailevat itseään tuon suhteen osapuolena. Keskustelu ja omat siirrot siinä piirtyvät silmien eteen tekstinä, jolloin jatkuvalla itsereflektiolla on puhuttua keskustelua konkreettisemmat ainekset. (Suler 2007.) Tekstinä ruudulle tallentuva keskustelu tarjoaa myös ohjaajalle erinomaisen mahdollisuuden reflektoida keskustelua ja omaa toimintaansa ohjaajana keskustelun jälkeen (kts. myös Vuorinen et al. 2011, 44). Tätä ominaisuutta hyödynnän myös omassa tutkimuksessani käyttämällä osana aineistoa ohjaajien keskustelun jälkeen niistä kirjoittamia tiheitä kuvauksia. Kuvailen näitä tarkemmin luvussa 5.

Suler (2003a; 2007) esittää, että kommunikoitaessa synkronisesti chatissa, yhteys keskustelukumppaniin juuri tässä hetkessä voi välittyä voimakkaammin kuin esimerkiksi sähköpostilla keskusteltaessa. Chatissa keskustelukumppanit kohtaavat samaan aikaan yhteisen asian äärellä eivätkä keskustelut välttämättä tallennu automaattisesti mihinkään. Tämä voi lisätä tunnetta ohikiitävästä, hetkellisestä vuorovaikutuksesta ja kärjittää sen vuoksi myös kielenkäyttöä. (emt. 2007; Matikainen 2004, 135.) Chat voi tuntua epävarmasta kirjoittajasta nopeatempoisuutensa vuoksi sähköpostia ahdistavammalta kommunikointivälineeltä. Toiset puolestaan nauttivat ja hyötyvät ajallisesti rajatun chat-keskustelun spontaanista ja kuitenkin tiettyyn hetkeen sidotusta keskustelumahdollisuudesta. (Suler 2007.)

## 4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -KYSYMYKSET

Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on syventää ymmärrystä internetissä tapahtuvasta reaaliaikaisesta ohjauksesta. Pyrin tutkimaan autenttisten keskustelujen ja ohjaajien kokemusten kautta chatissa tapahtuvaa ohjausvuorovaikutusta sekä kuvailemaan sen keskeisiä piirteitä.

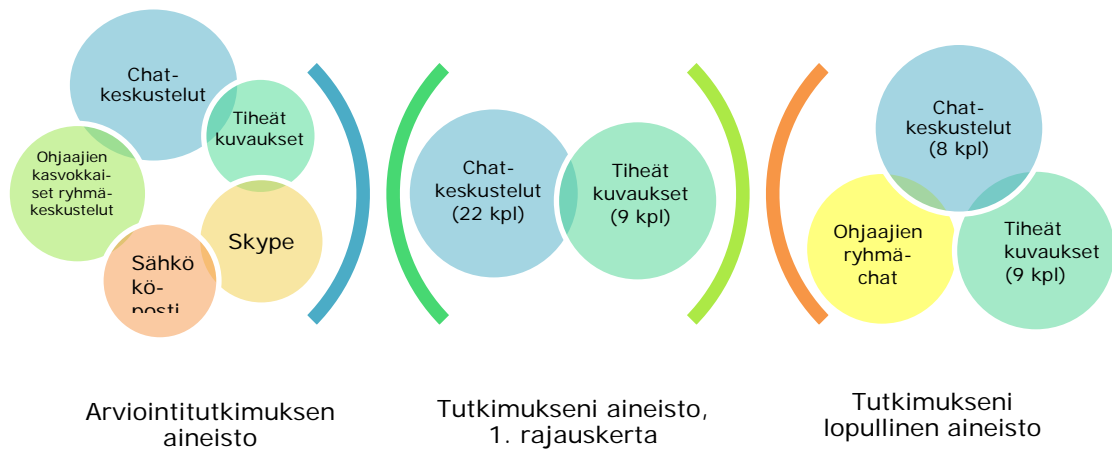
Tutkimuksessani etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millaista ohjausvuorovaikutusta Suunta-keskusteluissa rakennettiin?
- Minkälaisia merkityksiä ohjaajat antavat Suunta-keskusteluille?
- Miten ohjaajien vuorovaikutukselle antamat merkitykset vertautuvat keskusteluaineistoon?

Tutkimukseni tulokset ovat kuvailevaa, laadullista tietoa Suunta-ohjauskeskusteluissa ohjaajan ja ohjattavan välille rakennetusta vuorovaikutuksesta sekä ohjaajien näille kohtaamisille antamista merkityksistä. Käytän tutkimuksessani keskusteluun osallistujista nimityksiä ohjaaja ja ohjattava tai nuori. Käyttämällä käsitettä "ohjattava" esimerkiksi käsitteen "asiakas" sijasta haluan korostaa tutkimukseni fokusta nimenomaan ohjauskeskustelujen tutkimuksena erotukseksi muista palvelukohtaamisista. Toisaalta kyseessä on nuorille suunnattu matalan kynnyksen ohjauspalvelu, joten haluan pitää myös tämän käsitteen mukana keskustelussa muistutuksena kohderyhmästä. Vaikka suomenkielen käsitteeseen *ohjattava* voi liittyä tietty passiivisen seuraamisen miellelyhtymä, haluan korostaa, että itse tarkoitan ohjattavalla aktiivista yksilötä, joka omalla toiminnallaan (tai toimimattomuudellaan) rakentaa keskustelua ja siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tutkimuksessani vuorovaikutus ei *rakennu* passiivisesti ja yksilöistä irrallaan, vaan sekä ohjaaja että ohjattava *rakentavat* sitä enemmän tai vähemmän tietoisesti.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Pro gradu -tutkielmassani pyrin aineistolähtöisesti tuomaan esille kahdenkeskisissä chat-keskusteluissa rakennetun ohjausvuorovaikutuksen ominaisuuksia sekä ohjaajien näkemyksiä vuorovaikutuksesta. Keskusteluaineistonani ovat kahdeksan autenttisesti ohjaustilanteessa tallennettua chat-keskustelua. Ohjaajien keskusteluille antamien merkitysten aineistona ovat ohjaajien chat-keskusteluista kirjoittamat kuvaukset sekä kolmen ohjaajan kanssa anonyymissa ryhmächatissa käymäni keskustelu. Osa ohjaajista ohjeistettiin aineistonkeruun aikana kirjoittamaan keskustelujen jälkeen mahdollisimman rikas ja yksityiskohtainen kuvaus ohjaustilanteen kulusta, sisällöstä ja tehdyistä ohjausratkaisuista. Lisäksi oli tarkoitus kuvata kokemuksia ohjaajana toimimisesta sekä tehtyjä tulkintoja nuoren tilanteesta. Kutsun näitä kuvauksia tiheiksi kuvauksiksi. Tiheä kuvaus (*thick description*) on alun perin etnografian puolella hyödynnetty käsite. Se on esitystapa, jossa pyritään kuvaamaan rikkaasti, yksityiskohtaisesti ja samalla käsitteellisesti paitsi ihmisen käytöstä myös siihen ja sen tulkintaan vaikuttavaa kontekstia (kts. Geertz 1973; Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 11). Kaiken kaikkiaan aineistoni koostuu kolmen ohjaajan käymistä kahdeksasta ohjauskeskustelusta, yhdeksästä tiheästä kuvauksesta sekä neljän ohjaajan ryhmäkeskustelusta.



*Kuvio 2: Oman aineistoni suhde arviointitutkimuksen aineistoon*

Syksyn 2013 Suunta-palvelun kokeilukauden aikana chatin, sähköpostin ja Skypen välityksellä tavoitettiin lähes 500 nuorta (Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 7). Arviointitutkimukseen liittyvän aineistonkeruun aikana taltioitiin chat-keskusteluja (yhteensä 16 tallennettua keskustelua), chat-keskusteluja ohjaajan tiheillä kuvauksilla täydennettyinä (yhteensä 9 kappaletta) sekä Suunta-palvelun Skype- tai sähköpostiohjauskeskusteluja (yhteensä 16 kappaletta). Keskustelut numeroitiin juoksevilla numeroilla (case nro). Käytän näitä numeroiteja myös tässä tutkimuksessa chat-keskustelujen ja tiheiden kuvausten yhteydessä, jotta lukija voi halutessaan helpommin verrata omaa analyysiani arviointitutkimuksen keskusteluista esiin nostamiin seikkoihin (kts. Nuorisotutkimusseura et al. 2014).

## 5.1 Tutkimuksen metodologinen ote

Verkkokeskustelun muodostumiseen vaikuttavat sekä teknologinen että sen päälle rakentuva sosiaalinen konteksti. Keskustelun tapahtumatilana toimiva teknologinen konteksti ja juuri tälle kyseiselle alustalle kehittyneet vuorovaikutustavat on siis molemmat huomioitava aineistoa tulkittaessa. (Laaksonen & Matikainen 2013, 201, 211; Laaksonen et al. 2013, 12–13; kts. myös Hine 2000.) Verkossa toimimisen kulttuuri ja sosiaaliset pelisäännöt voivat poiketa niistä, mihin olemme kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tottuneet. Omassa tutkimuksessani keskityn tarkastelemaan kahden aktiiv-



visen toimijan, ohjaajan ja ohjattavan verkon välityksellä rakentamaa vuorovaikutusta heidän kohdatessaan ohjauskeskustelun kontekstissa. Tavoitteenani on kartoittaa ja kuvailla tätä vähän tunnettua ilmiötä sekä toisaalta dokumentoida sen keskeisiä piirteitä (vrt. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 1997, 138–139).

Lähestyn tutkimuksessani aihetta hermeneuttisen analyysin menetelmin, jossa tavoitteena on esimerkiksi ihmisen toiminnan tai tekstin merkitysten syvälinen ymmärtäminen. Tätä ymmärrystä kohti työskennellään systemaattisesti hermeneuttiseksi spiraaliksi kutsutussa prosessissa. Siinä lähdetään liikkeelle ajatuksesta, että tutkijalla on aina olemassa jonkinlainen esiyymmärrys aiheesta, jota hän pyrkii syventämään. Ymmärrystä lähdetään syventämään tutustumalla ilmiöön näkökulmia vaihdellen: ensin voidaan tarkastella sen yksityiskohtia, sitten kokonaisuutta, minkä jälkeen palataan yksityiskohtien pariin. Näin toimittaessa yksityiskohtien tulkinta vaikuttaa kokonaisuuden tulkintaan ja päinvastoin. Tulkitsemisen ja uudelleentulkitsemisen prosessia jatketaan, kunnes uusia oivalluksia ei enää synny. (Jyväskylän yliopisto 2014; Taide-teollinen korkeakoulu 2014.)

Tutkimuksessani oletan merkityksiä rakennettavan sosiaalisessa kontekstissa yhdessä muiden ihmisten kanssa. Tällaisia kielivälitteisiä kommunikaatiotilanteita ovat esimerkiksi nyt tutkimuksen kohteena olevat Suunta-ohjauskeskustelut. Ne tarjoavat paikan merkitysten tutkimiselle, havaitsemiselle, tutkimiselle, purkamiselle ja uudelleen rakentamiselle. Kieli ilmenee chatissa tekstinä. Se on keskusteluun osallistuvien aktiivisten toimijoiden työväline merkitysten välittämiseksi, niistä neuvottelemiseksi ja uusien merkitysten rakentamiseksi (kts. myös Onnismaa 2011, 49–50). Matikainen (2004, 128) toteaaakin, että verkossa tapahtuvassa ohjauksessa kieli nousee erityisesti keskiöön sosiaalisen todellisuuden tuottamisen työvälineenä. Keskustelun sisällön lisäksi kieli toimii työvälineenä rakennettaessa ja neuvoteltaessa keskustelun osapuolten välistä suhdetta. Keskustelun aikana välitetyt merkitykset ja vuorovaikutussuhteen rakentuminen vaikuttavat keskustelun ilmapiiriin, jonka kehittyminen on niin ikään havaittavissa tekstistä, mutta myös tauoista ja sanomatta jääneistä asioista. (vrt. Hirsjärvi et al. 1997, 130–131.) Verkko-ohjaukseen osallistujat ovat ennen kaikkea kielen käyttäjiä, jotka luovat sen avulla ohjaustilanteet ja -keskustelut. Esimerkiksi ohjaaja luo rooliaan keskustelussa valitsemalla minkälaisia kysymyksiä hän ohjattavalle esittää: rajatumman vastauksen mahdollistavia suljettuja vai kuvailemaan kutsuvia avoimia kysymyksiä. (Matikainen 2004, 128; 133.)

Todellisuus on kielen avulla yhteisesti rakentuva tulkinta meitä ympäröivästä. Merkitykset ja toimintatavat eivät kuitenkaan palaudu kieleen, vaan yksilöiden toiminnan

mahdollisuuksiin ja ajattelun raameihin vaikuttavat myös ympäröivän yhteiskunnan rakenteet. Todellisuuden tulkinnan paikkansa pitävyyttä koetellaan arkisissa tilanteissa, joissa toimimme tulkintojemme mukaan. Ihmisten kokemukset ja heidän ympäröivälle todellisuudelleen antamat merkitykset ovat siis todellisia ja myös vaikuttavat heidän käyttäytymiseensä näin muokaten todellisuutta. Tutkimus myös olettaa, että internetin kautta syntyy todellisia kohtaamisia ihmisten välillä, sosiaalisia suhteita, joissa vuorovaikutetaan. (vrt. Hirsjärvi et al. 1997, 130–131.)

Tutkimusta tehdessäni tuotan tietoa kaksoisroolista käsin: olen koko tutkimusprosessin ajan ollut paitsi tutkija myös itse ohjaajana Suunta-chatissa (kts. myös Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 15). Näin ollen olen osaltani aktiivisesti rakentamassa sitä vuorovaikutusta, jota tässä tutkin. Osassa aineistona olevista keskusteluista toimin itse ohjaajana. Kannattaa siis muistaa, että lähtökohtaisesti oma suhtautumiseni ja kokemukseni chat-ohjaamisesta ovat positiivisia. Muuten tuskin koskaan olisin hakeutunut Suunta-ohjaajaksi. Olen pyrkinyt tutkimuksen aikana refleктоimaan ja kirjoittamaan auki oman kaksoisroolini vaikutusta tutkimuksen etenemiseen ja tulosten tulkintaan.

Lähtiessäni mukaan tutkimukseen ja chat-ohjaukseen suhtautumiseni chattiin ohjauksen työväliseenä oli hyvin skeptinen ja varovainen, mutta sittemmin kokemukset ovat muokanneet sitä myönteisemmäksi. Tutkijan roolissa pyrin kuitenkin astumaan omien arvojeni ja kokemusteni ulkopuolelle ja tarkastelemaan chat-ohjauskeskusteluissa syntynyt vuorovaikutusta monipuolisesti eri näkökulmista. Tätä reflektioprosessia tukeakseni olen kirjoittanut koko tutkimusprosessin ajan vaihtelevalla aktiivisuudella tutkimuspäiväkirjaa, jossa olen muun muassa pohtinut eettistä rajanvetoa tutkijan ja ohjaajan roolien välillä.

Koska olen itse ollut tutkittavassa organisaatiossa vapaaehtoisen ohjaajan roolissa, hyödynnän muiden ohjaajien (ryhmäkeskusteluun osallistujien, tiheiden kuvausten kirjoittajien) panosta tulosten analysoinnissa ja pyrin tutkimustoiminnallani edelleen kehittämään Suunta-ohjaajien koulutusta ja toimintaa, tutkimuksessani voidaan katsoa olevan toimintatutkimuksellisia piirteitä (McLeod 2011, 118–226). Toimintatutkimuksesta poiketen en kuitenkaan pyri varsinaisesti tuottamaan uutta, käytännössä testattavaa ohjauksen toimintamallia Suunta-chatin käyttöön. Syvällinen perehtyminen tutkimuskohteeseeni tuo analyysiini omat vahvuutensa. Tämän tyyppisen tutkimusasetelman etuna on, että keskustelujen alustana toimiva verkkopalvelu on kontekstina minulle hyvin tuttu. Tällä tutustumisella olen parantanut edellytyksiäni aineiston keräämiseen, tutkimuksen eettisten kysymysten arvioimiseen sekä tekniikan ja

sen päällä tapahtuvan vuorovaikutuksen suhteen hermeneuttiseen analysoimiseen (kts. esim. Jyväskylän yliopisto 2014; Laaksonen & Matikainen 2013, 211).

On kuitenkin hyvä huomata, että Suunta-chattiin ennakkoon täysin perehtymätön tutkija voisi lähestyä aineistoa täysin eri näkökulmasta, eri metodein ja nostaa siitä esiin erilaisia havaintoja. Toivottavasti näin jatkotutkimuksessa tapahtuukin ja käsityksemme chat-ohjauksesta syvenee entisestään. Toivon, että tutkimukseni kautta saadaan lisää tietoa Suunta-ohjaajien ja muiden ohjausalalla toimivien täydennyskoulutuksen pohjaksi. Tulokset voivat toimia pohjana entistä toimivampien työvälineiden ja toimintamallien kehittämiseksi chatissa tapahtuviin ohjauskeskusteluihin. Tavoitteenani ei ole tuottaa teoriaa tai mallinnusta, jota voisi suoraan soveltaa kaikkeen chatin kautta tehtävään kahdenkeskiseen ohjaustyöhön. Pikemminkin haluan tuottaa yksityiskohdista, kuvailevaa ja intensiivistä tietoa siitä, millaista ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa on.- .

Hyödynnän tutkimuksessani monia metodeita: keskustelujen aineistolähtöistä luokitte-  
lua sekä niiden, ohjaajien ryhmäkeskustelun ja ohjauskeskusteluista kirjoitettujen tii-  
viiden kuvausten hermeneuttista analyysia ja ohjaajien rakentamien merkitysten ver-  
tailemista keskusteluaineistoon. Lisäksi täydennän analyysia soveltuvien osin omalla  
reflektoinnillani Suunta-ohjauskeskusteluun osallistuneena ohjaajana. Tällainen usei-  
den metodien hyödyntäminen pienen, toisiinsa liittyvän aineistojoukon analyysiin tuo  
tutkimukseni lähelle tapaustutkimusta (Hirsjärvi et al. 1997, 134). Kuitenkin aineistoni  
on laajempi kuin tapaustutkimuksissa yleensä enkä pyri tuomaan tästä laajemmasta  
aineistostani esille kaikkia sen piirteitä, vaan keskityn tarkastelemaan ohjausvuorovai-  
kutusta.

## **5.2 Chat-aineiston kerääminen ja rajaaminen**

Tutkimuksessani analysoin kahdeksaa autenttista chat-keskustelua sekä yhdeksää  
ohjaajien kirjoittamaa tiheää kuvausta. Aineisto on osa palvelun arviointitutkimusta  
varten kerättyä aineistoa. Aineistoa kerättiin Suunta-palvelun käyttäjien joukosta 1,5  
kuukauden aikana loka-marraskuussa 2013. Aineistokeruuajana ohjaajat pyysivät  
yhdessä sovittujen toimintatapojen mukaan kaikissa käymissään ohjauskeskusteluissa  
luvan keskustelun tallentamiseen tutkimustarkoituksiin. Jotta tutkimus ei häiritse oh-  
jaamista, oli keskeistä kysyä tutkimuslupa sellaisessa keskustelun vaiheessa, jossa se  
ei haitannut ohjaustilannetta. Yhdessä sovituissa periaatteissa korostettiin myös, että

nuorelle täytyy tehdä selväksi, että tutkimukseen suostuminen ei ole edellytys ohjauksen saamiselle: vastauksesta riippumatta ohjaustilanne jatkui kysymyksen jälkeen normaalisti. Aineiston kerääjinä toimivat neljä Pelastakaa Lasten palkattua työntekijää, Nuorisotutkimusseuran tutkija sekä itseni lisäksi toinen vapaaehtoinen ohjaaja, yhteensä seitsemän henkilöä. Aineistonkeruun resursseja arvioitaessa kannattaa huomioida, etteivät kaikki aineiston kerääjät olleet päivystämässä chatissa yhtä aikaa eikä tutkimukseen osallistuvia ohjaajia ollut paikalla kaikkina palvelun aukioloaikoina.

Internetissä tehtävässä ohjauksessa tulee ottaa huolellisesti huomioon tietoturvariskit ja niiden aiheuttamat uhat luottamuksellisissa keskusteluissa paljastetuille tiedoille (Sampson 2014). Suunta-ohjauspalvelussa käydyt chat-keskustelut tapahtuivat niitä varten rakennetussa tietoturvalisessä chat-ympäristössä. Keskustelut eivät siis tallentuneet mihinkään automaattisesti, vaan sekä ohjaajan että ohjattavan poistuttua keskustelusta se hävisi. Aineiston tallentaminen tapahtui manuaalisesti. Keskustelun päätyttyä ja ohjattavan annettua suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta ohjaaja kopioi tekstimuotoisen keskustelun ja tallensi sen tekstinkäsittelyohjelmaan (vrt. Laaksonen & Matikainen 2013, 203). Tallennetut keskustelut lähetettiin sähköpostilla Nuorisotutkimusseuran tutkijoille säilytystä, anonymisointia ja jatkokäsittelyä varten. Itse sain heiltä kootun keskusteluaineiston käyttöni niin ikään sähköpostilla aineistonkeruun päätyttyä. Alkuperäisessä, ohjaajan näkymästä käsin tallennetussa tutkimusaineistossa Suunta-ohjaajan paikalla luki "minä" ja nuoren tilalla "chat-kumppani". Tutkimuksessani käytän selkeyden vuoksi käsitteitä *nuori* ja *Suunta-ohjaaja* (kts. myös Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 12).

Koska haluan tutkimuksessani keskittyä rytmiltään kasvokkaista vuorovaikutusta lähimpänä olevaan reaaliaikaiseen ohjaukseen, olen tutkimuksessani rajannut Suunta-palvelun piirissä käydyt sähköpostikeskustelut aineiston ulkopuolelle. Skype-keskustelut rajasin myös aineiston ulkopuolelle, sillä halusin tarkastella nimenomaan nimettömänä käytävissä ohjauskeskusteluissa tapahtunutta vuorovaikutusta. Kommunikoitaessa Skypen kautta joko videopuhelulla tai chatilla nuoren täytyy antaa itseltään jokin tunnistetieto, että keskustelu saadaan käyntiin. Vaikka käyttäjätunnus olisi nimimerkkikin, on se enemmän kuin mitä hänen täytyi itsestään jakaa päästäkseen ohjauskeskusteluun Suunta-chatissa.

Rajasin 25 chat-keskustelun aineistoani edelleen useista eri syistä. Yksi tiiviisti kuvatuista keskusteluista ei ollut tallentunut kokonaan teknisten ongelmien vuoksi. Rajasin tämän keskustelun aineiston ulkopuolelle, koska se ei ollut eheä kokonaisuus. Pidin kuitenkin mukana ohjaajan keskustelusta kirjoittaman tiheän kuvauksen, koska en

halunnut menettää sieltä mahdollisesti esiin nousevia mielenkiintoisia reflektointeja koskien ohjausvuorovaikutusta. Toisessa keskustelussa tunnistin ohjattavan aiemmas- ta yhteydestä. Koin, että tiedän hänen taustoistaan niin paljon, että minun on hankala analysoida keskustelua ja siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta sellaisenaan. Siksi rajasin tämän keskustelun pois aineistostani. Yhdessä keskusteluista tutkimuskysymys oli esitetty tavalla, josta katsoin ohjattavalle tulevan virheellinen kuva aineiston käsitte- lystä:

*22:06 Suunta-ohjaaja: keskustelun lukee tutkija Nuorisotutkimusseurasta ja siitä poistetaan kaikki tieto, mistä Sinut voisi tunnistaa*

*22:06 Nuori: ok*

*22:06 Suunta-ohjaaja: eli vain aihe kirjataan tutkimukseen.*

*(Case 7)*

Koska en ole Nuorisotutkimusseuran tutkija ja aion nostaa aineistostani esiin muutakin kuin keskustelun aiheen, en kokenut tämän keskustelun sisällyttämistä aineistoon eet- tisesti kestäväksi.

Näiden ensimmäisten rajausten jälkeen minulla oli edessäni 22 chatkeskustelua ja yhdeksän niihin liittyvää tiheää kuvausta. Ajallisesti tämä tarkoitti yli 20 tunnin edestä analysoitavaa keskusteluaineistoa. Syventyessäni aineistoon ja lukiessani keskusteluja tarkasti läpi tulin siihen tulokseen, että näin laajan aineiston huolellinen analysoiminen ei tuntunut realistiselta pro gradu -tutkielmaa varten varaamani ajan puitteissa. Koska halusin todella paneutua keskusteluissa tapahtuvaan kohtaamiseen ja niissä rakentu- vaan vuorovaikutukseen, olisi minun rajattava aineistoa edelleen. Kuten Laaksonen ja Matikainen (2013, 212) osuvasti toteavat: huolelliseen, vuorovaikutusta tutkivaan tekstitason analyysiin riittää pienempi aineisto kuin esimerkiksi laajoja yhteiskunnalli- sia suhteita kartoittamaan pyrkivään tutkimukseen.

Pohdinnan jälkeen päädyin rajaamaan aineiston niihin kahdeksaan ohjauskeskuste- luun, joista ohjaajat olivat kirjoittaneet tiheän kuvauksen ohjauskeskustelun jälkeen. Lisäksi pidin mukana tallennusvaikeuksien vuoksi ulosrajaamani keskustelun yhdek- sannen tiheän kuvauksen. Aineistoni ohjattavat olivat iältään 16–24-vuotiaita eli edus- tavat hyvin palvelun kohderyhmää. Koin näiden keskustelujen tiheine kuvauksineen tuovan tutkimukseeni ilman tiheää kuvausta olevia chat-keskusteluja enemmän moni- äänisyyttä ja näkökulmaa. Näiden kahdeksan keskustelun ohjaajilla kaikilla oli koke- musta ja koulutusta ohjauskeskustelusta työvälineenä ajalta ennen Suunta-palvelua. Olin itse yksi näitä keskusteluita käyneistä ja tiheitä kuvauksia kirjoittaneista ohjaajis-

ta. Ajattelin olevan mielenkiintoista tarkastella, miten me kasvokkaiseen ohjaustyöhön työkaluja saaneet ohjaajat rakennamme ohjausvuorovaikutusta tässä uudessa toimintaympäristössä ja millaisia merkityksiä annamme ohjausvuorovaikutukselle chatissa. Kuten Evans (2009, ix) toteaa, kokeneenkin ohjaajan osalta toimintaympäristön muutos vaatii tietoista sopeuttamista ja olemassa olevien taitojen kehittämistä edelleen. Samalla omien keskustelujeni tarkasteleminen aineiston osana antoi minulle mahdollisuuden haastavaan, mutta ohjaajana kehittymisen kannalta välttämättömään itsereflektioon.

Tutkimushetkellä Suunta-ohjaajien koulutustausta ja ohjaajakokemus olivat monipuolisia. Kaikki palkatut ohjaajat (suurin osa aineiston kerääjistä) olivat koulutustaustaltaan yhteisöpedagogeja. Lisäksi mukana oli useita yhteisöpedagogeiksi ja opinto-ohjaajiksi opiskelevia. Suurin osa Suunta-palvelun ohjaajista oli iältään hyvin lähellä ohjattavia: enemmistö vapaaehtoisista ja palkatuista työntekijöistä oli alle 29-vuotiaita (Nuorisotutkimusseura et al. 2014). Vaikka Suunta-palvelussa chatkeskusteluja käyneet Suunta-ohjaajat olivat Pelastakaa Lapset ry:n tehtäväänsä kouluttamia ja siten tuon organisaation edustajia, itseni tavoin heistä suurin osa työskenteli ohjaajina vapaaehtoisesti ilman palkkaa. Tiheitä kuvauksia käydyistä keskusteluista kirjoittivat itseni lisäksi Nuorisotutkimusseuran palkattu tutkija ja toinen vapaaehtoinen ohjaaja.

Tiheät kuvaukset kirjoitettiin välittömästi keskustelun päättymisen jälkeen samaan tekstitiedostoon keskustelutallenteen kanssa. Tämän jälkeen keskustelun ja tiheen kuvauksen sisältävä tiedosto lähetettiin sähköpostilla Nuorisotutkimusseuran tutkijoille. Tiheet kuvaukset olivat useamman sivun pituisia koonteja keskustelun aikana selville saaduista ohjattavan taustatiedoista ja tilanteesta sekä annetuista vinkeistä ja ohjeistuksista. Lisäksi ne sisälsivät ohjaajan reflektointia keskustelusta, omasta toiminnastaan sekä tulkintoja ohjattavan toiminnasta. Usein mukana oli lainauksia keskusteluista. Kuvaava esimerkki ohjaajan kirjoittamasta tiheästä kuvauksesta on liitteenä 1. Tiheen kuvauksen tietoja on anonymisoitu ohjattavan yksityisyyden suojaamiseksi.

### 5.3 Ryhmäkeskustelun toteuttaminen

Tutkimusaineistooni kuuluva ohjaajien ryhmähaastattelu toteutettiin ryhmächatkeskusteluna helmikuussa 2014. Kahden tunnin mittaiseen chatiin osallistui itseni

lisäksi kolme muuta ohjaaja, yhteensä siis neljä keskustelijaa. Koska keskustelu käytiin nimimerkkien suojissa, ei minulla ole tietoa, ovatko muut ryhmäkeskusteluun osallistuneet ohjaajat samoja kuin aineistoni keskustelujen ohjaajat. Koska keskusteluaineistoni ohjaajia oli itseni lisäksi kaksi muuta ja ryhmäkeskusteluun osallistui itseni lisäksi kolme muuta ohjaajaa, voidaan varmuudella sanoa, että ainakin yksi ryhmäkeskusteluun osallistujista ei ole keskusteluaineistossani esiintyvä ohjaaja.

Jotta keskustelussa käsiteltäisiin tutkimukseni kannalta merkityksellisiä aihepiirejä, päätin toteuttaa ryhmäkeskustelun teemahaastatteluna. Halusin keskustelussa antaa tilaa ohjaajien kokemuksille ja keskustelun aikana esiin nouseville teemoille. Minulla oli tiedossa ennen keskustelun alkua teema-alueet, joista halusin osallistujien kanssa keskustella, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys muotoutuivat keskustelun kuluessa (kts. Hirsjärvi et al. 1997, 208). Kysymysrunkoni ja aikataulusuunnitelmani ryhmäkeskustelulle oli seuraavanlainen:

1. Kierros: Kokemukset teemoittain (noin 1 h)
  - a. Onnistuneet keskustelukokemukset
  - b. Onnistumisen edellytykset
  - c. Ei-toimivat keskustelukokemukset
  - d. Mitkä asiat vaikuttivat keskustelun epäonnistumiseen tavalla tai toisella?
  - e. Kokemuksia chatista ohjauskeskustelun tilana
    - i. Ajan vaikutus keskustelun kulkuun
2. Kierros: Keskustelua ohjauskeskustelun rakenteen näkökulmasta (noin 1 h)
  - a. Suhteen luominen
  - b. Elämäntilanteen tutkiminen
  - c. Kuunteleminen keskusteluissa
    - i. Miten puheenvuorot jakautuvat?
  - d. Kysyminen ja kysymyksiin suhtautuminen
  - e. Ohjattavan toimijuuden tukeminen
    - i. Kuka ehdottaa ratkaisuja?
  - f. Ohjattavan (jatko)toiminnan suunnittelu
  - g. Keskustelun päättäminen
    - i. Miten näkisit keskustelujen merkityksen nuoren tulevaisuuden kannalta?

Kysymysrungostani voi huomata, että tässä vaiheessa aineistonkeruuta en ollut vielä rajannut tutkimustani käsittelemään nimenomaan ohjausvuorovaikutusta, vaan halusin kuulla laajemmin ohjaajien kokemuksia Suunta-chatista.

Nuorisotutkimusseuran arviointitutkimukseen liittyen ohjaajille järjestettiin kaksi Suunta-palvelun arviointiin keskittynyttä ryhmäkeskustelua (Nuorisotutkimusseura ry et al. 2014, 15). Keskustelut käytiin Pelastakaa Lasten työntekijöiden läsnä ollessa heidän tiloissaan, kasvotusten ryhmän muiden jäsenten ja tutkijoiden kanssa. Tällaisessa tilanteessa ryhmä voi toimia tukena kokemuksia muotoillessa ja muistellessa, mutta myös kontrollillaan ja ryhmädynamiikallaan rajoittaa esiin tuotavia asioita (kts. esim. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2012, 210–211). Halusin tarjota mahdollisuuden reflektoida keskusteluja anonyymisti, jolloin ryhmäpaine ja halu vastata normien mukaisesti vaikuttavat vähemmän annettuihin vastauksiin. Anonyymi keskustelu on kyseessä, kun käyttäjän identiteetti ei ole selvästi esillä (Laaksonen & Matikainen 2013, 195).

Ryhmächatin keskustelualustana toimi Suunta-ohjausten aikana tutuksi tullut Mante-lichtat. Se toimi tavallisesti päivystysvuorossa olevien ohjaajien kommunikoinnin väli-teenä ja ”takahuoneena”. Ohjaajat kutsuttiin osallistumaan keskusteluun Suunta-ohjaajien yhteiselle Moodle-alustalle ja sähköpostilistalle lähetetyillä viesteillä (kts. liite 2). Viesteissä tuotiin selvästi esille, että keskusteluun osallistutaan nimimerkillä ja kysyttiin toiveita keskustelun ajankohdaksi. Liitin joitakin teemoista osaksi keskustelukutsua, jotta osallistujat saattoivat tutustua niihin etukäteen. Aikataulukyselyyn tulleiden vastausten perusteella ryhmäkeskustelun ajaksi valittiin mahdollisimman monelle sopiva ilta-aika. Mahdollisuudesta osallistua keskusteluun lähetettiin muistutusviestin kolmea päivää ennen keskustelua. Keskusteluun ei tarvinnut ilmoittautua etukäteen.

Jotta keskusteluun osallistuminen oli mahdollisimman helppoa, chat-huoneeseen sisään pääseminen ei vaatinut salasanaa. Itse osallistuin keskusteluun omalla nimelläni, muut nimimerkeillä. Keskustelun vilkkaudesta kertonee se, että analysoitavaa tekstiä keskustelusta syntyi kymmenen sivun verran. Kaikkia kysymysrunkoni teemoja emme ehtineet käsittelemään, vaan jouduin keskustelun aikana tekemään joustavasti valintoja punniten sekä tutkimuksen tavoitetta että ohjaajien kokemuksia ja innostusta eri teemoista keskustelemiseen.

Ennen keskustelun avaamista illan aiheesta varmistin, että kaikki osallistujat tietävät tekeillä olevasta pro gradu -tutkielmastani ja tiivistin keskustelun tarkoituksen siihen, miten ohjaajat ovat kokeneet keskustelut. Tarjosin myös keskustelijoille mahdollisuuden esittää tutkimukseen liittyviä kysymyksiä. Mahdollisuus purkaa ajatuksia ja tunteja anonyymisti koettiin hyväksi ainakin sen perusteella, että keskusteluun osallistujat



halusivat varmistaa anonymiteettinsa, kuten seuraavasta keskustelun loppupuolelta olevasta katkelmasta käy ilmi:

*(20:59) <Ohjaaja Z> En tiedä. Jos se tulee julki "[alkuperäinen nimimerkki] sanoi" joudun miettimään uutta nimimerkkiä... Ettei tule "hei, sä sanoit siellä noin ja näin"*

*(Ote Suunta-ohjaajien ryhmächatista 9.2.2014)*

Tämän keskustelun pohjalta käsittelen tässä tutkimuksessa ryhmäkeskusteluun osallistuneita heidän alkuperäisten nimimerkkiensä sijaan Ohjaajina X, Y ja Z.

Kaiken kaikkiaan chat ryhmäkeskustelun ympäristönä yllätti minut positiivisesti. Yhden osallistujan yhteyden pätkimisestä johtuneita pieniä teknisiä ongelmia lukuunottamatta keskustelu eteni sujuvasti ja vaivattomasti. Keskustelun fasilitaattorin roolissa jonkin verran päänvaivaa aiheutti chatin luonteeseen kuuluva päällekkäinen puhuminen. Keskustelu ei siis edennyt välttämättä lineaarisesti, vaan kommentteja edelliseen puheenvuoroihin ilmestyi keskusteluun sitä mukaan, kun osallistujat ehtivät kirjoittamaan. Tämän vuoksi keskustelun seuraaminen vaati tarkkaavaisuutta ja välillä palautusta aiempiin kommentteihin. Koska olin lähestynyt ohjaajia toisen ohjaajan, vertaisen, roolissa (kts. liite 2), en pyrkinytkään ryhmäkeskustelun aikana ottamaan ulkopuolisen neutraalin haastattelijan roolia. Määritin omaksi roolikseni keskustelun fasilitoinnin, rungon rakentamisen ja keskustelun etenemisen varmistamisen. En kuitenkaan esittänyt tätä roolia ääneen muille keskustelijoille. Pyrin antamaan keskustelussa pääpainon muiden ohjaajien näkemyksille ja mielipiteille, mutta välillä herättelin keskustelua pyytämällä heiltä kommentteja myös omiin kokemuksiini ja mielipiteisiini:

*(20:13) <Sara> Oliko teillä keskusteluissa yleensä sama teema alusta loppuun? Tuli tuosta Ohjaaja Zn kommentista mieleen, että itselle kävi välillä niin, että keskustelu avattiin jollain asialla ja lopulta se "oikea ongelma" olikin joku ihan muu juttu, johon päästiin vasta myöhemmin*

*(20:13) <Sara> Onko muilla samanlaisia kokemuksia?*

*(Ote ryhmächatista 9.2.2014)*

Pyrin kuitenkin välttämään keskustelun johdattelua, vaan kysyin, olivatko muut kokeneet samoin. Kokemukseni mukaan muut ohjaajat eivät myöskään olleet kokemusteni tai mielipiteitteni johdateltavissa, vaan ilmaisivat tarvittaessa myös eriävät kokemuksensa:

*(20:32) <Sara> (...) Itselle on jäänyt sellainen kuva, että itsestään jakamalla nuorten mielipide on muuttunut myönteisempään suuntaan ja luottamus vahvistunut. Onko teillä tämän tapaisia kokemuksia?*

*(20:32) <Ohjaaja Z> Hmh, multa ei oo koskaan kysytty kuka minä olen ja mitä minä teen... Onko muilta?*

*(20:33) <Ohjaaja X> En tainnut törmätä tuohon kunnolla...minulta ei ainakaan kysytty koskaan suoraan itsestäni*

*(Ote ryhmächatista 9.2.2014)*

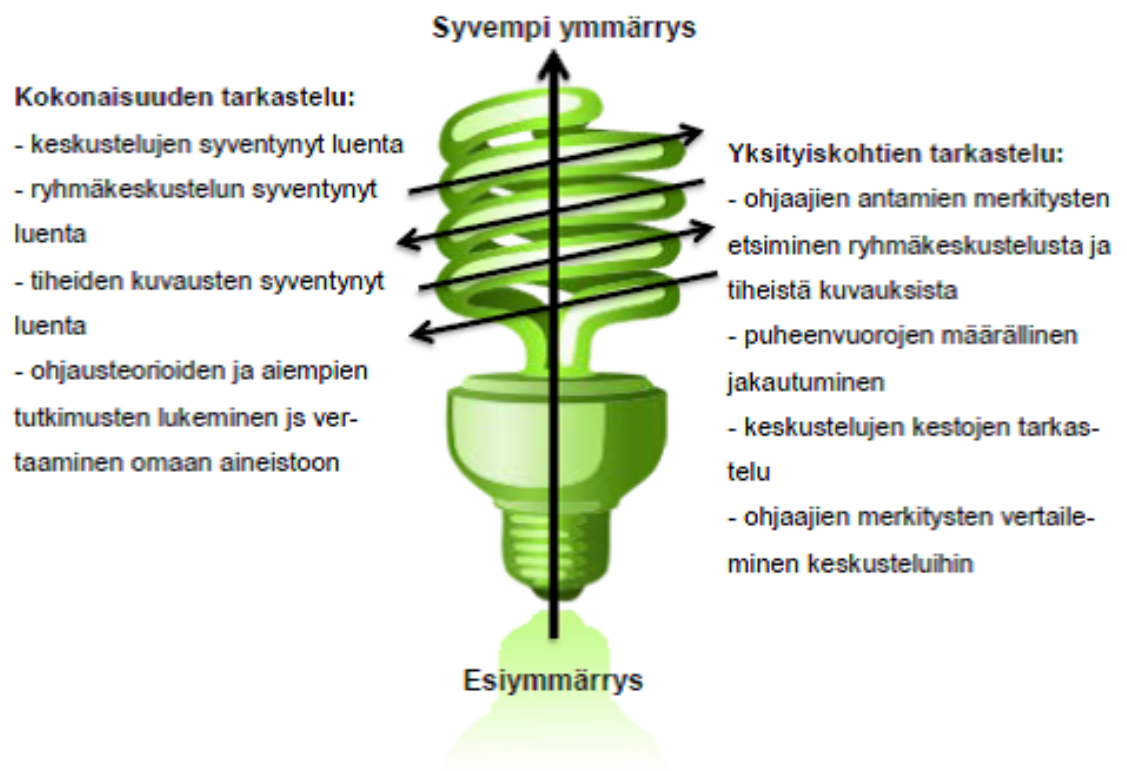
## 5.4 Aineiston analysointi

Chatissa käytyjen keskustelujen analysoiminen ohjauskeskusteluina on haastavaa monesta syystä. Tekstimuodostaan huolimatta ne muistuttavat enemmän puhetta ja keskustelua. Näin ollen niiden työstäminen pelkästään kirjoitetun viestinnän analysoimiseksi kehitettyjen työkalujen kanssa ei ole mielekäästä, vaan analyysissa on yhdistettävä luovasti puhutun ja kirjoitetun kielen analyysitapoja. (Laaksonen & Matikainen 2013, 204–205.) Kuten aiemmin on käynyt ilmi, kahdenkeskisiä verkko-ohjauskeskusteluja ei ole suomalaisessa kontekstissa juurikaan tutkittu, varsinkaan ohjaustutkimuksen näkökulmasta. Koska tutkimusalue on nuori ja aihe uusi, soveltamalla suoraan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen tarkoitettuja teorioita ja menetelmiä voidaan analyysissa menettää tai ohittaa jotakin juuri chat-ohjauskeskusteluille ainutlaatuista. Hermeneuttisen analyysin tavoitteena on syventää ymmärrystä tästä uudehkosta ohjauksen toimintaympäristöstä.

Kuvaan tutkimuksessani Suunta-chatin ohjauskeskusteluissa rakentunutta vuorovaikutusta sen sisältöä ja vuorovaikutuksen tapoja tarkastelemalla ja myös rakenteellisesti. Rakenteelliseen tarkasteluun kuuluu esimerkiksi keskustelujen kestojen ja puheenvuorojen jakaantumisen tarkastelu. Analyysissani vertailen myös ohjaajien ryhmäkeskusteluissa ja tiheissä kuvauksissa esiin nostettuja vuorovaikutuksen kuvauksia keskusteluaineistoon. Näiden pohjalta muodostan kokonaiskuvaa siitä, millaista ohjausvuorovaikutusta Suunta-keskusteluissa rakennettiin ja minkälaisia merkityksiä ohjaajat antavat chat-ohjauskeskusteluille.

Seuraavassa kuviossa esitän, mitä hermeneuttisen spiraalin soveltaminen omassa tutkimuksessani tarkoittaa. Kuvaan on koottu myös käyttämiäni aineiston analysoinnin työkaluja. Vaikka kuviossa olen jaotellut työkalut sen mukaan, keskittyvätkö ne enemmän tarkastelemaan vuorovaikutusta kokonaisuutena vai sen rakentumisen osasia, käytännön analyysityössä siirtymät yksityiskohtien tarkastelusta kokonaisu-

den tarkasteluun ja päinvastoin eivät ole olleet aina siistejä ja selkeitä, vaan ne ovat tapahtuneet osin lomittain.



*Kuvio 3: Tutkimuksen hermeneuttisen spiraalin osa-alueita tutkittaessa ohjausvuorovaikutusta Suunta-chatissa.*

Kuvatessani keskusteluja kokonaisuutena hyödynnän myös niistä löytyviä määrällisiä elementtejä. Tällaisia ovat esimerkiksi keskustelujen pituudet, ohjaajan ja ohjattavan puheenvuorojen määrällinen jakaantuminen ja taukojen pituudet. Syventyessäni keskustelujen sisältöön nostan esiin myös keskusteluissa esiintyviä harvinaisia ja ainutlaatuisia tapahtumia. Kiinnitän huomiota muun muassa sellaisiin ilmiöihin kuin keskustelun sävy ja ilmapiiri, jotka olisivat vaikeasti pelkästään määrällisesti mitattavissa. Hermeneuttinen analyysini tarkastelee kokonaisuutta myös vertaamalla ohjaajien ryhmäkeskustelussa ja ohjauskeskustelujen jälkeen kirjoittamissa tiheissä kuvauksissa esiin nostamia vuorovaikutusilmiöitä keskusteluaineistoon. Yhdistämällä tällaista laadullista sisällönanalyysia määrälliseen sisällönanalyysiin pyrin saamaan kokonaisvaltaisemman kuvan Suunta-chatin ohjauskeskusteluissa rakentuneesta vuorovaikutuksesta. (vrt. Hakala & Vesa 2013, 222–223.)

Aloitin aineistoni analyysiin perehtymällä keskusteluihin, tiheisiin kuvauksiin ja ryhmäkeskusteluihin lukemalla niitä läpi huolellisesti ja useaan kertaan. Koska halusin pitää analyysini mahdollisimman aineistolähtöisenä, en ollut vielä tässä vaiheessa lukenut

juurikaan chat-ohjaukseen ja -vuorovaikutukseen liittyviä aiempia tutkimuksia tai teorioita. Kirjoitin jo tässä vaiheessa aineiston marginaaleihin ensimmäisiä omia huomioitani keskusteluista ja alleviivasin tutkimustehtäväni kannalta mielenkiintoisia kohtia, joita halusin tarkastella myöhemmin. Chat-keskusteluja jäsensin värikoodaamalla Suunta-ohjaajien ja nuorten puheenvuorot eri väreillä, jolloin niiden vaihtelu on keskusteluista helpommin havaittavissa.

Laaksonen ja Matikainen (2013, 212) toteavat, että keskustelun rytmiä voi olla vaikea tarkastella jälkikäteen. Suunta-chatista tallennetuista keskusteluista on kuitenkin puheenvuorojen yhteydessä näkyvissä alkuperäiset aikaleimat. Olen pyrkinyt hahmottamaan keskustelun rytmiä rivittämällä keskustelua. Kunkin puheenvuoron jälkeen olen lisännyt rivinvaihdon jokaista minuuttia kohti, joka kuluu ennen seuraavan puheenvuoron ilmestymistä. Näin esimerkiksi pitkät tauot on helpompi erottaa. Lisäksi keskustelujen rytmi ja ajan kulumisen kokemukset olivat yksi ohjaajien kanssa ryhmäkeskustelussa käsitellyistä teemoista. Visualisoimalla taukoja keskusteluaineistoon myös vertailu ohjaajien tauoille antamiin merkityksiin helpottuu. Seuraavassa esimerkissä olen jättänyt myöhemmistä lainauksista poiketen näkyville sekä tauotuksen että puheenvuorojen värikoodauksen:

**19:40 Suunta-ohjaaja** tsekkaappa tuota sivustoa. etsin vielä lisää linkkejä...

**19:40 Nuori:** en ookkaa löytäny tollasta sivua :o

**19:41 Nuori:** miten sä ton teet O.o :D

**19:42 Suunta-ohjaaja** :D

(Case 20)

Loin kokonaiskuvaa aineistostani tarkastelemalla keskustelun rytmin lisäksi puheenvuorojen jakaantumista eri keskusteluissa niin, että kopioin ja leikkasin jokaisesta keskustelusta ohjaajien ja ohjattavien puheenvuorot erikseen omiin tiedostoihinsa. Näin pystyin hahmottamaan keskusteluittain, kuinka paljon kumpikin keskustelun osapuoli oli ollut äänessä sekä puheenvuorojen määrässä että niiden yhteenlaskettuna pituutena (sivumääränä) mitattuna. Lisäksi tarkastelin ja kirjasin itselleni ylös aineistoni keskustelujen pituudet. Kuten usein on tapana (kts. esim. Laaksonen & Matikainen 2013, 203), myös minä tulostin sekä ohjaajien ryhmäkeskustelun että ohjauskeskustelut värikoodauksen ja aikajaksotuksen jälkeen analyysia varten.

Syventymällä sekä ohjauskeskustelujen rakenteeseen että niiden sisältöön ja peilamalla näitä myöhemmässä vaiheessa aihepiirin teoritietoon olen muodostanut useiden analyysikierrosten aikana kokonaiskuvaa Suunta-keskusteluista ohjausvuorovaikutuksen areenana. Keskusteluaineiston lisäksi olen lukenut syventyneesti ohjaajien ryhmäkeskustelua ja tiheitä kuvauksia etsien niistä heidän ohjausvuorovaikutukselle antamiaan merkityksiä. Hermeneuttista kehää edetessä keskusteluaineistoista ja ohjaajien merkityksenannoista nousi esille neljä chat-vuorovaikutukseen liittyvää teemaa: ohjaussuhteeseen ja luottamuksen rakentamiseen liittyvät toiminnot ja merkityksenannot, elämäntilanteen kartoittamiseen liittyvät toiminnot ja sille annetut merkitykset, onnistuneiksi koettujen keskustelujen piirteet sekä ohjauskeskusteluissa koetut haasteet ja niille annetut merkitykset.



*Kuvio 4: Hermeneuttisessa spiraalissa aineistosta nousseet chat-vuorovaikutuksen teemat.*

Luvussa 6 kuvaan tutkimuksessani rakentunutta ymmärrystä chat-ohjausvuorovaikutuksesta ja ohjaajien sille antamista merkityksistä näiden neljän teeman kautta.

## 5.5 Vakuuttavuudesta ja eettisyydestä

Oma kaksoisroolini tutkijana ja toisaalta tutkimuksen kohteena, ohjaajana, asettaa omat haasteensa tutkimukselle. Toisaalta näen vahvuutena, että olin hyvin perehtynyt toimintaympäristöön jo ennen tutkimuksen aloittamista. Uskon, että ohjaajien ryhmäkeskustelussa asemani muiden ohjaajien vertaisena on vapauttanut muita ohjaajia kertomaan kokemuksistaan avoimemmin kuin mitä he olisivat kertoneet ulkopuoliselle tutkijalle. Kokemukseni sekä ohjaajana että tutkijana asettaa minut ainutlaatuiseseen asemaan palvelussa tapahtuneen vuorovaikutuksen tarkastelijana. Toisaalta tutkittaessa ilmiötä sisältä päin on riskinä, etten pysty riittävästi kyseenalaistamaan syntyneitä esiyymmärrystäni tutkimuksen aikana ilmenneiden seikkojen valossa. Lukijan on hyvä tietää, että keskusteluaineistossa itse käymiäni ohjauskeskusteluja oli kaksi: caset 18 ja 22. Lisäksi tunnen muiden keskustelujen ohjaajat. Koen haastavaksi itse ohjaamieni keskustelujen objektiivisen tarkastelemisen samoin kuin kriittisten huomioiden tekemisen toisten ohjaajien keskusteluista. Olen koko aineiston analysointivaiheen ajan kiinnittänyt tähän tietoisesti huomiota pyrkien objektiivisuuteen kaikkien keskustelujen tarkastelemisessa.

Etäisyyden ottamista aineistoon tuki se, että työstin tutkimusta harvakseltaan syksystä 2013 lähtien. Esimerkiksi aineiston keräämisen ja analysoinnin välissä oli niin pitkä tauko (useita kuukausia), että olin ehtinyt unohtaa, mitkä keskusteluista olivat itse käymiäni. Tässä suhteessa muistini kyllä palaili aineistoon syventyessä. Toisaalta pitkien taukojen vaarana on, että jotakin oleellista tutkimusprosessin ajalta unohtuu tai jää kuvaamatta. Tämän vaaran välttämiseksi pidin aineiston keräämisvaiheessa ja analyysin alkuvaiheessa tutkimuspäiväkirjaa etenemisestä ja ajatuksistani. Pitkän tutkimusprosessin aikana tutkimuskysymyksenikin ehti kypsyä ja muuttua. Aineiston rikkauten edessä tajusin, ettei ole realistista pyrkiä kuvaamaan Suunta-chat keskusteluista kaikkia eri tulokulmia, vaan olisi keskityttävä tarkastelemaan jotakin näkökulmaa syvällisemmin.

lähinnä tutkimukseen käytettävissä olevan rajallisen ajan vuoksi analysoin aineistoni yksin, vaikka kuljetin rinnalla arviointitutkimuksen havaintoja (Nuorisotutkimusseura et al. 2014) tarkastellen tulostemme yhtäläisyyksiä ja eroja. Tutkimusaiheeni on verrattain uusi ja aineisto yllättävän rikas, mikä asetti omat haasteensa työskentelyyn. Toisaalta tämä myös motivoi uuden etsintään. Koska halusin tehdä oikeutta uudelle kohtaamisympäristölle ja tavoittaa nimenomaan chat-keskusteluille ominaisia vuorovaikutuksen piirteitä, päätin olla käyttämättä aineistoon sellaisenaan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen kehitettyjä metodeja, esimerkiksi keskusteluanalyysia. Samoin

pyrin tekemään perehtynyttä aineistolähtöistä analyysia ennen kuin juurikaan luin aihetta koskevaa aiempaa tutkimusta. Näin pyrin välttämään aiempien tutkimusten tulosten vaikutusta siihen, mitä omassa analyysissäni löysin aineistostani.

Tutkimuksen luotettavuutta olisi kuitenkin parantanut jonkin ryhmämetodin käyttäminen. Keskusteluaineiston, tiheiden kuvausten ja ohjaajien ryhmäkeskustelun tutkiminen ryhmämetodilla ja saatujen tulosten vertaaminen omaan tutkimukseeni olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen mahdollisuus. Jatkotutkimuksessa voisi myös peilata tämän tutkimuksen tuloksia koko kerättyyn keskusteluaineistoon. Vaikka otokseni oli vuorovaikutustilanteiltaan laaja ja rikas, aineistonrajaukseni karsivat eri taustoista tulevien ohjaajien keskusteluja ja niissä käsiteltyjä teemoja tutkimukseni ulkopuolelle. Kuitenkaan nyt käsillä olevassa tutkimuksessa ei ollut tarkoituksena luoda kaikkiin kohtaamisiin yleistettävää kuvaa tai teoriaa chat-ohjauksesta.

Koska palvelun kohderyhmään kuului myös alaikäisiä, oli tarpeellista pohtia tutkimuksen tekemisen eettisyyttä jo hyvissä ajoin ennen aineistonkeruun aloittamista. Tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) kiinnittäen huomiota erityisesti siihen, että aineistonkeruuseen osallistujien kanssa perehdyttiin eettisen tutkimuksen periaatteisiin ennen aineistonkeruun aloittamista, aineiston tutkimuskäyttöön kysyttiin aina nuoren lupa ja aineisto anonymisoitiin nuoren yksityisyyden suojelemiseksi. Yhdessä sovittiin, että aineistoa kerätään vain 15–vuotta täyttäneiltä ohjattavilta, sillä heidän katsottiin olevan riittävän kypsiä tekemään tietoisesta ja harkitusta päätöksestä tutkimukseen mukaan lähtemisestä. Mikäli ohjattavan ikä ei tullut keskustelun aikana ilmi, se varmistettiin erikseen kysymällä. (Kts. myös Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 18–19.)

Osallistuin itse ohjauskeskustelujen anonymisointiperiaatteiden luomiseen tarkistamalla ensimmäiset Nuorisotutkimusseuran tutkijoiden anonymisoimat versiot ja tekemällä lisäehdotuksia tunnistettavuutta mahdollistavien seikkojen poistamiseksi. Aineistoa anonymisoidessa kävimme keskustelua riittävästä tasosta yksityisyyden suojaamiseksi kuitenkin menettämättä tutkimuksen kannalta hyödyllisiä tietoja. Loppujen lopuksi päädyimme anonymisoimaan järjestelmällisesti kaikki henkilöiden, paikkakuntien, oppilaitosten ja muiden organisaatioiden nimet. Lisäksi korvasimme nuorten nykyisiä tai päättyneitä opintoja koskevat tutkintonimikkeet ja tarkemmat määrittelyt yleisemmällä koulutusalan nimellä. Lisäksi anonymisoimme tarvittaessa muita nuoren esiin tuomia taustatietoja, mikäli koimme niiden paljastamisen tekevän nuoren tunnistettavaksi. (Kts. myös Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 19.)

Internetin estoja poistavan vaikutuksen vuoksi ohjattavat saattoivat nopeasti paljastaa itsestään henkilökohtaisiakin asioita. Myöhemmin he saattoivat kuitenkin tuntee olonsa haavoittuvaisiksi jaettuaan tällaista tietoa vieraan kanssa (vrt. Suler 2004a, 321–322). Tällaisen haitan minimoimiseksi olisi tärkeää mahdollisen jatkotutkimuksen yhteydessä kiinnittää entistä paremmin huomiota tutkimuksen yhteyshenkilöiden yhteystietojen tarjoamiseen ja tutkimuksesta vetäytymisen mahdollisuuden viestimiseen. Nyt aineistonkeruun yhteydessä ei annettu nuorille yhteyshenkilöä, johon he olisivat voineet olla yhteydessä tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä tai tullessaan myöhemmin toisiin aatoksiin tutkimukseen osallistumisesta. Suunta-palvelun yhteystiedot löytyivät tosin sen internetsivuilta, joten osatessaan etsiä nuori sai sitä kautta yhteyden palveluntarjoajaan.

Ohjaajien antamien merkitysten osalta valitsin teemahaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi esimerkiksi lomakekyselyn sijaan. Tämä mahdollisti muiden ohjaajien ottamisen mukaan aktiivisiksi tiedon rakentajiksi eikä ainoastaan valmiiseen kyselyyn vastaaviksi kohteiksi. Lisäksi näin uuden tutkimuskohteen osalta aidosti hedelmällisen kyselylomakkeen rakentaminen olisi ollut hyvin haastavaa. (vrt. Hirsjärvi et al. 1997, 204–206.) Kuitenkin chatissa toteutettavaan anonyymiin ryhmähaastatteluun liittyy omia erityispiirteitään. Toisin kuin ”perinteisessä” kasvokkain toteutettavassa haastattelussa, minulla ei ollut tulosten tulkinnan ja konseptiin sijoittamisen tukena keskustelijoiden non-verbaalista viestintää. Koska haastateltavat osallistuivat keskusteluun nimimerkeillä, en myöskään voi ottaa heihin yhteyttä suoraan keskustelun jälkeen varmistaakseni heidän kommentistaan tekemieni päätelmien oikeellisuutta. Toisaalta tällainen mahdollisuus osallistua haastatteluun vaikka oman kodin suojista ja nimettömänä voi vähentää haastattelutilanteessa tunnettua jännitystä ja haastateltavien taipumusta antaa sosiaalisesti hyväksytyiksi katsomiaan vastauksia. (vrt. em. 1997, 205–207.)

Vuorovaikutuksen tavat ovat ehtymättömän monipuolisia ja ei ole tarkoituksenmukaista väittää, että tässä tutkimuksessa olisi tavoitettu kaikkia Suunta-ohjaajien keskusteluille antamia merkityksiä tai kaikkia rakennettuja vuorovaikutuksen tapoja (vrt. Vehviläinen 2001, 14). Kuitenkin kuljettamalla aineistona rinnakkain chat-keskusteluja, tiheitä kuvauksia ja ohjaajien ryhmächattia sekä vertailemalla niistä nousevia näkökulmia lisään ymmärrystä esiintyneistä chat-vuorovaikutuksen ilmiöistä ja ohjaajien kokemuksista. Mikäli ilmiö nousee esille sekä keskusteluissa, tiheissä kuvauksissa että ryhmäkeskusteluissa, voidaan olettaa sen olleen vuorovaikutuksessa merkittävä.



## 6 TULOKSET

Seuraavissa luvuissa käsittelen aineistoni tuloksia chat-keskustelujen käytännöistä ja rakenteista, ohjaajien keskusteluille antamista merkityksistä, ohjaussuhteesta ja luotamuksesta chat-keskusteluissa sekä keskusteluissa elämäntilanteen kartoittamiseksi käytetyistä työkaluista. Kokoaan lisäksi onnistuneissa keskusteluissa esiintyneitä piirteitä ja toisaalta keskusteluissa kohdattuja haasteita. Käsittelen tulosluvuissani rinnakkain keskusteluaineiston, ohjaajien keskusteluista kirjoittamien tiheidien kuvausten ja ryhmäkeskustelun pohjalta nousevia havaintoja. Mielestäni tämä on tulosten esittämisessä luontevin tapa, sillä näin aineiston osa-alueet keskustelevat keskenään ja yhtäläisyydet sekä erot tulevat selkeämmin esille. Tulosten esitystapa noudattelee hermeneuttisen analyysin muotoa, jossa vuoronperään sekä limittäin yksityiskohtiin ja kokonaisuuteen tarkentamalla olen syventänyt ymmärrystä rakennetusta ohjausvuorovaikutuksesta, ohjaajien keskusteluille antamista merkityksistä ja näiden merkitysten vertautumisesta keskusteluaineistoon. Luvussa 6.7. kokoaan yhteen tutkimuskysymysten valossa keskeisiä tuloksia ja tarkastelen niitä aiheesta tehdyn aiemman tutkimuksen valossa. Lukemisen helpottamiseksi olen useimmissa luvuissa havainnollistanut keskeisimpiä tuloksia kuvioin.

### 6.1 Chat-keskustelujen käytännöistä ja rakenteesta

Keskusteluaineistossani ohjauskeskustelujen kestot vaihtelivat 43 minuutin ja yli kahden tunnin välillä. Keskustelun pituuksien keskiarvo oli hieman yli tunnin. Keskustelujen alkamisajankohdat vaihtelivat chatin avautumisesta (klo 17) yli kello yhdeksään illalla. Kolme kahdeksasta keskustelusta alkoi klo 21 jälkeen, jolloin chatin aukioloaika oli jäljellä alle tunti. Koska keskustelut alkoivat eri aikaan, niihin ohjaajan päivys-

tysajan puitteissa käytettävissä ollut aika vaihteli liki viidestä tunnista 23 minuuttiin. Kuitenkin Suunta-chatin periaatteena oli, että käynnissä olevat keskustelut käytiin loppuun sulkemisajan jälkeenkin. Neljä keskusteluista päättyi vasta chatin virallisesti jo sulkeuduttua. Pisimmillään ohjaaja jatkoi keskustelua 53 minuuttia chatin sulkeutumisen ja oman päivystysvuoronsa päättymisen jälkeen. Missään keskusteluista ei käyty ohjaustilanteen aikana ohjattavan kanssa läpi, kauanko keskusteluun on käytettävissä aikaa ennen chatin sulkeutumista.

Suunta-chatissa yhteen ohjauskeskusteluun käytettävää aikaa ei rajannut muu kuin palvelun aukioloaika. Ryhmäkeskustelussa ohjaajat huomauttivat, että Suunta-chat ei ollut nopeiden vastausten pikapalvelu ja kiireen tuntua tuli ehdottomasti välttää. Heidän kokemustensa mukaan tässä myös onnistuttiin hyvin. Palvelussa kävi ennakkoarvioita vähemmän ohjattavia, mikä mahdollisti keskustelujen käymisen rauhassa ilman jonossa odottavien asiakkaiden käynnissä oleville keskusteluille luomaa painetta eivätkä päivystysvuorot tuntuneet ohjaajista liian raskailta. Toisinaan keskustelut venyivät ja joskus ne loppuivat lyhyeen ohjattavan poistuessa kesken keskustelun.

Ohjaajat kertoivat ryhmäkeskustelussa pyrkineensä chat-keskustelujen alussa selvittämään ohjattavalta perustiedot eli kuulumisten lisäksi asuinpaikan, iän ja koulutuksen. Tämä ”perusutelu” (ohjaajien ryhmäkeskustelussa käyttämä termi) saattoi tulla heidän mukaansa myös myöhemmin keskustelussa, jos ohjattava aloitti suoraan ilmaisemalla huolensa tai kysymyksensä. Kaikissa aineiston keskusteluissa tällainen taustatietojen kartoitus kuitenkin tapahtui alkuvaiheessa keskustelua riippumatta ohjattavan tavasta ilmaista keskustelemaan hakeutumisensa syy. Ohjaaja kysyivät ja kehottivat ohjattavia kertomaan taustastaan jossain vaiheessa ensimmäisen viiden puheenvuoronsa aikana. Ohjattavan taustaa kartoitettiin keskustelusta riippuen 6-18 ohjaajan ja ohjattavan välillä vaihdelleen puheenvuoron ajan. Yli puolessa keskusteluista ohjattavan taustan kartoittamiseen käytettiin kymmenen puheenvuoroa tai yli. Ajallisesti ”perusutelujen” kesto vaihteli 3 minuutista 20 minuuttiin. Puolessa keskusteluista tähän vaiheeseen käytettiin aikaa alle 6 minuuttia. Ohjaajat kysyivät nuorilta muun muassa iästä, koulutustaustasta, tämän hetkistä opiskelutilanteesta, työkokemuksesta, työnhaun tilanteesta, asuinalueesta, perhesuhteista, vapaa-ajan mielenkiinnonkohteista, seurustelusuhteista, tämän hetkisistä tuntemuksista sekä keneltä ohjattava oli jo hakenut tukea nykyiseen tilanteeseen. ”Perusutelut” alkoivat ohjaajaan kysymyksellä ohjattavan taustasta ja päättyivät, kun keskustelu suunnattiin (useimmiten ohjaajan aloitteesta) kohti ohjattavan tulevaisuuden pohdintaa. Tarvittaessa taustatietoja tarkennettiin vielä myöhemmin lisäkysymyksillä.

Suurimmassa osassa aineistoni keskusteluista ohjaajat antoivat ensimmäiset signaalit keskustelun lopettamisesta. Kolmessa yli chatin sulkemisajan kestäneessä keskustelussa ohjaaja ilmoitti 14–30 minuuttia sulkeutumisen jälkeen, että keskustelu-aika on virallisesti päättynyt. Kaksi heistä totesi, etteivät olleet huomanneet ajan kuluu. Ohjaajat ilmaisivat keskustelussa harmistuksensa siitä, että keskustelut pitää lopettaa kesken. Tässä yhteydessä kaikki kolme tarjosivat nuorille mahdollisuutta jatkaa keskustelua Suunta-palvelun ohjaajan kanssa sähköpostilla tai tulla uudestaan chattiin. Yksi ohjaajista esitteli myös Skype-ohjauksen mahdollisuuden. Pisimmillään keskustelu jatkui vielä melkein tunnin chatin sulkeutumisen jälkeen. Yhdessä keskustelussa ohjaaja ei sanonut suoraan chatin olevan menossa kiinni. Noin kymmenen minuuttia sulkemisajan jälkeen hän rupesi kuitenkin tarjoamaan nuorelle edelleen ohjausta etsivien nuorisotyöntekijöiden tuen piiriin ja mahdollisuutta tulla chattiin toisen kerran todeten, ettei nuoren esille nostamaa opiskeluteemaa ehditty tällä kertaa käsittelemään. Ohjaajan voi siis katsoa viestineen epäsuorasti ohjattavalle tarpeesta lopettaa keskustelu sillä kertaa. Myös ohjaajien kirjoittamista tiheistä kuvauksista huomaa, että chatin sulkeutumisen vuoksi keskeytyneet keskustelut koettiin harmillisiksi. Sähköpostiohjaamista tekivät ainoastaan Pelastakaa Lasten palkatut työntekijät, joten aineistonkeruuseen osallistuneilla ohjaajilla ei ollut mahdollisuutta jatkaa kesken jäänyttä keskustelua itse sähköpostilla nuorten kanssa.

Yhden keskusteluista voi katsoa päättyneen ohjattavan esittämän konkreettisen kysymyksen ratkeamiseen. Ohjattava kiittää ensimmäisenä saamastaan avusta, mutta aloite keskustelun lopettamisesta tulee ohjaajalta hyymiöllä pehmennetyn kysymyksen myötä:

*20:31 Suunta-ohjaaja: Ei kestä, hienoo, jos on yhtään apua! Oisko sulla vielä muuta mielessä, mistä haluaisit jutella? Vai joko päästän sut jatkaa iltaa? :D*

Selvimmän ohjattavan aloitteesta päättyi yksi keskusteluista, jossa nuori ilmoitti ohjaajan keskustelun pohjalta kertaaman toimintasuunnitelman jälkeen, ettei hänellä ole muuta kysyttävää. Tämän jälkeen ohjaaja tarjoaa vielä mahdollisuutta jatko-ohjaukseen sähköpostilla.

*20:09 Nuori: Mutta ei mulla varmaan oo enää mitään muuta kysyttävää :)*

*20:09 Suunta-ohjaaja Tuntuuko susta, että tästä on hyvä jatkaa? Jos haluat, voidaan sopia, että joku täältä meiltä Suunnasta on sinuun yhteydessä jossain vaiheessa talvea ja kyselee kuulumisa. Mut ei oo mitenkään pakollinen juttu tämä :)*

*(Case 18)*

Keskusteluissa puheenvuorojen jakaantuminen ohjaajan ja ohjattavan kesken vaihtelee, mutta yleensä ohjaajan puhe oli hallitsevampaa. Kahdessa keskustelusta ohjattavalla oli ohjaajaa enemmän puheenvuoroja. Kahdessa keskustelussa puheenvuorot menivät miltei tasan niin, että ohjaajalla oli vain muutama puheenvuoro enemmän. Lopuissa neljässä keskustelussa ohjaaja oli keskustelun aikana ohjattavaa enemmän äänessä. Kahdessa näistä ohjaajien puheen hallitsevuus oli huomattavaa: heillä oli keskustelun aikana miltei kaksi kertaa enemmän puheenvuoroja kuin ohjattavilla (case 19: ohjaajan puheenvuorojen määrä 73, ohjattavan 41; case 20: ohjaajan puheenvuorojen määrä 50, ohjattavan 29).

## 6.2 Chat-ohjaukselle annettuja merkityksiä

Ohjaajat kuvasivat Manteli-chatissa käydyssä ryhmäkeskustelussa Suunta-ohjaamista ”ihan mukavaksi”, mielenkiintoiseksi ja haastavaksi kokemukseksi. Ohjaajat olivat yllättyneet positiivisesti siitä, kuinka hyvin tunteet välittyivät chat-ohjauksessa pelkän tekstin avulla. Ohjaajat kokivat saaneensa keskusteluissa itsekkin uutta näkökulmaa nuorten kohtaamista haasteista. He kokivat chat-ohjauksen mahdollisuudeksi kehittää itseään uudessa toimintaympäristössä. Vaikka ohjaustilanteet olivat yksilöllisiä, tietyt teemat kuten epävarmuus ja tulevaisuuden pelko toistuivat useissa keskusteluissa. Anonyymin, kasvottoman viestinnän koettiin madaltavan nuorten itsestään kertomisen kynnystä. Tämä näkyi myös keskusteluaineistossa. Ohjattavat jakoivat runsaasti itsestään ja hyvin arkaluontoisiakin asioita, kuten seuraavassa katkelma kuvastaa:

*21:39 Nuori: Ja tähän on luottamuksellinen?*

*21:40 Suunta-ohjaaja: joo, ilman muuta on. :)*

*21:41 Nuori: Siinä tapauksessa, äidin kuoleman jälkeen ajauduin vähän väärään porukkaan ja aloin käyttämään huumeita. Toki, nytten olen ollut jo puoli vuotta kuivilla, eikä rikosrekisterissäkään ole mitään merkintöjä niistä tai mistäkään joten se ei sinänsä haittaa mitään, mutta ajattelin vaan olevan hyvä jos kerron tämän.*

*(Case 22)*

Ohjaajat totesivatkin, että tiedon saaminen tuntui toisinaan helpommalta kuin mitä he arvelisivat sen olleen, jos keskustelu olisi käyty kasvokkain. Ohjaajan roolia kuvattiin muun muassa ajantasaisen tiedon tarjoajaksi ja hyvän keskusteluilmapiirin luojaksi. Jälkimmäisestä esimerkkinä voidaan pitää keskusteluista tehtyä havaintoa, että ohjaajat aloittivat hymiöiden käytön keskusteluissa.

Ryhmäkeskustelussa huomautettiin, että anonyymi, kasvoton viestintä auttaa myös ohjaajaa suhtautumaan ohjattavaan ennakkoluulottomasti. Keskusteluaineistoista oli esimerkiksi mielenkiintoista havainnoida, miten kaikissa keskusteluissa ei käynyt ilmi ohjattavan sukupuolta eivätkä ohjaajat sitä aktiivisesti lähteneet selvittämään (vrt. Mallen, Vogel ja Rochlen 2005). Toisaalta ohjaajat selvästi muodostivat mielessään kuvan keskustelukumppanistaan (vrt. Suler 2007; 2003a). Esimerkiksi yhden keskustelun tiheässä kuvauksessa ohjattavan sukupuoleksi oli merkitty nainen, vaikka se ei käynyt ilmi mistään keskustelun aikana (case 19) ja toisessa keskustelussa ohjattavan oletettiin olevan nuori mies, koska hän käsitteli eroa tyttöystävästään ja riihtautumistaan parhaan ystävänsä, "sielunveljensä", kanssa (case 21). Tiheissä kuvauksissa ohjaajien mielikuvat keskustelukumppaneistaan tulivat ilmi heidän kuvatessaan nuoria esimerkiksi aktiiviseksi, itseohjautuvaksi ja sosiaalisesti rohkeaksi (case 20), kertoivat hänen haluavan "järjestää elämänsä kuntoon" (case 22) tai tietävän jo, mitä haluaa (case 25).

Vaikka nuorten tilanteet ja ohjaustarpeet olivat yksilöllisiä, toisteisuuden tunnetta keskusteluihin aiheuttivat yhä uudelleen esiin nousseet teemat, joista ohjaajat nostivat esille varsinkin nuorten epävarmuuden ja tulevaisuuden pelon. Lisäksi toistuvina teemoina mainittiin työnhaun haasteet, koulutukseen hakeutuminen, alan vaihtamisen pohtiminen ja omaan elämäntilanteeseen turhautuminen. Ohjaajien esiin nostamat teemat menevät hyvin yksiin arviointitutkimuksessa esiteltyjen yleisimpien teemojen kanssa (kts. Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 21–22.) Keskusteluaineistossani niistä esiintyivät koulutukseen hakeutuminen (case 18, 22), työnhaun haasteet (case 19, 20), alan vaihtamisen pohtiminen (case 25) sekä muista teemaltaan poikkeavat ihmisisuhdeasioiden selvittäminen (case 21), kuolemanpelon käsittely (case 23) ja opiskeluun tarvittava rahallinen tuki (case 24).

Ryhmäkeskustelussa hyvän Suunta-keskustelun piirteiksi nimettiin muun muassa ohjaajan oikeassa tilanteessa esittämät oikeat kysymykset ja ajantasaisen tiedon tarjoaminen ohjattavalle. Käsittelen esiin nostettuja hyvän ohjauksen piirteitä tarkemmin luvussa 6.5. Tämä näkemys ohjaajasta agendan määrittäjänä ja tiedon lähteenä on kuitenkin merkityksenäntona mielenkiintoinen. Näkemystä tukee myös yhden ohjaajan kuvaus chatin mahdollisuuksista tiedon etsintään keskustelun aikana:

*Face-to-face ohjauksessa tämän typpinen etsiskely saattaisi joskus antaa ohjattavalle sellaisen vaikutelman, ettei ohjaaja itsekään tiedä, mitä tekee, koska vastaukset eivät tule "apteekin hyllyltä". Sitten hän saattaa jälkikäteen miettiä, että olisi osannut tuonkin etsiä itse netistä, ettei ohjauksesta ollutkaan mitään apua. Tämä oli hyvin konkreettinen ohjaustilanne, jossa nuorta ohjattiin oikeille tiedon lähteille.*

*(Tiheä kuvaus: case 24)*

Ohjaaja koki, että chat-toimi ohjausvälineenä hyvin hänen ohjauskeskustelussaan, jossa ohjattava tuli hakemaan apua konkreettiseen kysymykseen: mistä saisi rahaa toisen asteen opiskelukustannusten kattamiseen. Hän kiitteli, miten chat mahdollistaa ohjaajan tiedonhaun internetistä ilman, että ohjattava joutuu odottamaan vieressä. Hän siis ilmeisesti ajattelee, että kasvokkaisessa kohtaamisessa ohjattavan rooliksi jäisi odottaa, kun ohjaaja etsii keskustelussa tarvittavan tiedon.

Ryhmäkeskustelussa ohjaajat kertoivat olleensa positiivisesti yllättyneitä siitä, miten hyvin ohjaaminen voi onnistua chatinkin kautta. He kiinnittivät huomiota siihen, miten hyvin tunteet, ohjattavien hätä ja ahdistus välittyivät kirjoitetun tekstin kautta: hädän pystyi aivan aistimaan. Toinen ohjaajista tarkensi, että hänen kokemuksensa mukaan vaati ohjattavalta noin 3–5 samanhenkistä viestiä, jotta ohjaaja muodostui selkeä kuva siitä, miltä ohjattavasta tuntui. Keskusteluaineistoon perehtyessä tähän on helppo yhtyä. Jokainen ohjattava tuo mukanaan keskusteluun omanlaisensa tunnelman, jota on vaikea tiivistää tiettyyn katkelmaan.

Ohjattavan tunnetila välittyy esimerkiksi viestien pituuden, sanavalintojen, taukojen pituuden ja hymiöiden käytön tai käyttämättä jättämisen kautta. Hymiöitä käytettiin keskusteluaineistossa runsaasti. Eräs ohjaaja iloitsikin, miten hymiöillä voi *”edes jollakin tavalla osoittaa lämpöä silloin, kun sanat eivät riitä. :)”* (tiheä kuvaus: case 19). Tavallista hymyä ilmaisevaa :) -hymiötä käytettiin kahdeksan keskustelun aikana yli 200 kertaa. Keskusteluissa ”hymyilyn” aloitti aina ohjaaja. Nuoret lähtivät mukaan tähän positiiviseen mielialan ilmaisemiseen yhä keskustelua (case 24) lukuun ottamatta. Kun hymiöt oli otettu keskustelussa käyttöön, ne kulkivat mukana seuraavien puheenvuorojen aikana. Tulkitsen tämän niin, että keskustelukumppanit halusivat hymiöiden käytön jatkamisella ilmaista hymyilevänsä edelleen aina uuden puheenvuoron yhteydessä. Lisäksi ohjaajan hymiöiden käyttö saattoi rentouttaa keskustelua ja antaa ohjattavallekin ”luvan” käyttää hymiöitä, jotka eivät yleensä kuulu kirjakieliseen tai viralliseen viestintään. Hymyilyn lisäksi keskusteluissa myös hymyiltiin leveästi tai naurettiin<sup>6</sup>, oltiin suupieli alaspäin huolissaan tai pahoillaan<sup>7</sup>, hämmästyttiin<sup>8</sup> sekä hieman kohellettiin kieli poskessa ja surtiinkin<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> :D -hymiö

<sup>7</sup> :/ -hymiö

<sup>8</sup> :o ja O.o -hymiöt

<sup>9</sup> :P ja :( -hymiöt, molempia esiintyi 4 kertaa

### 6.3 Ohjaussuhde ja luottamus chat-keskusteluissa

Nuoret kertoivat ohjaajille vaihtelevasti omasta tilanteestaan. Osalle ohjaaja oli enemmänkin tietolähde, jolle esitettiin kysymyksiä ja osa nuorista jakoi enemmän omasta tilanteestaan. Keskusteluaineistostakin huomaa, miten keskustelu on usein alkuun ohjaajavetoista, kysymys-vastaus -tyyppistä, kun ohjaaja pyrkii saamaan kuvaa nuoren tilanteesta. Kun ”perusutelu” on ohitse, keskustelun painopiste siirtyy useimmissa keskusteluissa ohjattavalähtöisemmäksi. Poikkeuksena tästä on omassa aineistossani konkreettisen ongelman ratkaisemiseen keskittyvä keskustelu (case 24), jossa ohjaaja toimii keskustelun ajan tietolähteenä ja ohjattava kyselijänä.

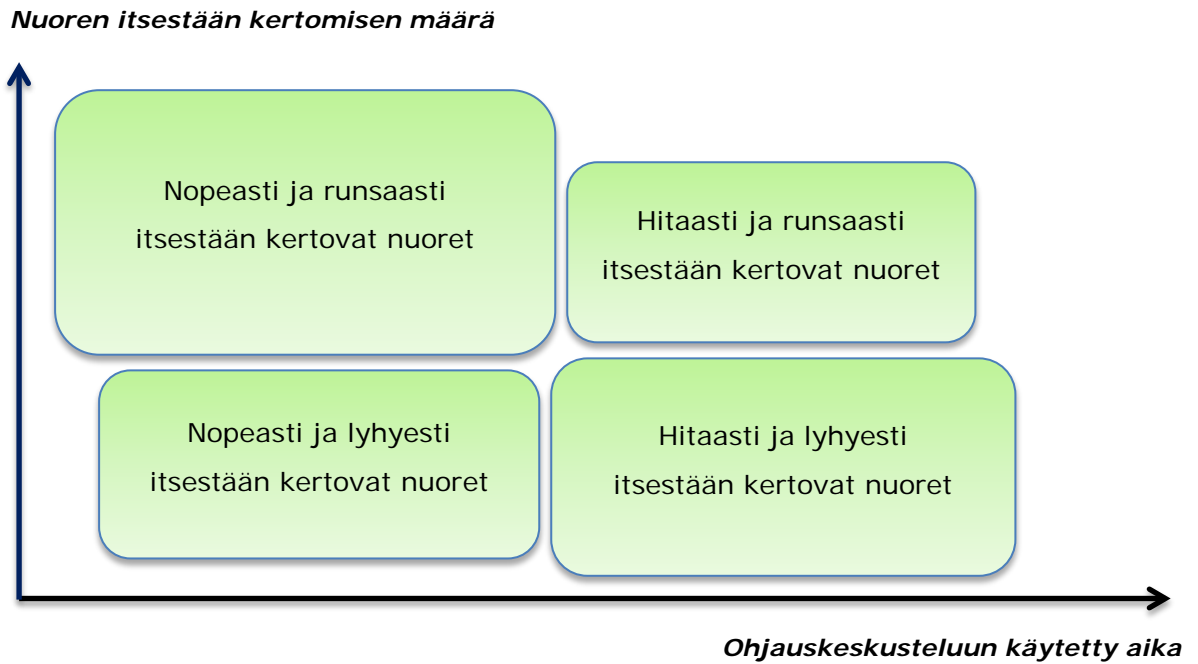
Keskusteluaineistoni tukee ryhmäkeskusteluun osallistuneiden ohjaajien näkemystä siitä, että nuorten avoimuus omasta elämästään vaihtelee keskusteluittain. Keskustelut voidaan jakaa neljään tyyppiin sen mukaan, kuinka nopeasti ja runsaasti nuoret kertoivat itsestään: nopeasti ja runsaasti itsestään kertovat (caset 18, 20, 22, 25), nopeasti ja lyhyesti itsestään kertovat (case 21), hitaasti ja lyhyesti itsestään kertovat (caset 23 ja 24) sekä hitaasti ja runsaasti kertovat (case 19). Ensimmäisen tyyllisiä keskusteluita oli aineistossa eniten. Niissä nuoret kertoivat ensimmäisen viidentoista minuutin aikana hyvin henkilökohtaisia asioita itsestään. He kertoivat myös oma-aloitteisesti asioita, joita ohjaaja ei ollut kysynyt. Nopeasti ja lyhyesti itsestään kertoessaan nuori jakoi heti keskustelun alussa hyvin henkilökohtaisia asioita, mutta piti kommenttinsa pitkään lyhyinä ja vastasi pääasiassa ohjaajan kysymyksiin. Keskustelu oli alkupuolella ”lypsävää”, mutta vilkastui keskustelun loppupuolella ja ohjattava rupesi kertomaan enemmän omatoimisesti myös kysymysten ulkopuolelta. Hitaasti ja lyhyesti itsestään kertovien keskusteluissa ohjaukseen hakeutumisen syy voi tulla esiin heti alussa:

*20:11 Nuori: Pelkään elämää*

*20:11 Nuori: pelkään elää*

*(Case 23)*

Kuitenkin oma-aloitteisesti omasta taustasta kertominen kestää pidempään, yli puoli tuntia keskustelun aloituksesta, eikä runsaaseen kerrontaan päästä välttämättä missään vaiheessa. Hitaasti ja runsaasti itsestään kertova nuori jakaa alkuun tiiviisti itsestään, mutta innostuu keskustelun loppupuolella laajentamaan kerrontaansa myös ohjaajan kysymysten ulkopuolelle. Viime kädessä ohjattava päättää keskustelun tahdin ja keskustelun aiheet.



*Kuvio 5: Nuorten itsestään kertomisen määrä suhteessa ohjauskeskusteluun käytettyyn aikaan. Luokkien koot kuvastavat sen suhteellista yleisyyttä aineistossa.*

Ryhmäkeskusteluun osallistuneet ohjaajat kokivat, että nuorten avoimuus saattoi riippua persoonan lisäksi myös mielen päällä olevien aiheiden luonteesta. Eräs ohjaajista mainitsi, että koulutusta koskevissa keskusteluissa päästiin asiaan hänen kokemuksensa mukaan melko lailla heti. Henkilökohtaisemmista asioista keskustellessa ohjaussuhdetta piti rakentaa pidempään. Tällaista korrelaatiota en havainnut keskusteluaineistossani. Esimerkiksi työnhakuun liittyviä keskusteluja oli sekä nopeasti ja runsaasti itsestään kertovien että hitaasti ja runsaasti itsestään kertovien keskusteluissa. Toki näissäkin tapauksissa erojen syynä voi olla juuri persoonaerot. Ajatus onkin mielenkiintoinen ja sitä olisi syytä tutkia laajemmalla aineistolla.

Yhteistä kaikille keskusteluille on, että nuoren avoimuus lisääntyy keskustelun edetessä. Tulkitseen tämän merkiksi siitä, että nuori on keskustelun aikana huomannut ohjaajan luottamuksen arvoiseksi ja rohkenee siksi jakaa itsestään enemmän. Ohjaajan ja ohjattavan välille syntyy siis luottamukseen perustuva ohjaussuhde. Kuitenkin osa ohjattavista oli alusta asti avoimia ja tuntuivat heti luottavan keskustelun anonyymiuteen. Luottamuksen tunne on chat-keskustelussakin tärkeä eikä sitä tulisi pitää itsestään selvyytenä. Luottamusta ryhmäkeskusteluun osallistuneet ohjaajat kertoivat rakentavansa kohteliaalla, "aikuismaisella" juttelulla ohjattavien kanssa. He muistuttivat, että hyvän keskusteluilmapiirin luominen on tärkeää myös avoimesti itsestään kertovien ohjattavien kanssa.

Keskustelun aloitusta pidettiin erityisen tärkeänä luottamuksellisen ohjaussuhteen



rakentumisen kannalta: ohjaajat suosittelivat kohteliasta ja mahdollisimman rentoa aloitusta. Ensimmäinen ohjaajan puheenvuoro ilmestyi ruudulle automaattisesti ja oli siten kaikissa keskusteluissa sama: ” *Tervehdys! Mihin kaipaavat opastusta?*”. Tämän jälkeen seuraavissa ohjaajan puheenvuoroissa oli keskusteluaineistossani sekä suoraan asiaan meneviä (caset 18, 22, 19, 20) että rennompia aloituksia (caset 21, 23, 24 ja 25). Seuraavassa on esimerkki molemman tyyლისistä aloituksista:

*21:20 Suunta-ohjaaja: ok. Mitä olet tehnyt peruskoulun jälkeen?*

*(Case 22)*

*21:34 Suunta-ohjaaja moikka moi :) mitäpä mielen päällä?*

*(Case 21)*

Molemmilla tavoilla aloitetuista keskusteluista löytyy onnistuneiksi koettujen keskustelun piirteitä. Mikäli oletetaan, että luottamuksellinen ohjaussuhde on edellytys onnistuneelle keskustelulle, rento aloitus vaikuttaa olevan yksi mutta ei kuitenkaan ainut tapa onnistuneeseen lopputulokseen.

Suunta-keskusteluissa luottamus oli osaltaan ansaittu jo ennen keskustelun aloittamista, koska Pelastakaa Lapset on palvelun tarjoajana luotettu taho. Myös tieto aikuisen keskustelukumppanin läsnäolosta synnytti luottamusta. Ylen Nuorille.Nyt-kampanjasta ja Suunta-chatista sen osana käytiin keskustelua myös julkisuudessa luotettavina pidetyissä Ylen ohjelmissa. Toisaalta eräs ohjaajista totesi, että ohjauksen tapa joko vahvisti tätä ennakkoon syntynyttä luottamusta tai sitten ei. Nuoret eivät välttämättä osaa luottaa mihinkään organisaatioon, varsinkaan kun ei voida olettaa heidän tuntevan sitä. Kuitenkin tuotiin esiin, että Pelastakaa Lapsilla on pitkä historia verkkonuorisotyön parissa muiden kanavien kautta, joten ohjattavilla saattaa olla itsellään aiempia positiivisia kokemuksia palvelun tarjoajasta tai he ovat saattaneet kuulla kehuja palveluita käyttäneiltä kavereiltaan. Aiemmat kokemukset Pelastakaa Lasten verkkonuorisotyöhön osallistumisesta ja ”puskaradion” positiiviset viestit arveltiin siis mahdollisiksi osiksi luottamuksen perustassa.

Keskusteluaineistossani nuoret eivät kommentoineet tai kyselleet palvelun tarjoajasta. Sen sijaan nuoret tuntuivat arvostavat sitä, että ohjaajat olivat vapaaehtoisina heitä auttamassa. Tosin yksi ohjaaja huomauttaa tiheässä kuvauksessaan olevansa itse asiassa ohjatessaan myös työstään palkkaa saava tutkija eikä ainoastaan vapaaehtoinen, kuten nuorelle kertoi (tiheä kuvaus: case 17). Nuoret vaikuttavat keskusteluissa arvostavan sitä, että joku haluaa vapaaehtoisesti jutella heidän kanssaan ja pyrkiä auttamaan:

*21:27 Nuori: Mä en ole koskaan tullut hirveen hyvin juttuun psykologien tai psykiatrien tai vastaavien kanssa. Tuntuu aina siltä, että ne vaan yrittävät väkisin auttaa kun kerran saavat siitä palkkaa eikä siksi että oikeasti kiinnostaisi. Olen muutaman kerran käynyt kummankin kanssa juttelemassa ja lopettanut kesken, juurikin siitä syystä.*

*(Case 22)*

*22:38 Nuori: Ja kiva, että täällä ihmiset on oikeasti kiinnostuneita auttamaan nuoria vaikka tästä ei edes palkkaa saa!!!*

*22:38 Nuori: (Paljon parempi vaihtoehto kuin työkkäri!)*

*(Case 25)*

Ammattiroolista käsin nuoria auttamaan pyrkineet eivät olleet kaikkien ohjattavien kohdalla onnistuneet herättämään luottamusta. Nuoret kyseenalaistivat osassa keskusteluissa aiemmin heitä auttamaan pyrkineiden tahojen aidon kiinnostuksen ohjattavan tilanteeseen. He saattoivat kokea ammatillaisen pyrkivän auttamaan, koska hänelle maksetaan siitä.

Ryhmäkeskusteluun osallistuneet ohjaajat eivät olleet kokeneet, että ohjattavat olisivat esittäneet heille kysymyksiä esimerkiksi heidän kokemuksestaan ohjaajana tai syistä osallistua Suunta-palvelun toteuttamiseen. Tällaista ei näkynyt myöskään omassa aineistossani (lukuun ottamatta case 17 tiheää kuvausta). Sen sijaan ohjaajat olivat joskus käyttäneet esimerkkejä omasta elämästään ja jakaneet jonkin verran omia kokemuksiaan. Ryhmäkeskusteluun osallistujat huomauttivat tosin, että kumpaakaan he eivät olleet tehneet erityisen runsaasti. Näin ollen ohjaajat jäivät nuorille melko tuntemattomiksi keskustelujen aikana.

Ohjaajien kokemusten mukaan itsestä kertominen saattoi hieman vahvistaa luottamusta keskustelussa. Useammassa keskustelussa ohjaajat osoittivat omaa inhimillisyyttään esimerkiksi paljastamalla oman heikkoutensa, kuten olevansa hidas internetin käytössä (case 17) tai pelkäävänsä myös asioita, jotka eivät ole järjellä perusteltavissa (case 23). Ohjaaja saattoi myös kertoa jostain aihepiiristä keskustelemisen liikuvan oman osaamisalueensa ulkopuolella (case 21). Ohjaaja saattoi myös pyrkiä motivoimaan nuorta toimimaan tietyllä tavalla jakamalla tuon toimintatavan positiivisista vaikutuksista omaan elämäänsä (case 19).

Kaikilla ryhmäkeskusteluun osallistuneilla ohjaajilla oli yhteinen kokemus, että yhtä asiaa selvitettäessä keskustelussa voi paljastua muitakin ohjauksen tarpeita. Keskus-

telun teema saattoi siis muuttua ja laajentua (ryhmäkeskustelun sanoin: ”pulputa”) ohjauksen edetessä. Aineiston keskusteluissa nuoret tarjosivat keskusteluun aiheiksi muun muassa ongelmalliseksi koettua uskonnolliseen yhteisöön kuulumista, kommunikaatiovaikeuksia isän kanssa, päihdeongelmaansa, äidin kuolemaa ja epäonnistuneita terapiasuhteita. Ohjaajat eivät nostaneet näitä tarjottuja puheenaiheita tarkempaan tarkasteluun eli he rajasivat ne joko tietoisesti tai tiedostamattaan keskustelun ulkopuolelle. Tämä rajaustyö on helposti perusteltavissa otettaessa huomioon palvelun tarkoitus ja ohjaajien osaaminen. Ei ole eettisesti kestävä lähteä käsittelemään nuoren kanssa teemoja, joiden kokee olevan oman osaamisen ulkopuolella. Tulkitsemme keskusteluun tarjottavien aiheiden lisääntymisen merkiksi ohjaussuhteen ja luottamuksen syventymisestä keskustelun aikana.

#### **6.4 Elämäntilanteen kartoittamisen työvälineitä**

Ohjaajat käyttivät keskusteluaineiston perusteella ohjauksessaan runsaasti erilaisia ohjauksen työkaluja. Tässä luvussa keskityn kuvaamaan niitä työkaluja, joilla pyrittiin saamaan selkoa nuoren elämäntilanteesta. Tässä keskeisessä roolissa olivat ohjaajan esittämät kysymykset. Keskustelujen alkupuolella nuo kysymykset olivat yleensä nuoren taustatietoja kartoittavia (ohjaajat kuvasivat tätä ryhmäkeskustelussa ”perusuteluksi”) sekä avoimia, tilannetta kuvailemaan kutsuvia. Myöhemmin kuvaa tarkennettiin jatkokysymyksillä. Ohjaaja valikoi keskustelun aikana, mitä aiheita otettiin tarkemman tarkastelun alle. Tämä fokusointi pyrittiin tekemään yhteistyössä ohjattavan kanssa, jotta keskustelu säilyisi molemmille mielekkäänä. Saamansa tiedon pohjalta ohjaajat muodostivat kuvauksia ohjattavan tilanteesta, joita he tarjosivat ohjattaville tarkistettavaksi. Mikäli se vaikutti tilanteen kartoittamisen perusteella tarpeelliselta, ohjaaja ohjasi keskustelun loppupuolella nuorta muiden palveluiden piiriin.

Kaikki ohjaajat kertoivat aloittavansa ohjauskeskustelun ”perusutelulla”, kuten he sitä ohjaajien ryhmäkeskustelussa nimittivät. Se sisälsi kysymykset nuoren yleisistä kuumisista, kotipaikkakunnasta, iästä ja koulutustaustasta. Ohjaajat kertoivat käyttäneensä ohjattavan tilanteen hahmottamisessa työvälineinä sekä avoimia että tarkentavia kysymyksiä. Eräs ohjaajista kertoi käyttävänsä ohjauksen alussa mahdollisimman avoimia kysymyksiä ja siirtyvänsä tarkentamaan keskustelun edetessä.

Keskustelussa käsittelyyn otettavia asioita rajattiin ja fokuoitiin vuoropuhelussa ohjattavan ja ohjaajan välillä. Ohjattava nosti esiin valintansa mukaan huolenaiheitaan,

kysymyksiään ja pohtimiaan ratkaisuehdotuksia. Esimerkiksi seuraavista keskustelupöytäkirjoista nähdään, miten fokusointi rakentuu ohjattavan ajatuksistaan ja ideoistaan jakamisen ja molempien tiettyyn asiaan tarkentavien kysymysten tai tarjoaman lisätiedon vuoropuheluna.

*18:31 Nuori: Hei, mä en tiiä mistä mä voisin alottaa. Mutta mulla on vähän ongelmia kaikissa asioissa mutta eniten tuon koulun kans*

*18:33 Suunta-ohjaaja : Ok, voidaan lähteä vaikka kouluasioista liikkeelle. Kerroisit sä vähän lisää siitä, mikä koulun suhteen mietityttää?*

...

*19:46 Nuori: Nii just :) Pystyyköhän tuolla etälukiassa siis valitsee ite ne kurssit jotka sopii? Vai onko kaikilla niinku samat kurssit samaan aikaan jos ymmärrät mitä tarkoitan?*

*(Case 18)*

*17:30 Suunta-ohjaaja haluaisitko, että juttelisimme vielä tuosta alavalinnasta?*

*17:33 Suunta-ohjaaja vieläkö olet linjoilla? :)*

*17:34 Nuori: voiha siitä jutella mutta työpaikka ois kyllä niin mahtava asia*

*17:34 Nuori: :)*

*17:34 Suunta-ohjaaja hyvä. :)*

*(Case 19)*

Ohjaaja esitti teemoja nostettavaksi tarkemman tarkastelun ja työskentelyn kohteiksi. Kuitenkin tässäkin nuorten kuunteleminen ja heidän hyväksyntänsä fokusoinnille oli keskeisessä osassa, jotta keskustelu säilyi ohjattavalle mielekkäänä ja hän sitoutui siihen osallistumaan. Esimerkiksi keskustelussa case 22 ohjaaja on kirjannut keskustelun jälkeen mietteeksi, että hänen olisi pitänyt kysyä suoraan ohjattavalta, haluaako hän selvittää ensi koulutusksymystä vai muuta elämäntilannettaan sen sijaan, että tarjoaa suoraan käsittelyyn koulutusasioita.

Suunta-palvelun ohjauskeskusteluissa ohjauskeskustelu näyttäytyi myös tulkintatyönä. Keskusteluissa ohjaajat pyrkivät muodostamaan kuvaa nuoren tilanteesta, hänen persoonastaan ja voimavaroistaan. Nuoren esimerkiksi tulkittiin kommunikoivan "masennukseen liittyvin lausein" (tiheä kuvaus: case 23) ja kokevan "heittäneensä omaa aikaa ja elämänsä hukkaan" (tiheä kuvaus: case 25). Ohjaajan ohjattavan tilanteesta ja hänestä tekemät tulkinnat vaikuttivat hänen toimintaansa keskustelun aikana. Ohjaajat esimerkiksi ohjasivat nuoria eteenpäin muihin palveluihin katsomansa tarpeen mukaan. Suunta-palvelun kautta järjestyvän jatko-ohjauksen lisäksi nuoria ohjattiin opinto-ohjaajalle, ammatinvalinnan ohjaukseen, läheiseen matalan kynnyksen nuorten neuvonta- ja tukipalveluun, terapiatyön ammattilaiselle, terveydenhoitajalle, ottamaan

yhteyttä etsivään nuorisotyöntekijään tai oman kunnan terveystieteeseen. Ohjaaminen muihin palveluihin tapahtui ohjaajan aloitteesta keskustelujen loppupuolella. Eteenpäin ohjausta kasvokkain saatavilla oleviin palveluihin oli viidessä keskustelussa (caset 18, 19, 20, 22 ja 23). Ohjatessaan nuoria eteenpäin ohjaajat eivät määränneet nuoria toimimaan tietyllä tavalla vaan tarjosivat heille vaihtoehtoa ja tietoa saatavilla olevista palveluista:

*19:28 Suunta-ohjaaja Miltä siusta tuntuis sellainen ajatus, että olisit yhteydessä tonne etälukion opoon kanssa?*

*(Case 18)*

*17:19 Suunta-ohjaaja oletko tästä tietoinen? sieltä voi kysyä ihan mitä vaan apua ja voi mennä ovesta sisään.*

...

*17:21 Nuori: en ole ollut tuosta X-nuorten tukipalvelusta tietoinen*

*17:23 Suunta-ohjaaja se on kyllä tosi hyvä paikka. olen itse käynyt siellä. sinne voi vain mennä sisään ja kertoa, mitä apua haluaisi, ei tarte ajan varausta.*

*(Case 19)*

Silloinkin kun ohjaajan huoli heräsi suurena ja hän koki ohjaustilanteen itselleen hyvin haastavaksi, nuoren eteenpäin ohjaaminen toteutettiin harkituin sanakääntein, mutta painokkaammin:

*21:40 Suunta-ohjaaja: Mun mielestä, tän keskustelun pohjalta kuulostaa siltä, että sulla on sellaisia pelkoja ja huolia mielen päällä, jotka on sulle aika raskaita kantaa tällä hetkellä. Se, että tuntuu, ettei millään ole mitään väliä ja ei ole tyytyväinen itseensä, ei ole kaikille arkipäivää ja viittaa mun mielestä siihen, et kaikki ei oo ihan hyvin. Ois tosi hyvä, että pääsisit purkamaan ajatuksias ihan face-to-face.*

*(Case 23)*

Ohjaaja pehmentää neuvoaan hakeutua kasvokkaiseen ohjaukseen ilmaisemalla tämän olevan oma mielipiteensä ja pohjautuvan tähän astisesta keskustelusta tehtyyn tulkintaan nuoren tilanteesta. Ohjaajan oloa ja huolta nuoresta helpottaa, kun hän löytää sopivan kasvokkaista ohjausta antavan tahon, johon voi ohjata nuoren saamaan tukea ja "hyväksyviä ja rohkaisevia katseita" (tiheä kuvaus: case 19). Useimmiten eteenpäin ohjaaminen toteutettiin etsimällä nuorelle linkki palvelunantajan internetsivuille tai kontaktihenkilön yhteystiedot.

## 6.5 Onnistuneiden keskustelujen anatomia

Tässä luvussa käsittelen ohjaajien esiin tuomia onnistuneiksi koettujen ohjauskeskustelujen piirteitä ja vertailen niitä keskusteluaineistooni. Kuvauksia lukiessa tulee muistaa, että "onnistuneiden" keskustelutekojen arvioinnista puuttuu tässä tutkimusasetelmassa nuorten mielipiteet niistä sekä niiden pitkäaikaisten vaikutusten seuranta nuorten elämänsä tukemisessa. Kyse on siis vuorovaikutuksen tavoista, joiden ohjaajat ovat kokeneet vaikuttaneensa positiivisen keskustelukokemuksen ja ilmapiirin rakentumiseen. Onnistuneiden keskustelujen uskottiin antaneen ohjattaville tiedon lisäksi luottoa ja rohkeutta tulevaisuuteen.



Kuvio 6: Onnistuneen chat-keskustelun ominaisuuksia

Keskusteluaineiston ja ohjaajien kokemusten pohjalta onnistuneelle chat-ohjauskeskustelulle on varattu riittävästi aikaa, jotta ohjattavan asiaa voidaan käsitellä ohjaajan ja ohjattavan aktiivisessa yhteistyössä rauhallisessa tahdissa. Sekä ohjaaja että ohjattava keskittyvät keskusteluun lukien tarkkaan toisen kommentit ja mietti- en omat vastauksensa. Lisäksi ohjaajan tulee varmistaa yhteinen ymmärrys käsiteltävästä aiheesta esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä kysymällä ja sanoittamalla nuoren sanomaa uudelleen hänelle. Hyvä chat-ohjauskeskustelu rakentuu hyvälle ohjaussuhteelle, jossa ohjattavan ääni tulee kuulluksi. Hyvää ohjaussuhdetta rakennettiin esimerkiksi osoittamalla myötätuntoa, rohkaisemalla nuorta, kertomalla omista kokemuksista sekä osoittamalla nuoren aiemmat viestit huomioiduiksi oman viestinsä alus-

sa. Ohjattavan yhteystietojen saaminen keskustelun loppupuolella jatko-ohjausta varten koettiin tällaiseen hyvään suhteeseen kuuluvan luottamuksen osoituksena. Onnistumisen kokemuksia koettiin myös, kun nuori osoitti ilahtuvansa jaetusta tiedosta, kertoi uudesta oivalluksestaan, tekstistä välittyi nuoren ahdistuksen helpottuminen tai nuori antoi ohjaajalle suoraa kiitosta keskustelun aikana. Myös ohjattavan asian kehittyminen ja eteneminen sekä yhteisymmärryksen löytyminen ohjattavan seuraavasta suunnasta koettiin positiivisiksi.

Chatissa keskustelu eteni huomattavasti kasvotusten tapahtuvaa kommunikointia hitaammin. Ohjaajien kokemusten mukaan hyvät keskustelut olivatkin kestoiltaan vähintään tunnin mittaisia, joskus jopa yli kaksituntisia. Omassa aineistossani lyhin keskustelu oli 43 minuuttia, muut kestivät muutamaa minuuttia vajaan tunnin tai sen yli. Yksi ohjaajista muistutti, että keskustelun nopea tempo ei ole laadukkaan ohjauksen tae, vaan hyvässä keskustelussa oli rauhallinen ilmapiiri, joka antoi molemmille osapuolille aikaa vastauksilleen. Myös keskusteluaineiston tiheässä kuvauksessa ohjaaja on kokenut keskustelun onnistuneeksi, koska keskustelu eteni tasaisesti rauhallisessa tahdissa (case 18).

Chat-ohjaaminen vaatii ohjaajalta pysähtymistä ja keskittymistä. Ryhmäkeskustelussa ohjaajille annettiin vinkeiksi lukea tarkkaan keskustelukumppanin puheenvuorot, kysyä tarkentavia kysymyksiä, varmistaa yhteinen ymmärrys aiheesta ja olla aktiivinen keskustelussa. Tiheissä kuvauksissa ohjaajat tunnistivat käyttäneensä keskustelujen aikana runsaasti erilaisia ohjauksen työkaluja. He muun muassa kertoivat varmistaneensa yhteistä ymmärrystä aiheesta, sanoittaneensa ohjattavan viestejä uudelleen hänelle sekä pyrkineensä käyttämään kuvailemaan kutsuvia ja tarkentavia avoimia kysymyksiä. Positiivista ohjaussuhdetta luotiin osoittamalla myötätuntoa ohjattaville, rohkaisemalla heitä, kertomalla omista kokemuksista ja aloittamalla oma viesti ohjaajan viestin kommentoinnilla (ohjaajan sanoin ”myönnytyksellä”). Nuorten viestejä kuuntattiin ja kommentoitiin esimerkiksi näin:

*18:37 Suunta-ohjaaja : Okei, kiva, kun tulit tänne jakamaan tänne yhdessä miettimään asiaa. Kuulostaa musta siltä, että sulla on tosi rankkoja kokemuksia takana. Hienoa kuitenkin, että katse on eteenpäin ja sulla on oma haave, johon tähdätä.*

*(Case 18)*

*19:27 Suunta-ohjaaja kuulostaa kyllä siltä, että pystyt tekemään monenlaista työtä. siinä mielessä olet vahvoilla kyllä. :)*

*(Case 20)*

*21:28 Suunta-ohjaaja: vaikuttaa siltä, ettet ole löytänyt tosiaankaan oikeanlaista ihmistä, jonka kanssa asioista puhua.*

*(Case 22)*

Yhtä petetyksi tulemisen kokemusta koskenutta keskustelua lukuun ottamatta ohjaajat kaikissa keskusteluissa jakoivat ohjattaville linkkivinkkejä tutustuttaviksi. Linkeillä ohjattiin muun muassa tutustumaan eri oppilaitosten sivuille, läheisen kaupungin nuorten neuvonta- ja tukipalveluun, alueen etsivän nuorisotyön sivustoon, nuorten työpajan sivustoon, oppisopimuksesta lisätietoa antaviin sivustoihin, paikallisen terveyskeskuksen kotisivuille, Opettajien työttömyyskassan sivuille sekä yleistä tietoa ammatinvalinnasta antaviin sivustoihin (esimerkiksi mol.fi ja kunkoululoppuu.fi) ja mielenterveyden tukipalveluihin. Linkkejä ei juurikaan tutkittu yhdessä keskustelun aikana, vaan ohjaajat vaikuttivat pikemminkin haluavan ohjata nuoria tiedon lähteille tekemään itsenäistä selvitystyötä. Ainakin yksi nuorista toteaaikin ohjaajan kysyessä tallentaneensa linkit kirjanmerkkeihin, niin voi rauhassa lueskella niitä. Muuten nuorten reaktiot annettuihin linkkivinkkeihin vaihtelivat. Osa sivustoista oli nuorille entuudestaan tuttuja, osa ei tuntunut heistä itselle relevanteilta ja osa oli oikein iloisia uusista löydöistä. Useimmissa keskusteluissa löydettiin vähintään yksi linkki, johon nuori reagoi positiivisesti eli jonka voidaan katsoa tarjoavan hänelle oleellista tietoa.

Yksi omista keskusteluistani (case 18) poikkesi linkkivinkkien suhteen muista keskusteluista, sillä siinä päätimme ohjattavan kanssa tutkia linkkivinkkiäni yhdessä keskustelun aikana:

*19:15 Suunta-ohjaaja Jep, A-aineiopinnoista ja B-aineopinnosta oli varmasti hyötyä. Surffailin tässä samalla, kun jutellaan tänne: [aikuislukion nettisivut](#)*

*19:15 Suunta-ohjaaja Ootko käynyt tuolla jo kättelemassa?*

*19:16 Nuori Joo oon käynyt, mutta en oikeen saa tuolta mitään selvää :D*

*19:16 Suunta-ohjaaja :) Okei, tutkitaanko vähän yhdessä?*

*19:17 Nuori Joo sopii :)*

*(Case 18)*

Kimmoke lähteä tutkimaan internetsivua yhdessä tuli nuoren toteamuksesta, ettei ole itseksensä sivua tutkiessaan saanut siitä selvää. Samanlaisia kommentteja ei tullut nuorilta muissa keskusteluissa, mikä saattoi olla syynä siihen, ettei tällaista yhdessä tutkimista tapahtunut. Internetsivujen tutkiminen yhdessä muodosti tässä keskustelussa pääasiallisen sisällön. Työskentelyn aikana pyrin tukemaan nuoren toimijuutta antamalla hänelle vastuuta tiedon muodostamisesta, toimia työparina:

*19:24 Suunta-ohjaaja No niinpä näkyy! Mietin tossa hakulomakkeessa, että miksköhän siihen pitää valita lähin lukio?*

*19:24 Suunta-ohjaaja Ootko jo löytänyt, että maksaako noiden kurssien suorittaminen jotain?*

*19:24 Nuori Oho, en kyllä yhtään tiä :O*



*19:24 Nuori Ootappa äsken törmäsin johonki*

*(Case 18)*

Ainakin tässä keskustelussa nuori koki yhteisen tutkimisen ja sivun sisällöstä keskustelemisen erittäin hyödylliseksi:

*19:58 Nuori: Ihan hirveen paljon selkeentynyt asiat. Tai silleen ettei kukaan oo selventänyt ja neuvonut niin paljon naita asioita :) Yrittänyt ite pätkäillä viimeiset kuukaudet ja pyörinyt vähän vaan ympyrää*

*(Case 18)*

Ryhmäkeskusteluissa positiivisiksi keskustelukokemuksiksi kuvattiin tilanteita, joissa ohjattava oli saanut keskustelun kuluessa uutta tietoa ja "ahaa-elämyksiä". Keskustelujen aikana ohjaajat saivat onnistumisen elämyksiä muun muassa antaessaan linkkivinkkejä, joista nuori ilahtui (case 20), nuoren ottaessa vastaan neuvon ja luvatta toimia sen suuntaisesti (case 22) tai ohjaajan kokiessa ohjanneensa hänet "oikeille tiedon lähteille" (case 24). Lisäksi yksi ohjaaja kertoi ohjattavan kiitelleen keskustelun päätteeksi ja todenneen keskustelusta olleen paljon apua. Koska ohjaajat kokivat saavansa käsityksen ohjattavan tunnetilasta kirjoitetun tekstin kautta, myös ahdistuksen helpottamisen saattoi havaita keskustelun aikana. Ohjaajat kokivat tämän suoran kiitoksen lisäksi palkitsevaksi. Ahdistuksen helpottuminen voi havaita esimerkiksi seuraavasta keskustelun loppupuolelta sijoittuvasta nuoren puheenvuorosta:

*19:48 Nuori: alkaa pikkujoukko tuntuu siltä ettei maailma olekaan niin kamala paikka :) tänään on kyllä ollut harvinaisen hyvä päivä ^^*

*(Case 20)*

Tämän tyyppisiä helpotusta ilmaisevia puheenvuoroja oli löydettävissä puolesta aineistoni keskusteluista (case 18, 20, 22 ja 24).

Myös nuorten yhteystietojen saaminen Suunta-palvelun osalta tapahtuvaa jatko-ohjausta varten koettiin onnistumisen ja luottamuksen osoitukseksi. Sähköpostia antaessaan nuori usein paljasti identiteettinsä ja siten laittoi itsensä haavoittuvaisempaan asemaan kuin mitä hän oli siihen asti ollut nimettömässä keskustelussa. Yhtä lukuun ottamatta kaikissa aineistoni keskusteluissa tarjottiin nuorelle mahdollisuutta jatkaa ohjausta Suunta-palvelun kautta joko sähköpostilla tai Skypellä. Nuorta pyydettiin joko täyttämään palvelun yhteydenottolomake tai antamaan yhteystietonsa suoraan ohjaajalle jatko-ohjauksesta sopimista varten. Keskustelussa, jossa jatko-ohjausta ei tarjottu, voidaan katsoa aiheena olleen konkreettisen ongelman ratkennut keskustelun aikana (case 24).

Keskustelijat nostivat esiin näkökulman, että ohjaus on ohjaajan ja ohjattavan yhteinen vuorovaikutustilanne, joka ontuu, mikäli ohjattava ei lähde siihen mukaan. Ohjaajien mukaan hyvä ohjauskeskustelu rakentui hyvälle vuorovaikutukselle. Tämän tarkennettiin sisältävän ohjattavan asian kehittymisen ja etenemisen yhteistyössä hyvässä ilmapiirissä. Tähän pääseminen vaati taitoa ohjata keskusteluja niin, että ohjattavien äänet tulivat kuulluiksi.

Onnistuneiksi ohjauskokemuksiksi mainittiin keskustelut, joissa ohjattava ja ohjaaja olivat päässeet yhteisymmärrykseen siitä, mikä voisi olla ohjattavalle paras suunta. Keskusteluaineistoni kahdeksasta keskustelusta tällaisen yhdessä hyväksytyyn toimintasuunnitelman voidaan katsoa syntyneen kolmen keskustelun loppupuolella. Kaksi näistä toimintasuunnitelmista syntyi ohjaajan ehdotuksesta, jonka ohjattava hyväksyi (case 18 ja 19). Yhdessä keskustelussa (case 22) nuori itse totesi, että voisi olla aluksi etsiviin nuorisotyöntekijöihin yhteydessä. Tämän jälkeen ohjaaja vielä varmisti, että sovitaanko tämä seuraavaksi askeleeksi. Kahdessa keskustelussa (case 21 ja 25) sovittiin ohjaajan aloitteesta jatko-ohjauksesta Suunta-palvelussa. Molemmat ohjattavat ehdottivat paluuta chattiin keskustelemaan. Ensimmäisessä näistä ohjaaja hyväksyi tämän toimintasuunnitelman varoittaen tosin, että keskustelukumppani voi ensi kerralla vaihtua. Toisessa ohjattava ohjattiin jatkamaan sähköpostiohjauksessa. Yhdessä keskusteluista (case 24) vallitsee löyhä yhteisymmärrys siitä, keneen nuori on seuraavaksi yhteydessä, mutta tätä ei erikseen yhteisesti sovita keskustelun lopussa. Kahdessa jäljellä olevassa keskustelussa (case 20 ja 23) ohjaaja ehdotti toimintasuunnitelmaa nuorelle, mutta tämä ei ilmaissut hyväksyvänsä sitä seuraavaksi askeleekseen:

*20:07 Suunta-ohjaaja tässä chatissa on vähän vaikea päästä enemmän keskustelemaan ja ohjaamaan, mutta suunta-palvelussa on tuo yhteydenottolomake, joka kannatta täyttää.*

*20:08 Nuori: ahaa :o miten se sit niinku eroo tästä :)*

*20:08 Suunta-ohjaaja sen pohjalta sinuun ollaan yhteydessä s-postitse, puhelimitse tai vaikka skypeillä. ohjaajat ovat tosi ammatitaitoisia ja antavat pidempikestoisempaakin ohjausta.*

*20:09 Suunta-ohjaaja ohjaajat pystyvät enemmän kuulemaan sinun ajatuksiasi ja heillä on aikaa etsiä rauhassa tietoja.*

*20:10 Nuori: okeeei se on sellanen juttu :o*

*20:10 Suunta-ohjaaja jees. ja heidät on tehtävään palkattu ja pystyvät palvelemaan vaikka sinne X-alueelle. :-)*

*20:11 Nuori: joojoo => taidanpa tästä mennä tupakille ja juontamaan radioa :) kiitoksia todella paljon sun ajasta :)*

*(Case 20)*

Ohjaaja kokee ilmeisesti antaneensa nuorelle kaiken avun, jota hän ajattelee chatin kautta pystyvänsä tarjoamaan. Erona muihin Suunta-palvelun ohjauksessa jatkamisesta sopimisiin on kuitenkin se, että ohjattava suhtautuu ohjaajan ehdotukseen yhteystietolomakkeen täyttämistä ensin hämmästyneesti ja sitten passiivisen hyväksyvästi. Hän lopettaa keskustelun ilmaisematta suoraan, aikooko toimia ohjaajan esittämällä tavalla.

Ryhmäkeskusteluun osallistuneiden ohjaajien mielestä onnistuneessa keskustelussa ohjattava halusi todella päästä eteenpäin, oli tosissaan ja asiallisesti läsnä, vastasi esitettyihin kysymyksiin lauseilla, oivalsi ja kertoi oivalluksistaan eikä lähtenyt kesken keskustelun pois. Chat-ohjaus vaati siis ohjattavaltakin keskittyntä läsnäoloa, kuuntelemaan ja ajattelemaan pysähtymistä sekä tosissaan mietittyjen vastausten antamista ohjaajan kysymyksiin tai mielipiteiden jakamista tämän kanssa. Kuten yksi ohjaajista ryhmäkeskustelussa hyvin tiivisti: *”On hankalampi ohjata, jos ohjattava ei anna itseään likoon.”*

## 6.6 Ohjauskeskusteluissa kohdattuja haasteita

Chat-ohjauksessa kohdatut haasteet voidaan jakaa aineistoni pohjalta karkeasti neljään luokkaan: aikaan, chatissa kommunikoimisen tapaan, ohjaajan tiedolliseen osaamiseen ja ohjaussuhteeseen liittyviin haasteisiin.

Kuvio 7: Chat-ohjauksessa kohdattujen haasteiden luokat



Aikaan liittyviksi haasteiksi koettiin muun muassa tasapainottelu nopeaan reagointiin koettujen paineiden ja toisaalta kiireettömän keskusteluilmapiirin säilyttämisen välillä. Chatille ominaiseen kommunikointiin liittyviä haasteita olivat esimerkiksi nonverbaalin viestinnän puuttuminen sekä useiden rinnakkain kulkevien keskustelunaiheiden hallitseminen. Tiedollisista haasteista ohjaajat mainitsivat koulutus- ja ammatinvalinta-aiheiden vierauden. Ohjaussuhteeseen liittyviin haasteisiin luokittelin muun muassa ohjattavan passiivisuudesta, hänen tilanteestaan saaduista rajatuista tiedoista ja neuvomisen problematiikasta syntyvät haasteet.

Keskusteluaineiston tiheissä kuvauksissa ohjaajat kuvasivat chat-ohjauksen haasteeksi, että se vaatii kykyä reagoida nopeasti nuorten kysymyksiin, kirjoittaa vastauksia ja surffailla internetissä. Osa ohjaajista koki myös, että chat-ohjauksessa ei ehdi perehtymään yhteen asiaan eikä punnitsemaan ratkaisuja. Osa kertoi kokeneensa chat-ympäristössä ohjaamisen huomattavasti kasvokkaista ohjaamista hankalammaksi. Erityisesti kasvokkaisessa ohjaustyössä läsnä olevan nonverbaalin viestinnän puuttuminen keskustelusta koettiin haastavaksi. Eräs ohjaaja ilmaisi kokemuksensa chat-ohjauksen rajoista näin:

*Tunnen itseni auttajana erityisen avuttomaksi. Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaan tunnen?<sup>10</sup>*

*(Tiheä kuvaus: case 22)*

Ohjaajat totesivat, että ohjattavaa oli vaikea tulkita, jos hän ei ilmaissut viesteillään mitenkään, miltä ohjaajan ehdottamat vaihtoehdot kuulostivat tai tuntuivat hänestä. Esimerkiksi yhdessä keskusteluista (case 23) nuori vastaili hyvin lyhyesti ohjaajan esittämiin kysymyksiin ja tarjosi keskusteluun tuomistaan aiheista niukasti sellaista lisätietoa, jota ohjaaja ei osannut suoraan kysyä. Keskustelun jälkeisessä tiheässä kuvauksessa ohjaaja pohtiikin, että nuoren niukkasanaisten vastausten vuoksi hän ei kehdannut kysellä kovin paljon yksityiskohtaisia tarkentavia kysymyksiä. Sen sijaan hän pyrki keskustelussa osoittamaan myötätuntoa ja ymmärrystä, muodostamaan kokonaiskuvaa nuoren tarjoamien tietojen pohjalta ja tarjoamaan sen pohjalta toimintaehdotuksia. Ryhmäkeskustelussa ohjaajat huomauttivat, että tiedon niukkuus ei ole pelkästään chat-ohjauksen haaste. Kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessakin ohjattava päättää niin ikään aina lopulta itse, minkä verran itsestään kertoo.

Tottumattomuus Suunta-chatin aihepiirinä olleeseen opintojen ja ammatinvalinnan ohjaukseen lisäsi keskustelujen haastavuutta. Ohjaustilanteessa tarvittavan tiedon etsiminen ja löytäminen koettiin ajoittain haastavaksi. Myöskään selkeän, monipuoli-

<sup>10</sup> Tutkimuksen alaotsikko on peräisin tästä tiheästä kuvauksesta.

sen ja todenmukaisen kuvan saaminen ohjattavan tilanteesta ei ollut aina helppoa. Ohjaajat totesivat, että oli tärkeää löytää yhteisymmärrys siitä, mihin asioihin ohjattavan kannattaisi keskittyä tilanteensa ratkaisemiseksi.

Haastavana vaiheena keskusteluissa koettiin aineistonkeruuseen kuuluva tutkimusluvan kysyminen nuorilta. Tämän muuten ohjauskeskustelun rakenteeseen kuulumattoman aiheen esitleminen aiheutti joissakin ohjaajissa huolta nuoren säikähtämisestä ja luottamuksellisen ohjaussuhteen menettämisestä. Tämä huoli korostui, mikäli nuoren vastausta joutui odottamaan tutkimusluvan kysymisen jälkeen. Koska aineiston kaikki nuoret ovat luonnollisesti ilmoittaneet haluavansa osallistua tutkimukseen, aineistoni valossa tutkimuskysymys ei vaikuttanut negatiivisesti keskustelun etenemiseen. Aineistonkeruun aikana ei käynyt ilmi, että tutkimusluvan saaminen nuorilta olisi ollut haastavaa. Sen sijaan keskusteluissa nuoret suhtautuvat positiivisesti ehdotukseen tutkimukseen osallistumisesta.

*22:12 Nuori: Toki se on hyvä jos edes tämän keskustelun avulla saadaan jotain tutkimustietoa suomen nuorison tilasta*

*22:12 Nuori: Nimittäin tiedän, että en ole ainoa hukassa oleva.*

*(Case 22)*

Toisaalta useat nuoret halusivat myös varmistaa, ketkä keskustelija lukevat ja että heitä ei voisi tunnistaa niistä. Ohjattavat siis arvostivat mahdollisuutta luottamukselliseen ja anonyymiin keskusteluun.

Ryhmäkeskusteluun osallistuneet ohjaajat olivat kiinnittäneet huomiota siihen, että toisinaan ohjattavat vastasivat hitaasti. Eräs ohjaajista totesi, että oli usein miettinyt, mitä muuta ohjattavat tekevät keskustelun kanssa samanaikaisesti ja ovatko he todella niin nuoria kuin väittävät. Hänen mukaansa nuoret ovat tottuneet chatteihin, joten vastaamisen ei yleensä tulisi kestää. Toisaalta toinen ohjaajista huomautti, että odotusaika saattoi johtua yksinkertaisesti siitä, että ohjattava tutki ohjaajan kommentteja ja mietti vastausta. Samansuuntaisia pohdintoja esiintyi myös tiheissä kuvauksissa, joissa taukoja selitettiin niin ikään keskittymisellä linkkeihin ja myös muun keskeytyksen mahdollisuutta pohdittiin. Kuitenkin kaksi muuta ohjaajaa totesivat, että vastaaminen kesti, vaikka "ei kovin kummoisiakaan kysynyt". Näistä pohdinnoista on selvästi havaittavissa, että pitkät hiljaisuudet aiheuttivat ohjaajissa levottomuutta. Esimerkiksi yksi ohjaajista pohtii tiheässä kuvauksessa, kuinka pitkiä reagointiaikoja chatkeskustelussa on syytä odottaa. Hänen keskustelussaan nuori hiljenee hetkellisesti yhdeksäksi minuutiksi (case 19). Se on pisin aika kahden ohjattavan puheenvuoron välillä keskusteluaineistossani. Ohjaaja rupesi kysymään suoraan ohjattavan läsnä-

olosta kahdeksan minuutin hiljaisuuden jälkeen. Ohjattavan hiljaisuuden aikana ohjaaja kysyi nuorelta useita kysymyksiä ja jakoi ohjattavalle muutamia linkkejä. Onkin perusteltua odottaa, että pitkittynyt hiljaisuus syntyy ohjattavan tutustuessa linkkeihin ja pohtiessa vastauksia ohjaajan kysymyksiin. Tätä tukee se, että ohjattava jatkaa keskustelua tauon jälkeenkin aktiivisesti, mikä osoittaa sitoutumista aiheen käsitteelyyn.

Vaikka vastausten odottaminen oli välillä turhauttavaa, ohjaajat kokivat myös epäonnistumista, mikäli keskustelussa oli kiireen tuntua. Kiirettä aiheutti esimerkiksi ohjaajan huoli siitä, että nuori kyllästyy odottamaan ja keskeyttää keskustelun, mikäli hänelle ei vastata riittävän nopeasti. Eräs ohjaaja myös koki, että nuoren luottamus on saavutettava nopeasti "muutamalla sanalla ja merkillä" ilman mahdollisuutta hyödyntää nonverbaalia viestintää. Myös chatin sulkemisajan tuleminen vastaan aiheutti toisinaan kiireen kokemuksia. Kiireen tuntua keskusteluihin toi ryhmäkeskusteluun osallistuneiden ohjaajien mukaan myös ohjattavan toive saada nopeasti "näin sinun tulee tehdä" -tyyppinen vastaus tilanteeseensa. Mikäli ohjaaja ei tarjonnut suoraa vastausta, ohjattavan viesteistä ja kirjoitustyyleistä oli aistittavissa malttamattomuus. Keskusteluaineistossani en havainnut piirteitä tällaisesta kuin yhdessä keskustelussa. Tässä tapauksessa nuori oli tullut hakemaan chatiin apua konkreettiseen ongelmaan, kaksoistutkinnon kustannusten rahoittamiseen. Hänen viesteistään voi huomata halua päästä "asiaan" (vrt. Suler 2007) ohjaajan yrittäessä selvittää hänen taustojaan ja tarjotessa eri vaihtoehtoja:

*19:57 Nuori: mä ihan sellasta tässä mietin, että kun oon ens vuonna alottamassa kaksoistutkintoa, ja mun perheellä ei oo oikeen varaa kirjoihin ja kaikkeen muuhun mistä kustannuksia tulee, ni mitä mun oikeen kannattas tehdä? hankkia töitä?*

...

*20:03 Nuori: mä tiedän, mutta ne tulee silti maksamaan ihan älyttömästi. kuitenkin vuoden aikana niitä tuli jonkun verran ostettua*

...

*20:06 Nuori: kyse oli enemmänkin siitä että kunkun. mä viime vuodelle sain jostain ´avustusta´ jostakin, sellasen 300e hommelin lukiokirjoihin suomalaiseen kirjakauppaan, en siis rahana, vaan niinku ´lahjakortin´ mutta en enää yhtään muista mistä sen avustuksen sain ja voisinko saada sieltä uudelleen*

*20:07 Suunta-ohjaaja: Okei! näitä joitain tukimuotoja mietin kans noihin oppimateriaalikustannuksiin. ootahan ihan hetki niin vielä tarkistelen asiaa :) ainakin tiiän, että Pelastakaa Lapsilta on mahdollisuus saada oppimateriaalitukea.*

...

*20:11 Nuori: okei hei joo toi se tais olla ! mut ööööm, kun mä sain sieltä avustusta jo kerran, onnistuukohan se uudelleen?*

(Case 24)

Ohjattava oli siis tullut keskusteluun mielessään jokin tietty tukimuoto, josta halusi lisätietoja, mutta ei osannut heti alkuun muotoilla kysymystään siitä ennen kuin ohjaaja oli tarjonnut muutamia muita vaihtoehtoja, joista hän oli kieltäytynyt. Keskustelu jatkui tukimuodon ja muiden mahdollisuuksien selvittelyllä eikä ohjattavallakaan enää viestien perusteella ollut niin kiire, kun hänelle tärkeää asiaa oli päästy käsittelemään.

Kiire saattoi välittyä ohjaajan toimintaan muun muassa niin, että hän ei käyttänyt keskustelussa juurikaan avoimia kuvailemaan kutsuvia kysymyksiä ja molemminpuolista ymmärryksen varmistamista työvälineenä.

*(...) en lainkaan onnistu toimimaan aktiivisesti kuunnellen: en varmista ohjattavan viestiä enkä esitä avoimia, kuvailemaan kutsuvia kysymyksiä! Missaan myös selvästi ainakin yhden nuoren kirjoittaman kysymyksen, kun kerron omakohtaisesta kokemuksesta motivoitakseni nuorta kouluttautumaan. Ei ihme, että nuori hiljenee vähäksi aikaa...ARRGGG!*

*(Tiheä kuvaus: case 19)*

Mikäli ohjaajan keskittyminen herpaantui ohjattavan viestien lukemisesta keskustelun aikana, saattoi se johtaa siihen, että jokin ohjattavan keskusteluun nostama asia tai kysymys jäi käsittelemättä. Näin kävi esimerkiksi seuraavassa, jossa ohjaaja ei omasta kokemuksestaan jakaessaan huomannut ohjattavan tarjoamaa ratkaisuvaihtoehtoa (tummennettuna):

*17:13 Suunta-ohjaaja: tästä minulla on myös omakohtainen kokemus. Venytin opiskelemaan lähtöä, kuntalous ei olisi sallinut....*

***17:14 Nuori: olen kyllä miettinyt esim työvoimatoimiston koulutuksia tai sitä että olisiko mahdollista päästä aikuiskoulutus puolelle***

*17:14 Suunta-ohjaaja: lopulta kuitenkin päätin lähteä, vaikka olin kahden lapsen yksinhuoltaja. Pärjäsimme ja valmistuttuani sain töitä ja palkka nousi reilusti. :D*

*17:15 Suunta-ohjaaja: ajattelitko, että voisit opiskella työn ohella? sekin vaihtoehto voisi olla ok.*

*17:15 Suunta-ohjaaja: entäpä oppisopimuskoulutus?*

*17:15 Nuori: olisi oppisopimus koulutus parhain vaihtoehto:)*

*(Case 19)*

Kuten edellä on todettu, ohjaajat harjoittivat keskustelujen aikana rajaamista sen suhteen, mitkä nuoren keskusteluun tuomat avaukset otettiin tarkemmin tarkastelun kohteeksi. Edellä kuvatun keskustelun (case 19) kohdalla ohjaaja itse harmitteli keskustelusta kirjoittamassaan tiheässä kuvauksessa käsittelemättä jäänyttä ohjattavan avausta. Keskustelussa ei kuitenkaan synny nuoren puheenvuorojen välille minuuttia pidempää taukoa, ennen kuin hän jo hyväksyy ohjaajan tarjoaman vaihtoehdon oppiso-

pimuskoulutuksesta ”parhaana” ja ilmaisee positiivista tunnetilaansa hyimiöllä. Vaikuttaisikin siltä, että ohjaaja kokee ohjattavan avauksen käsittelemättä jäämisen ongelmaksi, koska hän huomaa sen vasta keskustelua jälkikäteen lukiessaan. Näin ollen hän ei siis pystynyt keskustelun aikana tekemään tietoista valintaa, ottaako aihe mukaan keskusteluun vai ei.

Yhdessä keskusteluista nuori lopetti keskusteluun osallistumisen kesken. Seuraavassa keskustelussa viimeiseksi vuorovaikutukseksi jäänyt puheenvuorojen vaihto ohjaajan ja ohjattavan välillä:

*22:04 Suunta-ohjaaja: Eli oot siis jo hakenut apua mielenterveyspuolelta? Miltä se on tuntunut ja onko sulla vielä hoitosuhde sinne?*

*22:04 Suunta-ohjaaja: Enpä tajunnut itse aikasemmin kysyä.. hyvä kun otit esiin.*

*22:05 Nuori: lopetin kun ei ollut apua. eivät osanneet muuta tehdä kun lisätä lääkitystä kun mikään ei auttanut.. traumat jäi*

*(Case 23)*

Keskustelua lukiessa käy selvästi ilmi, että ohjattavalla on ongelmia mielenterveytensä kanssa, johon hän on yrittänyt hakea apua eri tahoilta kokematta kuitenkaan helpotusta. Näin ollen voidaan kyseenalaistaa, ovatko Suunta-palvelu paikkana ja ohjauskeskustelu työvälteenä hänen tilanteeseensa sopivat avut. Ohjaaja jututtaa nuorta hänen peloistaan, ahdistuksistaan ja mieltä painavista asioista puolisoista tuntia ennen kuin rupeaa ohjaamaan nuorta oman paikkakunnan terveydenhoidon piiriin ja antaa lisäksi linkkivinkin, josta voi löytää asiaan liittyvää tietoa.

Keskustelujen aikana ohjaajat ohjeistivat, vinkkasivat, ehdottivat, suosittelivat, kehoittivat, rohkaisivat ja ohjasivat nuoria monenlaiseen toimintaan (verbit ohjaajien käyttämiä kuvauksia omasta toiminnastaan). Mielenkiintoista on, miten tiheissä kuvauksissa tai ohjauskeskusteluissakaan ohjaajat eivät viitanneet omaan toimintaansa neuvontana eivätkä antamiinsa ohjeisiin neuvoina. Muiden instituutioiden (esimerkiksi TE-toimiston) toimintaa kuvattiin kyllä neuvonnaksi ja myös nuoret kiittivät useaan otteeseen ohjaajia neuvoista. Ryhmäkeskustelussa nostettiin esiin, kuinka hyvän keskustelun piirteisiin kuuluu paikkansa pitävän ja ohjattavalle merkityksellisen tiedon tarjoamisen lisäksi nuoren aktivoiminen tiedon etsinnässä ja oman tilanteensa edistämässä itsenäisesti muitakin palveluita hyödyntäen.

Melkein kaikissa keskusteluissa esiintyi ohjaajan omatoimisesti, nuoren pyytämättä antamia neuvoja. Neuvot vaihtelivat sen suhteen, kuinka painokkaasti ohjaajat ilmaisivat oman kantansa oikeaksi toimintamahdollisuudeksi: osassa sävy oli pikemminkin



suostutteleva ja osassa suora toimintakehotus. Poikkeuksen ohjaajan omatoimisesti antamiin neuvoihin muodostivat keskustelut 21 ja 24, joissa nuori esitti keskustelun alussa konkreettisen, selkeästi rajatun tilanteen, jota halusi käsitellä (esimerkeissä petetyksi tuleminen ja opintojen rahoittaminen). Näissäkin keskusteluissa ohjaajat kyllä antoivat neuvoja, mutta vasta nuorten niitä suoraan pyytäessä. Muissa keskusteluissa neuvot liittyivät yleensä tilanteeseen, jossa ohjaaja on ensin selvittänyt nuoren tilannetta ja kokee keskustelujen perusteella ilmeisesti saaneensa riittävästi tietoa voidakseen esittää ratkaisuja tilanteeseen. Nuoret myös tarjosivat keskusteluissa usein ohjaajalle asiantuntijaroolia tilanteensa ratkaisemisessa ja useimmiten ohjaajat ottivat tämän roolin vastaan.

*19:57 Nuori: mä ihan sellasta tässä mietin, että kun oon ens vuonna alottamassa kaksoistutkintoa, ja mun perheellä ei oo oikeen varaa kirjoihin ja kaikkeen muuhun mistä kustannuksia tulee, ni mitä mun oikeen kannattas tehdä? hankkia töitä?*

*19:58 Suunta-ohjaaja: Okkei, ihan aluks kerrotko ikäs ja paikkakuntas, niin osaan vielä vähän tarkemmin kohdistaa sulle ohjausta :)*

*(Case 24)*

Toisinaan ohjaajat myös yrittivät siirtyä pois asiantuntijaroolista kohti työskentelykumppanuutta nuoren kanssa. Sekä asiantuntijaroolin hyväksymistä että sen väistämistä esiintyi myös samoissa keskusteluissa. Asiantuntijaroolin omaksuminen ja neuvon tarjoaminen ei ole ongelmaton toimintatapa. Keskusteluista huomaa, miten annetut neuvot usein selvästi helpottavat nuoren epätietoisuutta ja ahdistusta. Neuvominen yhtenä ohjauksen työkaluista ei sinänsä ole pahasta. Kuitenkin asiantuntijarooliin kuuluvan "paremmin tietämisen" kanssa tulee myös vastuu annetuista neuvoista. Eräs ohjaaja kyseenalaistaa keskustelunsa tiheässä kuvauksessa roolinsa ratkaisujen lähteenä:

*Toisaalta en itse ohjaaja "tyrkyttänyt" hänelle tätä vaihtoehtoa, enkä suoriin sanoin ehdottanutkaan. Sen sijaan päädyin siihen, että yrittäisin vain vahvistaa tässä keskustelussa ohjattavan luottamusta omaan pärjäämiseen ja jaksamiseen.(...) Olen suhtautunut tämän tyyppisiin chat-keskusteluihin niin, että ne toimivat lähinnä "purkautumispaikkoina", joissa ohjattava saa kaikessa rauhassa valittaa omasta tilanteestaan ja ohjaajan tehtävä on ymmärtää, kuunnella ja tukea mahdollisuuksien mukaan.*

*(Tiheä kuvaus: case 25)*

Ohjaajalla oli siis keskustelun aikana muodostunut mielipide nuoren kannalta järkevästä jatkotoiminnasta, mutta hän on päättänyt pidättäytyä neuvomisesta ja keskittynyt sen sijaan nuoren omien ajatusten selvittämiseen ja tukemiseen. Toisaalta keskustelun tiheässä kuvauksessa ohjaaja myös pohdiskelee, onnistuiko tarjoamaan tämän

seurauksena ohjattavalle riittävästi uutta näkökulmaa ja valonpilkahduksia raskaaksi koettuun tilanteeseen vai lähtikö hän itsekin "liikaa" mukaan ohjattavan tunnetilaan.

Kuten olemme jo aiemmin todenneet, ohjaajat jakoivat keskusteluissa jonkin verran myös omista kokemuksistaan. Yhdessä keskusteluista omaa kokemusta käytettiin neuvon antamisen työvälineenä. Ohjaaja kuvaa itse keskustelun tiheässä kuvauksessa pyrkivänsä motivoimaan nuorta kouluttautumaan seuraavalla tavalla:

*17:12 Suunta-ohjaaja ymmärrän tuon taloudellisen näkökulman. Olen silti sitä mieltä, että pidemmällä tähtäimellä ammatin hankkiminen on myös taloudellisesti parempi vaihtoehto.*

*17:12 Suunta-ohjaaja jos jäät ilman ammatillista koulutusta, et saa vakituista työpaikkaa ja joudut pidempään liemeen...*

*17:13 Suunta-ohjaaja tästä minulla on myös omakohtainen kokemus. Venyitin opiskelemaan lähtöä, kuntalous ei olisi sallinut...*

*(case 19)*

Keskustelussa nuori on aiemmin ilmaissut haluavansa töihin, vaikka hänellä ei ole toisen asteen koulutusta. Ohjaaja pyrkii keskustelun aikana muuttamaan nuoren tavoitetta kohti koulutusta tarjoamalla vaihtoehdoksi esimerkiksi oppisopimuskoulutusta. Keskustelun jälkeen tiheässä kuvauksessa, ohjaaja pohtii kuitenkin, olisiko hän saanut nuoreen luottamuksellisemman suhteen ottamalla enemmän huomioon hänen ensisijaisen toiveensa työpaikasta. Tähän keskustelukatkelma kuvastaa hyvin yhtä ohjauksen haasteista: kenen tavoitteita kohti ohjataan? Esimerkissä nuorella oli omat tavoitteensa, jotka poikkesivat niistä nuorisotakuun (kts. esim. Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 13–14) tavoitteista, joiden toteutumista tukemaan Suunta-palvelu perustettiin ja jonka tavoitteita myös ohjaajan henkilökohtainen kokemus esimerkkitalanteessa tukee.

Chatissa käytävä keskustelu etenee ajassa eri tavalla kuin kasvokkainen keskustelu. Kirjoittamalla kommunikoitaessa vastaamiseen syntyy viive, jonka aikana keskustelukumppani on voinut jo sanoa jotain muuta, tehnyt uuden avauksen. Kun ohjaaja on lukenut chat-viestin, miettinyt ja kirjoittanut siihen vastauksen ja painanut lähetä, ohjattava on voinut laittaa jo välissä toisen viestin, joka voi liittyä täysin eri asiaan. Ohjaajan ruvetessa muotoilemaan vastausta tähän viimeisimpään avaukseen, ohjattava voi ruveta muotoilemaan vastausta ohjaajan viestiisi, joka liittyy aiempaan keskustelunaiheeseen. Näin ollen chatissa voi liikkua rinnakkain ja lomittain monta eri keskustelun säiettä, joiden sitominen koherentiksi kokonaisuudeksi asetti haasteensa ohjaajille ohjauskeskustelujen luotseina. Lopputulos voi vaikuttaa jälkikäteen keskuste-

lun osia tarkastellessa järjenvastaiselta, kun seuraava puheenvuoro voi olla suorassa ristiriidassa edellisten rivien kanssa:

*21:51 Nuori: vittu mitä paskaa sanon minä.*

*21:51 Suunta-ohjaaja Hyvä homma. (...)*

*21:51 Nuori: haha:)*

*(Case 21)*

*21:23 Nuori: En, sen jälkeen en juurikaan tiennyt yhtään mitä tehdä eikä tilanne ole sinänsä vuosien saatossa muuttunut, en vielläkään tiedä mitä tehdä.*

*21:23 Suunta-ohjaaja: Kuulostaa tosi hyvältä, että sinulla on selkeä kuva siitä mitä haluat. Pidä kiinni siitä....*

*(Case 22)*

Sekä nuoret että ohjaajat tuntuivat keskusteluissa sisäistäneen tällaisen vuorovaikutuksen osaksi chatin luonnetta. Ristiin menneitä kommentteja ei juurikaan selitelty ja niihin suhtauduttiin jopa huumorilla, kuten ensimmäinen esimerkki osoittaa.

Ohjattavat saattoivat keskustelun kuluessa tuoda esille useita muitakin keskustelunaiheita kuin sen, millä he olivat alun perin lähteneet liikkeelle. Tällaisen "pulppuamisen" (ohjaajien ryhmäkeskustelussa käyttämä termi) edessä ohjaajista oli haastavaa ensinnäkin saada kokonaiskuvaa tilanteesta, toiseksi hahmottaa, minkä aiheen käsitteystä aloittaa ja kolmanneksi, miten eritellä asiat kuitenkin sen verran toisistaan, että kumpikin chat-keskustelijoista pysyy kärryillä kulloisellakin hetkellä käsiteltävästä aiheesta. Eräs ohjaajista totesikin pyrkineensä aina tarttumaan kuhunkin teemaan yksi kerrallaan. Teemojen muuttuessa ja laajentuessa keskustelun aikana ohjaajille oli tullut välillä tunne, ettei ohjattavalla itselläänkään ole tosi asiassa käsitystä ongelmiansa ytimeistä. Näin saattoi olla asian laita myös hyvin avoimien ohjattavien kohdalla.

Samat henkilöt saattoivat käydä useampaan kertaan hakemassa samaan tilanteeseen apua Suunta-chatista. Tämä ilmiö herätti runsaasti keskustelua. Ryhmäkeskustelussa ohjaajat kokivat hankalaksi arvioida, millainen käytyjen keskustelujen merkitys on ollut nuorten tulevaisuuden kannalta. He toivoivat, että keskusteluista oli ollut edes jotain hyötyä ainakin osalle ohjattavista. Nuoret olivat sanoneet keskustelusta olleen hyötyä, mutta toisaalta palvelussa tavattiin myös uudelleen samasta asiasta keskustelemaan tulleita nuoria. Tämän ilmiön koettiin heijastelevan onnistuneen eteenpäin ohjauksen tärkeyttä, ettei ohjattava jäisi "vellomaan" ongelmiansa vaan pystyttäisi edistämään tilannettaan esimerkiksi hakemalla apua myös muilta tahoilta. Toinen ohjaajista huomautti, että mielenkiintoista on myös, miten osa nuorista koki, etteivät tarvitse ohjausta eteenpäin, mutta palasivat silti uudelleen pyytämään apua Suunta-palvelusta.

Ohjaajien kokemuksen mukaan uudelleen palveluun palaava nuori huomattiin, jos hänen kanssaan jutteleva ohjaaja pyysi neuvoja muilta ohjaajilta Mantelichatissa. Mikäli paikalla oli tuolloin saman nuoren kanssa samasta asiasta aiemmin jutelleita, he saattoivat tunnistaa tilanteen. Tämä mahdollisti aiemmin annettujen neuvojen kuulemisen ja mahdollisti edellisestä keskustelusta eroavan lähestymistavan kokeilemisen nuoren auttamiseksi. Vaikka nähtiin positiiviseksi palautteeksi keskustelujen mielekkyydestä, että nuorista tuntui luontevalta palata Suunta-chattiin uudelleen, palvelun tarkoituksena oli kuitenkin mahdollistaa oman suunnan itsenäinen tavoittelu tai ohjata eteenpäin muiden tukimuotojen äärelle.

## 6.7 Tulosten koontia ja tulkintaa

Koska analyysini on aineistolähtöinen, tarkastelen tässä luvussa tulosteni suhdetta myös aiempiin tutkimuksiin, teorioihin ja verkko-ohjauksen kenttään. Painopisteeni on edelleenkin esiintyneiden ilmiöiden tulkitsemisessa eikä niinkään omasta aineistostani puuttuvien vuorovaikutuksen osa-alueiden poissaolon syiden pohtimisessa (kts. Hakala ja Vesa 2013, 223–224). Tarkastelen myös ohjaajien tiheissä kuvauksissa esittämiä pohdintoja, miten he voisivat jatkossa toimia entistä parempina ohjaajina. Vaikka tutkimukseni tarkoituksena ei ole arvottaa keskusteluja ”hyviin” ja ”huonoihin” eikä listata niistä puuttuvia seikkoja, haluan tuoda ohjaajien äänen kuuluville, jotta heidän kokemuksiaan voidaan hyödyntää verkko-ohjauksen kentän kehittämisessä.

Suunta-chatissa rakennettiin monipuolista ohjausvuorovaikutusta. Chatin kautta syntyneissä kohtaamisissa tunteet välittyivät tekstin kautta yllättävänkin hyvin. Ohjaajat kokivat chat-keskustelut oppimisen paikkoina myös itselleen. Uusia ajatuksia heräsi sekä uudesta toimintaympäristöstä että nykynuorten elämänpoluillaan kohtaamista haasteista. Ohjaajat mielsivät omaksi roolikseen neuvojen ja ajankohtaisen tiedon tarjoamisen, mutta toisaalta myös kyseenalaistivat tätä roolia. Toisinaan ohjattavan tunteiden kuunteleminen ja ”purkautumispaikkana” toimiminen riitti mielekkääseen keskustelukokemukseen. Ohjaajat kokivat hankalaksi arvioida, millainen käytyjen keskustelujen merkitys on ollut nuorten tulevaisuuden kannalta. Onnistuneiden keskustelujen uskottiin antaneen ohjattaville tiedon lisäksi luottoa ja rohkeutta tulevaisuuteen. Ohjaajien vuorovaikutukselle antamat merkitykset ovat suurimmalta osalta helposti tunnistettavissa myös keskusteluaineistosta. Kuitenkaan keskusteluaineiston perusteella nuorilla ei ollut tarvetta niin nopeatempoiseen keskusteluun kuin mihin ohjaajat

kokivat painetta. Myöskään keskustelun aiheen vaikutuksesta nuoren avoimuuteen ei ollut näyttöä keskusteluaineistossa.

Ei ole harvinaista, että ihmisillä on ennakkoluuloja sen suhteen, pystyykö sähköinen vuorovaikutus välittämään viestin toiselle yhtä merkityksellisesti kuin kasvokkainen vuorovaikutus (Evans 2009, 5). Ohjauskeskustelujen käyminen Suunta-chatissa koettiin haastavaksi, mutta mielenkiintoiseksi kokemukseksi. Chat toimi ohjaajien mielestä ohjausvälineenä heidän ennako-odotuksiaan paremmin. Tekstivälitteinen chat onnistui nuorten tunteiden välittämisessä, mikä yllätti ohjaajat positiivisesti. He kiinnittivät huomiota siihen, miten hyvin tunteet, ohjattavien hätä ja ahdistus välittyivät kirjoitetun tekstin kautta. Kuitenkin saattoi vaatia ohjattavalta noin 3–5 samanhenkistä viestiä, jotta ohjaaja muodostui selkeä kuva siitä, miltä ohjattavasta tuntui. Tunteiden välittyminen mahdollisti empatian ilmaisemisen ja loi näin pohjaa hyvän ohjaussuhteen muodostamiselle. Ohjaajien kokemusten ja keskusteluaineiston perusteella useimmissa keskusteluissa nuorten hätä helpottui keskustelun aikana, mikä tukee käsitystä kohtaamisten korkeasta laadusta (Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 41–48).

Chat-keskusteluissa esiintyi rikasta vuorovaikutusta. Keskustelut olivat kukin osallistujien yhteistyössä rakentama ainutkertainen kokonaisuus. Vaikka vuorovaikutus tapahtui teknologian välityksellä, keskeiseen rooliin nousee ohjaajan ja ohjattavan toiminta ja vuorovaikutuksen tapa. Nämä tavat rakentuvat tekniikan tarjoamien mahdollisuuksien rajoissa (vrt. Hine 2000; Laaksonen et al. 2013, 14–15). Ohjaajat käyttivät keskustelujen aikana runsaasti erilaisia ohjauksen työkaluja. Keskusteluissa muun muassa varmistettiin yhteistä ymmärrystä aiheesta, sanoitettiin ohjattavan viestejä uudelleen sekä kysyttiin sekä kuvailemaan kutsuvia avoimia kysymyksiä ja että tarkentavia suljettuja kysymyksiä. Positiivista ohjaussuhdetta luotiin osoittamalla myötätuntoa ohjattaville, rohkaisemalla heitä, kertomalla omista kokemuksista ja aloittamalla oma viesti ohjaajan viestin kommentoinnilla (ohjaajan sanoin ”myönnytyksellä”) Hymiöitä käytettiin keskusteluaineistossa runsaasti. Tavallista hymyä ilmaisevaa :) -hymiötä käytettiin kahdeksan keskustelun aikana yli 200 kertaa. Keskusteluissa ”hymyilyn” aloitti aina ohjaaja. Nuoret lähtivät yleensä mukaan tähän positiiviseen mielialan ilmaisemiseen. Ohjaaja voi siis rohkeasti olla aloitteellinen ohjauskeskustelun sävyn muuttamisessa vähemmän muodolliseksi hymiöiden avulla.

Kaikissa keskusteluissa ohjaajat pyrkivät tutustumaan nuoreen ja hänen tilanteeseensa kysymällä ja kehottamalla häntä keskustelun alkupuolella kertomaan taustoistaan. Nuoret kertoivat keskusteluissa hyvin nopeasti vaikeita henkilökohtaisia asioita. Ohjaajat kokivat, että tämä liittyy ainakin osaltaan chatin anonyymiteetin itsestä ker-

tomisen kynnystä madaltavaan vaikutukseen. Tämä kokemus on yhteneväinen Sulerin (2007) havaintojen kanssa, joiden mukaan tekstivälitteinen suhde voi rakentua läheiseksi kasvokkaista keskustelua nopeammin. Chatissa täyttyikin neljä Sulerin (2004a) estoja poistavasta tekijästä: ohjaaja ei tuntenut ohjattavaa, ohjaaja ei voinut nähdä häntä, ohjattava pystyi käymään keskustelua oman päänsä sisällä ja kokemaan ohjaajan tasa-arvoiseksi. Kuitenkin ohjattavien välillä esiintyi yksilöllisiä eroja siinä, kuinka nopeasti ja laajasti he jakoivat itsestään ohjaajien kanssa. Keskustelunaiheen lisäksi tähän voivat vaikuttaa henkilökohtaiset ominaisuudet, nuoren kokemukset chatista ohjausvälineenä tai aiemmat kokemukset itsensä ilmaisemisesta tekstillä (vrt. emt. 2007). Keskustelujen aikana ohjaajat myös selvästi muodostivat mielikuvan keskustelukumppanistaan. Ohjattavan puheenvuorojen pohjalta he tekivät tiheissä kuvauksissa tulkintoja muun muassa nuoren toimintakyvystä ja sukupuolesta silloinkin, kun sukupuoli ei tullut keskustelussa ilmi. Kuten Suler (2007; 2003a) on todennut, ilman kuvaa tapahtuvassa kommunikaatiossa molemmat osapuolet pystyivät kuvittelemaan ohjauskeskustelun aikana keskustelukumppaninsa itselleen sopivaksi. Toisaalta tässä yhteydessä tulee muistaa myös mahdollisuus vääriin tulkintoihin ja niiden vaikutus ohjausvuorovaikutuksen rakentamiseen.

Ohjauskeskusteluissa ohjaajat perustivat toimintansa nuoren tarjoamalle tiedolle ja tästä tekemilleen tulkinnoille. Nuoren asema omasta itsestään kertomisen rajojen määrittelijänä oli korostunut, sillä hän oli keskustelussa anonyyminä, ohjaustilanne oli yksittäinen kohtaaminen eikä katsekontaktiin kuuluvia ulkoisia ja nonverbaaleja merkkejä ollut tulkittavissa. Ohjaajat pohtivat, olivatko onnistuneet keskusteluissa hahmottamaan koko tilannetta riittävän kattavasti ja saaneet tarvitsemansa tiedon. Samalla he kuitenkin huomauttivat, että myös kasvokkaisessa ohjauksessa ohjattava päättää niin ikään viime kädessä, mitä jakaa ohjaajan kanssa. Suunta-palvelussa tätä problematiikkaa vahvisti nonverbaalin viestinnän puuttumisen lisäksi se, että useimmilla ohjaajista ei ollut mahdollisuutta jatkaa chat-keskusteluna alkanutta ohjausta esimerkiksi sähköpostiohjauksena ja rakentaa tätä kautta pidempää ohjausprosessia. Toisaalta Onnismaa (2011, 43) rauhoittelee tiedon puutteen kanssa kipuilevia ohjaajia sillä, lopulta ohjattava on oman elämänsä paras asiantuntija ja vastuussa siitä. Toista ei pysty loppujen lopuksi kokonaan määrittelemään, joten tähän pyrkimisen sijaan kannattaa keskittyä avoimen uteliaaseen ja arvostavaan dialogiseen kohtamiseen. (emt. 2011, 38–43.)

Kuten ohjauskeskusteluista yleensäkin (kts. esim. Vehviläinen 2014, 14) chat-ohjauskeskusteluista ei voi rakentaa täysin ennakoitavaa mallia. Ohjaajat nostivat esiin tiettyjen teemojen, kuten epävarmuuden ja tulevaisuuden pelon, toistumisen.

Kuitenkin jokainen ohjauskeskustelu oli ainutlaatuinen kokonaisuutensa, joissa myös ohjaajat kertoivat oppineensa uutta nuorten poluillaan kohtaamista haasteista. Ohjauskeskusteluissa syntyi siis dialogille tyypillistä merkitysten jakamista ja uusien rakentamista siihen osallistujien kesken (kts. Pekkari 2009,13; Pitkänen 1996, 58–59). Suunta-keskustelut rakentuivat hyvin pitkälle ohjattavan keskusteluun tuomien teemojen varaan ja niiden käsittelyn suuntaisesti. Liikkeelle lähdettiin siis aina varsin löyhän odotuksen ja alati muokkaantuva keskustelu vaati myös ohjaajilta valppautta, joustavuutta ja luovuutta. Vehviläinen (2014, 111–112) kuvaa tällaista ohjaustyöskentelyä prosessivetoiseksi ohjauskäytännöksi. Sen vastaparina on tuotosvetoinen ohjauskäytäntö, jossa prosessia ohjaa esimerkiksi jonkin ohjausmallin pohjalta muotoiltu tarkoitus tai tehtävä, jota kohti ohjataan (emt. 2014, 111–113). Tämänkin ohjauskäytännön piirteitä Suunta-keskusteluista löytyy. Palvelun tavoitteet kytkeytyvät nuorisotakuun tavoitteisiin, jolloin painotuksena oli nuorten ohjaaminen koulutukseen, työuralle tai niitä tukeviin palveluihin (Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 10). Aineistosta löytyy esimerkkejä, joissa ohjataan pikemminkin nuorisotakuun tavoitteiden kuin nuorten toiveiden suuntaisesti. Tällöin ohjaaja perustelee toimintaansa yksilön kannalta nuoren huonoilla työllistymismahdollisuuksilla ilman toisen asteen tutkintoa. Tällaisessa käytännössä on kuitenkin riskinä, että ohjattava ei koe tulleen kuulluksi ja kohdatuksi omana itsenään. Tässä kyseisessä keskustelussa ohjaaja miettiikin tiheässä kuvauksessaan, olisiko hän saavuttanut nuoreen luottamuksellisemman suhteen ohjaamalla hänen toiveensa mukaisesti ensisijaisesti työpaikan hakemiseen (case 19).

Suunta-chatin keskusteluissa esiintyi piirteitä sekä kannattelevasta, tutkivasta että ratkaisukeskeisestä ohjauksen orientaatiosta (vrt. Vehviläinen 2014, 111–176). Useimmissa keskusteluissa jokin näistä orientaatioista oli muita hallitsevampi. Kuitenkin keskustelujen aikana esiintyi yleensä piirteitä muistakin orientaatioista ja parin keskustelun aikana kaikki orientaatiot olivat vuorollaan käytössä. Kannattelevalle orientaatiolle ominaisesti keskusteluissa osoitettiin muun muassa empatiaa, hyväksyntää ja heijastettiin nuorille takaisin heidän sanomaansa. Osassa keskusteluja pääpaino oli ohjattavan kokemuksen kuulemisessa, normalisoimisessa ja hänen tunteensa hyväksyvässä vastaanottamisessa. Eräs ohjaaja kuvaa tätä hyvin tiheässä kuvauksessaan:

*Olen suhtautunut tämäntyyppisiin chat-keskusteluihin niin, että ne toimivat lähinnä "purkautumispaikkoina", joissa ohjattava saa kaikessa rauhassa valittaa omasta tilanteestaan ja ohjaajan tehtävä on ymmärtää, kuunnella ja tukea mahdollisuuksien mukaan.*

*(Tiheä kuvaus: case 25)*

Tutkiva orientaatio esiintyi yhdessä joko kannattelevan tai ratkaisukeskeisen orientaation kanssa. Yleensä ohjaaja oli aktiivisempi toimija käsitysten monitulkintaisuuden

mahdollisuuden esiintuomisessa. Orientaatioon kuuluvia tutkivia kysymyksiä käytettiin esimerkiksi ohjattavan taustatilanteen kartoittamisessa. Hieman muita yleisempi keskusteluissa oli ratkaisukeskeinen orientaatio. Osaltaan tähän orientaatioon varmasti ohjasi jo keskustelujen ensimmäisessä automaattisessa ohjaajan puheenvuorossa hänelle annettu opastajan ja tietäjän rooli: *Tervehdys! Mihin kaipaavat opastusta?* Ongelmanratkaisuorientaatiolle tyypillisiä neuvoja, suosituksia ja ratkaisuehdotuksia esiintyi kaikissa keskusteluissa. Kuitenkin joidenkin keskustelujen kohdalla ratkaisijan viitta tuntui ohjaajista raskaalta kantaa, kuten erään ohjaajan pohdinta paljastaa:

*Tulee tunne, etten ehkä kykene auttamaan häntä tilanteessa, jossa töitä ei yksinkertaisesti ole tarjolla, etenäkään kouluttamattomalle nuorelle.*

*(Tiheä kuvaus: case 20)*

Ratkaisukeskeisen orientaation ollessa keskusteluissa vallitsevana on mielenkiintoista, että ohjaajat eivät kuitenkaan sanoittaneet omia neuvojaan neuvoiksi. Joskus ohjattavan suunnan löytymiseen riitti, että ohjaaja oli kysellyt tarkentavia kysymyksiä ja auttanut nuorta pohtimaan tilannetta itse. Vaikuttaakin siltä, että ohjaajat ovat keskustelujen aikana tasapainotelleet asiantuntija-asiakas -kohtaamiseen liitettävän ”paremmin tietämisen” kulttuurin sekä ohjattavan toimijuuden tukemisen ja tasa-arvoista yhteistyökumppanuutta korostavan ohjausihanteen kesken (vrt. Vehviläinen 2001). Ohjauskeskusteluissa annettujen neuvojen käsitteleminen muuna kuin neuvoina on mielenkiintoista senkin takia, että Suunta-palvelun tavoitteena oli olla nimenomaan ohjaus- ja neuvontapalvelu (kts. Nuorisotutkimusseura et al. 2014). Näin ollen neuvontaa ei palvelukuvauksessa katsottu ohjaustyölle vastakkaiseksi vuorovaikutusmuodoksi vaan yhdeksi sen osa-alueeksi. Kuitenkin ohjaajat kokivat tarvetta sanoittaa toimintaansa toisin.

Useimmiten keskusteluissa neuvottiin ilman, että nuoret sitä suoraan pyysivät. Kuitenkin kannattaa huomata, että usein nuoret suhtautuivat neuvoihin myönteisesti ja ottivat ne ilolla vastaan. Nuorten tarjotessa ohjaajalle asiantuntijaroolia, ohjaajat ottivat sen yleensä vastaan (vrt. Vehviläinen 2001). Muun muassa Onnismaa (2011, 25) muistuttaa suhtautumaan neuvomiseen ohjauksen työvälineenä kriittisesti, sillä liian tiuhaan annetut neuvot voivat heikentää tasavertaisen ohjaussuhteen syntymistä ja rakentaa riippuvuussuhdetta, jossa ohjattava ei valtaudu oman elämänsä aktiiviseksi rakentajaksi vaan oppii nojaamaan muiden neuvoihin päätöksenteossa. Merkkejä tällaisesta on havaittavissa edelleenohjauksesta huolimatta yhä uudelleen Suunta-chatiin palaavien nuorten kohdalla. Onnismaa (2011, 25) esittää, että ohjaaja voi antaa vaihtoehtoja pyydettyä ja huomauttaa, että parhaita neuvoja ovat usein ne, joita ohjattavakin on taipuvainen itselleen antamaan. Myös ohjattavan sitoutuminen tällaisen



yhdessä muotoillun toimintasuunnitelman toteuttamiseen voi olla pyytämättä tarjottua neuvoa korkeampi. Neuvomiseen liittyy aina myös vastuuta, joten niitä kannattaa harkita senkin vuoksi, että ne rakentuvat vain sille määrälle tietoa, jota nuori on halunnut itsestään keskusteluun tarjota.

Erilaisten ohjausorientaatioiden käyttämisen mahdollisuuksien tiedostaminen ja neuvojen tunnistaminen neuvoiksi mahdollistavat oman ohjaajana toimimisen tietoisemmän seurannan ja arvioinnin. Tämän tiedon päälle rakentuu toisin toimimisen mahdollisuuksia. Esimerkiksi perehtyminen eri ohjausorientaatioihin mahdollistaa ohjaajana kehittymisen ja näiden orientaatioiden yhä joustavamman vaihtamisen keskustelun ehdoilla (Vehviläinen 2014, 116; 121). Suunta-chatissa oli mahdollista käyttää keskusteluissa kaikkia orientaatioita yhdessä ja erikseen. Neuvomaan houkuttelevat usein sen mahdollistavat paikat keskusteluissa. Olemme tottuneet reagoimaan ongelmaan neuvolla. Neuvomisen paikkojen ja kutinan tunnistaminen mahdollistaa vaihtoehtoisten toimintamallien miettimisen, vaikka lopulta päädyttäisiinkin siihen, että neuvo on tilanteessa käyttökelpoisin ohjauksen työväline. (emt. 2014, 115–116.)

Miltei kaikissa keskusteluissa ohjaajat jakoivat ohjattaville tietoa muun muassa linkkivinkkien muodossa. Yleensä linkkien takaa löytyviä internetsivuja ei tutkittu yhdessä ohjattavan kanssa. Tutustuminen tuli joko ohjattavan itsenäiseksi tehtäväksi tai ohjaaja nosti sivustolta esiin kohokohtia ohjattavan kysymysten mukaan. Tiedon hyödyntämistä voisi jatkossa tukea tarjoamalla yhä useammalle nuorelle mahdollisuuden tutkia tietolähteitä yhdessä ohjaajan kanssa. Päätöksentekoprosessien tukemiseksi nuoret tarvitsevat apua myös tiedon tulkinnessa ja hyödyntämisessä. Toki tarvittavan tuen määrän arvioiminen jää tapauskohtaisesti ohjaajalle. (vrt. Sampson 2014.) Tässä arviointiprosessissa sivuston sisällön tutkiminen ja sen sisältöön liittyvät avoimet ja ymmärrystä varmistavat kysymykset ovat yksi työkalu. Suler (2014) esittääkin, että tiedon saatavuuden lisääntyessä tieto- ja viestintäteknologian yleistyessä ohjaajan roolin painopistettä tulisi siirtää kohti päätöksentekoprosessin mahdollistajaa ja siinä tukijaa. Osana tätä varmasti on tietomäärän keskellä navigoinnin opastaminen sekä ohjattavan itseluottamuksen ja vastuun kantamisen tukeminen.

Keskusteluaineiston ja ohjaajien kokemusten pohjalta onnistuneelle chat-ohjauskeskustelulle on varattu riittävästi aikaa, jotta ohjattavan asiaa voidaan edistää rauhallisessa tahdissa ohjaajan ja ohjattavan aktiivisessa yhteistyössä. Sekä ohjaaja että ohjattava keskittyvät keskusteluun lukien tarkkaan toisen kommentit ja miettien omat vastauksensa. Lisäksi ohjaajan tulee varmistaa yhteinen ymmärrys käsiteltävästä aiheesta esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä kysymällä ja sanoittamalla nuoren sa-

nomaa uudelleen hänelle itselleen. Keskusteluissa puheenvuorojen jakaantuminen ohjaajan ja ohjattavan kesken vaihtelee. Kuitenkin suurimmassa osassa keskusteluja ohjaajalla oli ohjattavaa enemmän puheenvuoroja, kahdessa keskustelussa huomattavasti enemmän. Ohjaajat kokivat keskustelujen aikana jonkin verran aika- ja suoritus-paineita. Chat voikin tuntua epävarmasta kirjoittajasta nopeatempoisuutensa vuoksi sähköpostia ahdistavammalta kommunikointivälineeltä (Suler 2007). Osaltaan aikapaine johtui siitä, etteivät ohjaajat halunneet laittaa nuoria odottamaan vastauksia ”liian pitkään”, jotta he eivät kyllästyisi ja lopettaisi keskustelua kesken. Tähän voi osaltaan vaikuttaa myös tutkimusaineiston keruun aiheuttavat paineet: keskustelut haluttiin saada käydyiksi loppuun ja rakennettua niin hyvä ohjaussuhde, että nuori voi turvallisesti mielin myöntyä sen tallentamiseen tutkimustarkoituksiin. Myös epävarmuus internetin ja uuden ohjaustavan käyttäjänä aiheutti paineita ohjaajille. Eräs ohjaajista koko, että luottamus nuoren kanssa on rakennettava nopeasti muutamalla sanalla tai merkillä. Hän ei kuitenkaan tiheässä kuvauksessaan (case 19) perustellut tarkemmin, mistä tällainen näkemys johtuu.

Toisaalta ohjaajat turhautuivat toisinaan odottaessaan nuorten vastauksia itselleen. Chatissa toisen läsnäolo aistitaan tämän lähettämien viestien kautta. Mikäli säännöllisiä läsnäolon ilmaisuja ei kuulu, alkaa keskustelukumppani helposti miettimään, onko toinen enää läsnä keskustelussa ja saako hän minun viestini (vrt. Suler 2007). Tämä voi aiheuttaa epävarmuuden ja ärtymyksenkin tunteita. Toisaalta ohjaajat huomauttivat myös, että tauot chat-keskusteluissa mahdollistivat ohjaajallekin tiedon etsimisen internetistä ja neuvojen kysymisen muilta ohjaajilta Mantelichatissa (kts. monen asian yhtäaikaisesta tekemisestä myös Suler 2003a). Chat-ohjauksen haasteena onkin tämän aineiston perusteella, miten läsnäoloa pidetään yllä, kun samalla hyödynnetään chat-ohjauksen ohjaajien hyväksi kokemia puolia, kuten etsitään tietolähteitä ohjattavalle, tai kun hän tutkii annettuja linkkejä. Kolmessa keskustelussa ohjaajat pyysivät nuoria muutama kertaan odottamaan sillä aikaa, kun he etsivät tilanteisiin liittyvää tietoa. Yksi ohjaajista myös varmistaa keskustelun alussa, että ohjattava on sellaisessa paikassa, jossa voi rauhassa jutella. Seuraavassa keskusteluotteesta sekä ohjaaja että ohjattava rauhoittavat toisiaan ehkäistäkseen muusta toiminnasta aiheutuvien taukojen synnyttämää ahdistusta keskustelukumppanissa:

*21:58 Suunta-ohjaaja: etsin vielä tietoja... sori vähän viipyy. :)*

*22:02 Nuori: ei mitään, itselläkin tuli ex tyttöystävä käymään tässä niin omatkin vastaukset vähän viipyy, mutta olen kuitenkin täällä :)*

*22:02 Suunta-ohjaaja: no hyvä homma. :-)*

*(Case 22)*

Chatissa onkin tärkeää kertoa toiselle omasta tekemisestään sekä mahdollisesti viivettä aiheuttavista asioista, kuten tiedon etsimisestä, sivujen tutkimisesta tai ympäristön häiriöistä. Läsnaolon tunteen ylläpitämiseksi on muistettava, että keskustelukumppanisi ei näe tai tiedä mitä teet, mikäli et itse sitä hänelle kerro.

Chatissa ohjauskeskustelu etenee huomattavasti kasvatusten tapahtuvaa kommunikointia hitaammin. Sekä ohjaajan että ohjattavan tulee samanaikaisesti lukea tietokoneen ruudulta keskustelukumppanin puheenvuoroja, ajatella esiin tuotuja asioita, muodostaa vastaustaan keskustelukumppanille ja kirjoittaa sitä. (Evans 2009, 25; Mallen, Vogel ja Rochlen 2005, 801.) Toisaalta ohjaajat haluavat yleensä myös muotoilla vastauksensa ajan kanssa, koska niihin voi palata myöhemminkin, mikä nostaa ”julkaisukynnystä” (Vuorinen et al. 2011, 44). Rauhallisen työskentelyilmapiirin luomiseksi chat-ohjaukseen on siis varattava riittävästi aikaa, yleensä kasvokkaista ohjauskeskustelua enemmän. On varauduttava sekä odottamaan että toisaalta käsittelemään ajoittain ryppäinäkin tulevia viestejä sekä mahdollisesti useita rinnakkain kulkevia keskusteluaiheita (vrt. Matikainen 2004, 135).

Keskusteluaineiston perusteella nuoret suhtautuivat chat-keskusteluun liittyvään odottamiseen ja toisaalta välillä nopeatahtiseenkin kommunikaatioon ohjaajia rauhallisemmin. Yhtä lukuun ottamatta kaikki nuoret olivat paikalla keskustelun loppuun asti. Suurimmassa osassa aineistoni keskusteluista ohjaajat antoivat ensimmäiset signaalit keskustelun lopettamisesta. Tässä yhteydessä tulee ottaa huomioon myös ohjaajien jaksaminen. Chat-ohjaus on intensiivistä moniajolla toimimista, joten on inhimillistä, että ohjaaja huomaa jossain vaiheessa oman jaksamisensa herpaantuvan, kokee tarvetta luoda ohjattavalle toimintasuunnitelman jatkoa varten ja lopettaa keskustelun. Osassa keskusteluissa nuoret kertoivat alusta lähtien hyvin henkilökohtaisia asioitaan, mutta kaikissa keskusteluissa ohjaussuhde ja siihen liittyen luottamus kehittyivät ohjauskeskustelun aikana. Tämä näkyi esimerkiksi nuorten keskusteluun tuomina uusina huolenaiheina, taustatietoina, yksityiskohtina ja mielipiteinä. Luottamuksen rakentamisessa ei siis kannata kiirehtiä. Sitä voi tukea edelleen muistuttamalla keskustelun aikana ohjattavaa keskustelun luottamuksellisuudesta.

Kukaan ohjaajista ei tuonut keskustelun kuluessa esille, kuinka kauan siihen oli käytettävissä aikaa. Ensimmäisen kerran tästä aiheesta keskusteltiin vasta chatin jo sulkeuduttua. Mietin itse erään ohjauskeskusteluni jälkeen, olisiko ollut ohjattavan kannalta reilumpaa kertoa heti alussa, kauanko meillä on käytettävissä aikaa ennen chatin sulkeutumista. Kyseinen keskustelu (case 21) lähti liikkeelle hieman hitaasti ja tieto aikarajasta olisi voinut jouduttaa nuoren pyrkimystä päästä keskustelemaan miel-

tään painavasta aiheesta. Toisaalta käytettävissä olevasta ajasta keskustelemisen tavassa tuli olla tarkkana, ettei ohjattava koe tilannetta painostavaksi tai kiireiseksi. Tällainen kokemus voisi heikentää keskusteluilmapiiriä ja vaikeuttaa positiivisen ohjaussuhteen luomista.

Taukojen vaikutus keskusteluihin ja niiden ohjaajissa herättämät mietinnät heijastelevat verkon kerroksellista rakennetta, jossa tekniset toiminnan mahdollisuudet vaikuttavat vuorovaikutukseen (Hine 2000; Laaksonen et al. 2013, 14–15). Tutkimushetkellä Suunta-chatissa ei ollut joistakin chateista tuttua toimintoa, jonka avulla näkee toisen osapuolen kirjoittavan ennen kuin hän julkaisee viestin. Tämä olisi myös yksi tapa havaita keskustelukumppanin läsnäoloa ja työskentelyä aiheen parissa, kuten myös sitä, mihin kysymyksiin vastaaminen vaikuttaa olevan hankalaa.

Osana vapaaehtoisten ohjaajien koulutusta voisi jatkossa käsitellä ajan merkitystä osana ohjauskeskustelua ja kannustaa rauhallisuuteen. Teknisen koulutuksen lisäksi pelkojen ja ennakkoluulojen käsitteleminen etukäteen voi tuoda varmuutta ohjaustilanteeseen. Suunta-chatissa mahdollisuudet kiireettömään kohtaamiseen ovat hyvät, koska ohjausaikaa ei ole rajattu esimerkiksi tunnin mittaisiin tapaamisiin. Kiiretön kohtaaminen korostui entisestään siinä, miten ohjaajat eivät ottaneet keskusteluissa puheeksi, kauanko heillä oli aikaa nuoren asialle. Ohjaajat osoittivat sitoutumistaan nuorten kohtaamiseen jatkamalla keskustelua kiireettömästi vielä chatin sulkeutumisaian ja heidän ohjausvuoronsa päättymisen jälkeen. Nuoret myös ilmaisivat useassa keskustelussa arvostavansa sitä, että vapaaehtoiset aikuiset haluavat käyttää aikaansa heidän auttamiseensa. Osalla nuorista oli negatiivisia kokemuksia kohtaamisista viranomaisten kanssa, jolloin internetin tasa-arvoistava vaikutus (*minimization of authority*; Suler 2004a) ja ohjaajien tuntemattomuus saattoivat auttaa nuorta rakentamaan positiivista ohjaussuhdetta. Koska nuoret eivät kyselleet ohjaajista kovinkaan paljon eivätkä heidän itsestään runsaasti kertoneet, nuori pystyi kuvittelemaan ohjaajan mieleisekseen (vrt. Suler 2004a; Suler 2003a).

Laaksonen ja Matikainen (2013, 199), että nimettömänä tapahtuva keskustelu on usein tasoltaan heikompaa kuin identiteetin paljastava keskustelu. Kuitenkin omassa aineistossani nimettömänä käydyt chat-keskustelut olivat tavoiteorientoituneita, asiallisia, toista osapuolta kunnioittavia ja usein lämminhenkisiä. Esimerkiksi aggressiivista viestintää eli internetikäsitteenä fleimausta (*flaming*) (kts. emt. 2013, 199) ei keskusteluaineistossani näkynyt ollenkaan eikä sellaisen kohtaamista tullut esille myöskään ohjaajien keskustelussa kokemuksistaan. Kenties luottamuksellisissa, kahdenkeskisissä keskusteluissa vallitsi ilmapiiri, jossa kumpikaan osapuoli ei olisi kokenut

voittavansa mitään tällaisella provosoivalla huomiohakuisuudella. Keskustelun yksityisyys nimittäin rajoitti yleisön vain keskustelukumppaniin, toisin kuin esimerkiksi julkisesti saavutettavissa olevilla keskustelupalstoilla. Ohjaajat olivat tilanteessa vapaaehtoisina omasta tahdostaan auttamassa nuoria, jotka olivat puolestaan hakeutuneet ohjaukseen niin ikään vapaaehtoisesti itselleen sopivana aikana. Tällaisessa asetelmassa aggressiivinen viestintä on voitu kokea molempien ajan hukkaan heittämiseksi.

Ohjaajien reflektointeja läpäisevänä teemana on, kuinka he olisivat halunneet tehdä vielä enemmän nuorten hyväksi ohjauskeskusteluissa. Ohjaajat esimerkiksi huomasivat keskustelujen jälkeen, että eivät olleet muutamassa kohdassa huomanneet rohkaista nuorta siitä, että mennyt opintomenestys ei ennusta tulevaa tai siitä, että nuori oli ajoissa ottamassa asioista selvää. Matalan kynnyksen palvelulle ominaista on, että huolimatta palvelun mahdollisesta suuntaamisesta esimerkiksi koulutus- ja työelämähuolien käsittelyyn, ihminen saapuu sinne elämänsä keskellä kokonaisena kaikkine huolineen (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 183). Tämä toteutui myös Suunta-palvelussa aiheiden ”pulputessa” keskustelun aikana. Ohjaajat joutuivat tällöin punnitsemaan tilannekohtaisesti, mitä aiheita ottavat lähempään tarkasteluun. Ohjaajat olisivat halunneet käsitellä myös laajemmin nuorten elämäntilanteita ja keskustelusta ulosrajattuja teemojakin: perhetaustan ja suljetun yhteisön vaikutusta urasuunnitteluun, mielenterveyden ongelman näkymistä arjessa, vielä monipuolisemmin eri koulutuspolkuvaihtoehtoja ja sen selvittämistä, *miksi* nimenomaan jokin tietty ala kiinnostaa nuorta. Tämän tyyppisiä tutkivaan ohjausorientaatioon liittyviä merkitysten tutkimisia ja tulokintojen kyseenalaistamisia esiintyi hyvin vähän tutkimusaineistoon kuuluvissa keskusteluissa. Ohjaajat halusivat jatkossa käyttää yhä enemmän aktiivista kuuntelua, kuvailemaan kutsuvia kysymyksiä ja varmistaa ohjattavan viestejä. Ylipäättään kysymyksiä haluttaisiin esittää rohkeammin. Myös liiallisesta ohjattavan tunnetilaan mukaan menemisestä varoitettiin. Mikäli ohjattavasta hänen elämänsä näyttää synkältä, ohjaajan pitää pyrkiä tuomaan positiivisuutta ja valon pilkahduksia kaivon pohjalle eikä mennä sinne ohjattavan kanssa.

Tiheissä kuvauksissa pohdittiin myös, miten chat-keskusteluissa voisi hyödyntää konkreettisia harjoituksia, kuten mielikuvaharjoitusta mukavasta työpäivästä. Lisäksi mietittiin, miten voisi entistä paremmin tukea nuoria itsenäisessä tiedonhankinnassa. Ohjaajat halusivat jatkossa kiinnittää vielä enemmän huomiota nuorten itsenäisen tiedonhankinnan tukemiseen. Myös eteenpäin ohjaaminen mietitytti. Parin keskustelun osalta ohjaajat miettivät, oliko nuori liian aktiivinen ja hyvässä turvaverkossa jo valmiiksi etsivän nuorisotyöntekijän luokse ohjattavaksi. Lisäksi yhden keskustelun kohdalla heräsi kysymys, kuka olisi oikea taho auttamaan nuorta Suunta-palvelun aihepii-

rin ulkopuolelle kuuluvien sydänsurujen kanssa. Useimmissa keskusteluissa muihin palveluihin eteenpäin ohjaaminen kuului keskustelun lopetukseen. Oman osaamisen rajojen tunnistaminen ja parhaan mahdollisen avun etsiminen nuorelle kuuluvat eettisen ohjaukseen. Kuitenkin eteenpäin ohjaamisessa tulee olla harkitseva, ettei luoda poissaohjaamisen kulttuuria, jossa nuorta pompotellaan luukulta luukulle. Anonyymisissä chatissa on myös mahdollista seurata eteenpäin ohjauksen tuloksia tai rakentaa moniammatillista verkostoa nuoren ympärille, kun hänestä ei välttämättä tiedetä edes kotipaikkakuntaa nimestä puhumattakaan. a§Onneksi palvelussa oli mahdollisuus myös jatko-ohjaukseen Suunta-palvelun muiden kanavien (sähköposti, Skype) kautta. Tämä tosin yleensä tarkoitti sitä, että nuoren ohjaaja vaihtui.

Teemojen muuttuessa ja laajentuessa keskustelun aikana ohjaajille oli tullut ajoittain tunne, ettei ohjattavalla itselläänkään ole tosiasiallisesti käsitystä ongelmiansa ytimestä. Näin saattoi olla asian laita myös hyvin avoimien ohjattavien kohdalla. Mielestäni juuri tämä osoittaa, että palvelu on tavoittanut ohjauksen tarpeessa olevia nuoria. Ohjaajat kokivat kuitenkin vaikeaksi arvioida, kuinka käydyt keskustelut auttoivat nuoria. Onnistuneiden keskustelujen uskottiin antaneen ohjattaville tiedon lisäksi luottamusta ja rohkeutta tulevaisuuteen. Kuitenkin keskustelua herättivät uudelleen chat-ohjaukseen palaavat nuoret. Tuleeko olla iloinen siitä, että nuoret ovat kokeneet palvelun palaamisen arvoiseksi vai huolissaan siitä, että heitä ei ole saatu tuettua riittävästi kokeilemaan muita toimintatapoja? Palveluun palaamisen syitä ja nuorten kokemuksia chat-ohjauksesta heidän toimijuutensa tukena olisi mielenkiintoista tutkia lisää dialogissa palvelun kohderyhmän kanssa.

## 7 POHDINTA

Suunta-chatin ohjausvuorovaikutuksen tutkiminen on ollut pitkä ja antoisa prosessi. Pätkittäin kokopäiväisen työn ohessa edistynyt tutkimus voisi olla koherentimpi kokonaisuus, mikäli olisin pystynyt varaamaan siihen täysipäiväisesti aikaa alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaisesti. Chat-ohjauksen maailma on yllättänyt monipuolisuudellaan koko verkko-ohjauksen kentästä puhumattakaan. Näin jälkikäteen ajateltuna tutkimusta olisi helpottanut aiheen rajaaminen vielä tarkemmin jonkin tietyn vuorovaikutuksen osa-alueen tarkasteluun tai valmiin analysointimetodin hyödyntäminen aineistolähtöisyyden sijaan. Toivon kuitenkin onnistuneeni kuvaamaan chatissa tapahtuneen ohjauskeskustelun monimuotoisuutta sekä yhtäläisyyksiä ja eroja kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen tavalla, joka tukee aiheen jatkotutkimusta. "Liiankin" kiinnostavasta aiheesta tutkimusta tehdessäni tuskailin sen tiedostamisen kanssa, että olen raapaissut aiheesta vain pintaa. Toivon, että oman tutkimukseni tulokset voivat toimia arviointitutkimuksen (kts. Nuorisotutkimusseura et al. 2014) rinnalla kimmokkeena Suunta-chatin kehittämiseksi. Tutkimusprosessi on myös vahvistanut omaa näkemystäni siitä, miten tärkeää ohjauspalveluiden kehittämisessä (toimintaympäristöstä riippumatta) on palautteen kerääminen ja ohjaajien oman toiminnan reflektointi. Ohjaajana kehittymisen ja palvelun kehittämisen vuoksi voisikin pohdita keskusteluiden jälkeisten tiheiden kuvausten tai vastaavan tekstin kirjoittamista vakituiseksi itsereflektion ja palautteen keräämisen käytännöksi (vrt. Vuorinen et al. 2011, 44).

Ohjattavat hakeutuivat itse ohjaukseen Suunta-chatiin heille sopivana aikana. Suoraan kahdenkeskiseen chat-keskusteluun pääsi tosin vain chatin aukioloaikojen puitteissa. Kuitenkin chatin ollessa suljettuina käytössä oli yhteydenottolomake, jonka täyttäneeseen Pelastakaa Lasten työntekijä oli yhteydessä 24 tunnin kuluessa jatkaen keskustelua joko sähköpostilla tai Skypellä. Aukioloaikojen rajoissa ohjattava saattoi

myös viettää chatissa haluamansa ajan ja poistua sieltä hiiren klikkauksella kesken keskustelunkin niin halutessaan. Ohjattavan ei siis tarvinnut ohjausta saadakseen varata aikaa, hankkia lähetettä, rekisteröityä palveluun eikä paljastaa henkilötietojaan, mikäli hän ei halunnut (Nuorisotutkimusseura et al. 2014). Näin ollen Suunta-chatin voidaan katsoa vastaavan kysyntälähtöisen *ad hoc* ohjauksen tarpeeseen tarjoamalla ohjausta, kun ohjattava on sitä halukas vastaanottamaan (vrt. esim. Sampson 2014). Tulevaisuudessa nuorten mobiilikäytön lisääntyessä on mielenkiintoista pohtia esimerkiksi erilaisten kännykkäsovellusten mahdollisuuksia kaikkialta saavutettavissa olevien ohjauspalveluiden tarjoamisessa. Ohjaajatkin ovat jo pitkään tiedostaneet, kuinka oleellista on tuoda ohjaus sen kohderyhmän käyttämille toimintakentille (Vuorinen et al. 2001, 43).

Ohjattavien yhä paremmaksi palvelemiseksi olisi paikallaan pohtia valtakunnallisen moniammatillisen chat-ohjaamon toimintamallia. Palveluun voisi kuulua kartoituskeskustelu, jonka jälkeen juttelu voisi jatkua ohjattavan asiasta parhaiten tietävän asiantuntijan kanssa. Moniammatillisista chat-palveluista on jo toteutettu pienemmässä mittakaavassa eri puolilla Suomea (kts. esim. Oulun seudun ammattiopisto 2015; Oulun kaupunki 2015; Koordinaatti 2014). Toisaalta tällaisia asiantuntijapalveluita chatin kautta tarjottaessa tulee huomata, että osa Suunta-palvelun viehätystä oli nuorten osalta nimenomaan sen epävirallisuus sekä ohjattavan ja ohjaajan tasavertaisuus. Nuoret arvostivat vapaaehtoisia ohjaajia, joilla ei ollut auttamisessaan mukana palkansaamisen motiivia.

Chat-ohjauksessa tekniseen toteuttamistapaan on kiinnitettävä huomiota, koska kommunikoinnin mahdollisuudet rakentuvat sen päälle. Verkko-ohjauksen kerrokselliseen rakenteeseen kuuluu tekniikan vuorovaikutukselle asettamien edellytysten lisäksi, että käyttäjien toiminta vaikuttaa siihen, millaisia teknisiä toimintamahdollisuuksia kehitetään (Hine 2000; Laaksonen et al. 2013, 14–15). Konkreettisina kehittämisedotuksina esitän esimerkiksi toimintoa, joka näyttää keskustelukumppanin kirjoittavan vastausta ja äänimerkkiä, joka kertoo uudesta viestistä esimerkiksi toisessa välilehdessä tietoa etsivälle keskustelijalle. Näiden ominaisuuksien avulla voitaisiin sujuvoittaa vuorovaikutusta entisestään, kasvattaa keskustelukumppanin läsnäolon tuntua ja vähentää viestien odottelusta johtunutta turhautumista.

Tutkimukseni suurin puute on ohjattavien näkökulman vähäisyys. Aineistonkeruun luonteen ja keskustelujen anonymiteetin vuoksi tämän tutkimuksen yhteydessä ei ollut mahdollista tehdä ohjattavien vertaisarviointia tutkimuksen tuloksista tai kuulla heidän kokemuksiaan keskusteluista. Jatkossa olisikin syytä tutkia ohjattavien koke-



muksia chat-ohjauksesta, saamastaan ohjauksen laadusta, tuen merkittävydestä ja tätä kautta saadun ohjauksen vaikutuksia heidän elämänsä kulkuaan. Koska tässä tutkimuksessa minulla ei ollut mahdollisuutta kuulla molempien keskustelijoiden kommentteja tulkinnoistani eikä esittää tarkentavia kysymyksiä keskustelujen tapahtumisesta, tulee tulosten yleistämisessä ja soveltamisessa olla maltillinen. Esimerkiksi tietyn ilmiön puuttuminen aineistostani ei tarkoita sitä, ettei sitä olisi esiintynyt kaikkien melkein 500 Suunta-keskustelun aikana. Vaikka en analyysissäni löytänytäkään jotakin ilmiötä julkilausuttuna keskusteluista, voi silti olla, että keskustelutilanteessa sen osapuolet kokivat tuon ilmiön olleen läsnä. Kuten Hakala ja Vesa (2013, 223–224) tiivistävät, sisällön erittelyn tuloksia tulkitessa on keskityttävä siihen, mitä keskusteluista tulee ilmi eikä niinkään siihen, mitä niistä ei ilmene.

Suunta-palvelun arviointitutkimusta ja tätä pro gradua varten kerättyä aineistoa tarjotaan pysyvään arkistointiin yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon (kts. myös Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 15). Näin rikasta aineistoa voi hyödyntää paitsi jo tehtyjen tutkimusten arvioinnissa myös jatkotutkimusten pohjana. Erittäin keskeistä palvelun kehittämisen kannalta on jatkossa myös palvelun käyttäjien eli nuorten kokemusten laajempi kuuleminen. Nuoret lupasivat keskusteluissa tekevänsä monia asioita (kts. myös Nuorisotutkimusseura et al. 2014, 37), mutta ohjaajat kokivat vaikeaksi arvioida, kuinka paljon käydyt keskustelut tosiasiasa tukivat nuorta seuraavien askelten ottamisessa. Jatkotutkimuksena olisikin paikallaan seurata, miten chatissa käydyt ohjauskeskustelut ovat vaikuttaneet nuoren toimintaan ja hänen elämänsä suuntaan. Ovatko kohtaamiset voimaantaneet toimimaan oman tilanteen edistämiseksi? Pitkäaikasarviointi on merkittävää myös ohjausprosessin kehittämisen kannalta. Olisi esimerkiksi mielenkiintoista tarkastella, oliko jollain ohjausorientaatiolla ohjattavan elämän kannalta toista positiivisempia vaikutuksia.

Pitkittäistutkimuksen lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia chat-vuorovaikutusta sekä ohjaajan että ohjattavan kannalta esimerkiksi keskusteluja videoimalla. Sekä henkilöitä että ruudulla tapahtuvaa toimintaa videoimalla esiin piirtyisivät muun muassa sanomatta jääneet, poistetut viestit ja viestien muokkaukset. Videoita voisi jälkikäteen katsoa yhdessä keskustelijoiden kanssa ja pyytää heitä kuvailemaan toimintaansa sekä sen syitä. Internetissä tarjottavissa ohjauspalveluiden kehittämisessä ratkaisevassa asemassa on tutkimustiedon tehokas hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä. Sampson (2014) esittää, että ilman tutkimustiedon ottamista kehittämistyön perustaksi palvelut jäävät vaikeiksi hyödyntää. Hyvänä tavoitteena lienee olisi teorian tiedon ja käytännön kokemusten tasapaino palveluita kehittäessä. Vaikka monet ohjausteoriat esimerkiksi karsastavat ohjaajan ottamaa asiantuntijaroolia, tätä kuitenkin ta-

pahtuu käytännön ohjaustilanteissa. Ei siis kannata myöskään mustavalkoisesti ajatella, että teorioissa kuvattu ohjaus olisi käytännön tilanteissa tapahtuvaa ”oikeampaa” tai ”parempaa”.

Toivon tutkimukseni innostavan uusia tahoja luomaan ammattitaitoisesti toteutettuja henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen perustuvia ohjauspalveluja internetiin. Parhaassa tapauksessa tämä mahdollistaisi laadukkaiden asiakaslähtöisten ohjauspalvelujen entistä paremman saavutettavuuden. Tutkimukseni tulokset ovat sovellettavissa vuorovaikutteisten kahdenkeskisten, tekstipohjaisten ja anonyymien internetohjauspalveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Mikäli chatin osallistujat esiintyvät omilla nimillään, heitä on useampia tai mukana on esimerkiksi videokuvaa, vaikuttavat nämä varmasti vuorovaikutuksen tapoihin ja se on huomioitava tutkimuksen tuloksia sovellettaessa. Lisäksi tulee huomioida keskustelijoiden ikä, kulttuurinen tausta ja palveluun hakeutumisen polku. Vehviläinen (2001, 246–247) esimerkiksi on todennut, että ohjaajat esittävät suurempaa kritiikkiä ja neuvoja nuorille ohjattaville kuin aikuisille. Tässä tutkimuksessa nuorten ja ohjaajien välisistä keskusteluista saatuja tuloksia ei siis kannata varauksetta soveltaa eri-ikäisten kanssa käytyihin sähköisiin ohjauskeskusteluihin. Kuitenkin jatkossa samantapainen matalan kynnyksen ohjauspalvelu olisi yksi työväline elinikäisen ohjauksen toteuttamiseen myös jo työelämässä olevien urasiirtymien tukemisessa. On myös huomioitava, että anonyymien keskustelun erityispiirteisiin kuuluu, ettei ohjattavan iästä voida olla täysin varmoja tai vetää edes ulkonäön perusteella johtopäätöksiä. Näin ollen chat-ohjaus mahdollistaisi periaatteessa ikään liittyvistä ennakoasenteista vapaan ohjauksen, jossa nuorellekin tarjotaan tilaisuus nousta aktiivisen ohjattavan roolin tasalle.

Verkossa toimiessaan nuorella on valta määritellä, mitä muut hänestä tietävät. Tämä mahdollistaa ohjausvuorovaikutuksen rakentumisen puhtaalta pöydältä ilman esimerkiksi aiempaan toimintaan pohjautuvia ennakkoluuloja. Toisaalta tällaisessa ohjattavan muusta arjesta irrallaan olevassa ohjauskeskustelussa jatko-ohjaaminen ja moniammatillisen verkoston hyödyntäminen nuoren tueksi jää nuoren oman aktiivisuuden varaan. Olisi houkuttelevaa ajatella, että internetin estoja poistava vaikutus saa ihmiset paljastamaan ”todellisen minänsä”. Estottomampi käyttäytyminen internetissä voikin parhaimmillaan viestiä halusta kehittyä ja ymmärtää itseään paremmin. Kuitenkin eri henkilöt reagoivat eri tavoilla ja voimakkuudella internetin estoja poistavaan vaikutukseen. Myös erilaiset internetympäristöt voivat ruokkia ja mahdollistaa erilaista itseilmaisua. Internetissä ilmaistut persoonallisuuden puolet tulisikin katsoa osaksi ihmisen persoonallisuuden kokonaisuutta, joka ei ole yhtenäinen eri ympäristöissä eikä sinällään todempi tai epätodempi kuin henkilön kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa

ilmaisema minä. (Suler 2004a, 321; 324–325.) Olisi myös mielenkiintoista selvittää edelleen, kuinka hyvin ohjaajat tiedostivat ja mahdollisesti kyseenalaistivat ohjattavista chat-keskustelujen aikana muodostamia mielikuvia. Näkemykset ohjattavan kyvyistä, mahdollisuuksista ja sukupuolesta vaikuttavat ohjaukseen, joten niiden muodostumisen tiedostaminen mahdollistaisi harkitumpien valintojen tekemistä keskustelun aikana.

Olen samaa mieltä Evansin (2009, 6) kanssa siitä, että jatkossa on tarpeen keskustella yhteisesti ja avoimesti ohjauspalveluja tarjoavien tahojen kesken, miten internetissä olevia ohjauspalveluja voisi kehittää ja niiden laatua valvoa. Lisäksi tulisi pystyä keskustelemaan parhaasta, toisiaan tukevasta tavasta sovittaa yhteen perinteisemmissä toimintaympäristöissä ja internetissä tapahtuva ohjaus. Tätä keskustelua tulisi käydä ilman, että kumpikaan ohjauksen tarjoamisen tavoista nähdään toisarvoisena tai toista korvaavana. (emt. 2009, 6.) Pikemminkin internet tulisi nähdä yhtenä ohjauksen toimintaympäristönä muiden rinnalla omine erityispiirteineen. Verkko-ohjauksesta puhuessa tulisi aina määritellä tarkasti, millaisesta ohjauksesta puhutaan. Yksisuuntaisella informaatiota välittävällä internetsivustolla on ohjauksen kentässä erilainen paikka kuin dialogiin pyrkivällä anonyymilla chat-ohjauspalvelulla. Tämän tutkimuksen perusteella internetohjaus mahdollistaa todellisia kohtaamisia, mutta tämä ei vähennä henkilökohtaisen, kasvokkaisen ohjauksen merkitystä. Parhaimmillaan teknologiaa voidaan käyttää myös rohkaisemaan kasvokkaisten kontaktien ottamiseen (vrt. Turkle 2012). Sosiaalisten kontaktien ollessa tekniikan kehittyessä yhä helpommin tavoitettavissa tulee kiinnittää huomiota myös yksilön omatoimisuuden ja osaamisen tukemiseen sekä hänen rohkaisemiseensa toimintaan omien päätöstensä ja arvonsa mukaan arjessaan. Muuten riskinä voi olla, ettei hän enää luota omin voimin ratkaistavissa tilanteissaan omiin taitoihinsa toimia ilman internetheimonsa tai ohjaajansa neuvoja ja apua (vrt. Turkle 2012).

Oma tutkimukseni tukee Suunta-palvelun arviointitutkimuksen (kts. Nuorisotutkimusseura et al. 2014) tuloksia siitä, että henkilökohtainen verkko-ohjaus mahdollistaa ennako-odotuksia paremmin läsnä olevan, nuoria kuuntelevan ja kunnioittavan kohtaamisen ja anonyymi, epävirallinen ja vertaisohjausta muistuttava toimintaympäristö madaltaa nuorten kynnystä kertoa asioistaan. Vaikuttaakin siltä, että tiedollisen puolen lisäksi chatissa on mahdollista ja kannattavaakin panostaa ohjattavan rauhalliseen kohtaamiseen ja kuulluksi tulemisen kokemuksen tarjoamiseen.

## LÄHTEET

- Diigo Inc. 2014. Groups. Suunta / Netari. Suunta-palvelun linkkitietokanta. Palveluun sisäänkirjautuneille ja ryhmään kuuluville nähtävissä:  
<https://groups.diigo.com/group/suunta> [Viitattu 29.1.2015]
- Evans, J. 2009. *Online Counselling and Guidance Skills. A Practical Resource for Trainees and Practitioners.* Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Geertz, C. 1973. Thick Description. Toward an Interpretive Theory of Culture. Teoksessa C. Geertz. *The Interpretation of Cultures. Selected Essays.* New York: Basic Books Inc., 3–30.
- Hakala, S. & Vesa, J. 2013. Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen ja M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät.* Jyväskylä: Vastapaino, 216–244.
- Hine, C. 2000. *Virtual Ethnography.* Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2010. *Tutki ja kirjoita.* Helsinki: Tammi.
- Hutunen, T. & Merikivi, J. 2011. Nuorten kohtaaminen verkossa. Teoksessa J. Merikivi, P. Timonen ja L. Tuuttila. *Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 111.* Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK), sarja C 25. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, julkaisuja 2/2011.
- Jalava, J. & Koiso-Kanttila, S. 2013. RAY-rahoitteisen järjestöorganisaation haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa M. Niemelä & J. Saari (toim.) *Huonoosaisten hyvinvointi Suomessa.* Helsinki: Kela, 172-192.
- Jones, G. & Stokes, A. 2009. *Online Counselling. A Handbook for Practitioners.* Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Jyväskylän yliopisto 2014. Hermeneuttinen analyysi.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/hermeneuttinen-analyysi> [Luettu 29.1.2015]
- Koordinaatti 2014. Verkkoneuvontaa kehitetään Kuusamossa monialaisessa yhteistyössä. <http://www.koordinaatti.fi/fi/keskipisteessa/winssi> [Luettu 29.1.2015]
- Laaksonen, S.-M., Matikainen, J. & Tikka, M. 2013. Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen ja M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät.* Jyväskylä: Vastapaino, 9–33.
- Laaksonen, S.-M. & Matikainen, J. 2013. Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen ja M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät.* Jyväskylä: Vastapaino, 193–215.
- Mallen, M., Vogel, D. ja Rochlen, A. 2005. The Practical Aspects of Online Counseling. Ethics, Training, Technology and Competency. *Counseling Psychologist* 33 (6), 776-818.

- Matikainen, J. 2001. Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- 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.
- McLeod, J. 2011. Qualitative Research in Counselling and Psychotherapy. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Miniwatts Marketing Group 2014. Internet World Stats. Usage and Population Statistics. Internet Usage Statistics. The Internet Big Picture. World Internet Users and Population Stats. <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> [Luettu 29.1.2015]
- Nuorisotutkimusseura 2013. Tutkimussuunnitelma Suunta-palvelukokeilun arviointia varten jaettavaksi yhteistyötahoille. Julkaisematon.
- Nuorisotutkimusseura, Nuorisotutkimusverkosto, Gretschel, A. & Junntila-Vitikka, P. 2014. Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa. "Yläfemmasulle, kun autoit eteenpäin! Tässähän ihan tuntee itsensä kuin toiseksi ihmiseksi!". Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. Sitran selvityksiä 76.
- OECD 2004. Career guidance and public policy: Bridging the gap. <http://www.oecd.org/education/innovation-education/34050171.pdf> [Luettu 29.1.2015]
- Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Oulun kaupunki 2015. Byströmin nuorten palvelut. <http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/bystromin-nuorten-palvelut> [Luettu 29.1.2015]
- Oulun seudun ammattiopisto 2015. Chat-palvelu avitus. <http://www.osao.fi/osao/osaolaiselle/opiskelijahuolto/chat-palvelu-avitus.html> [Luettu 29.1.2015]
- Pekkari, M. 2006. Ohjauskeskustelu nuorten lukio-opintojen ja uran pohdinnan tukena. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Kasvatustieteen väitöskirja.
- Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.
- Pelastakaa Lapset 2014. Suunta. <http://www.pelastakaa.fi/nuorisotoiminta/suunta/> [Luettu 29.1.2015]
- Pilli-Sihvola, M. 2002. Urasuunnitteluohjausta internetissä. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 34-43.
- Pitkänen, J. 1996. Dialoginen tila. Teoksessa M. Vilkkä (toim.) Kohtaaminen taitona. Dialogisuus ihmistutkimuksen lähtökohtana ja menetelmänä. Lahden ammattikorkeakoulu. Sarja D Aikakauskirja 1996:1.
- Sampson, J.P. Jr. 2014. Using Information and Communication Technology in Delivering Career Interventions. Jyväskylän yliopisto. eVOKES/ELGPN/IAEVG We-

- binaari 19.2.2014. <https://moniviestin.jyu.fi/ohjelmat/erillis/kti/evokes/using-information-and-communication-technology> [Katsottu 29.1.2015]
- Suler, J. 2000. Case studies and the evolution of digital life forms. *CyberPsychology and Behavior* 3 (2), 219-220.
- Suler, J. 2003a. The Psychology of Cyberspace. Article Index. Presence in Cyberspace. <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/presence.html> [Luettu 29.1.2015]
- Suler, J. 2003b. The Psychology of Cyberspace. Article Index. E-Mail Communication and Relationships. <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/emailrel.html> [Luettu 29.1.2015]
- Suler, J. 2004a. The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior* 7 (3), 321–326.
- Suler, J. 2007. The Psychology of Cyberspace. Article Index. The Psychology of Text Relationships. <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/psytextrel.html> [Luettu 29.1.2015]
- Sultana, R. 2004. Guidance policies in the knowledge society. Trends, challenges and responses across Europe. A Cedefop synthesis report. Cedefop Panorama series 85.
- Taideteollinen korkeakoulu 2014. Tutkimusmenetelmät. Kirjallisuusselvitys. Aineiston analysoiminen. Hermeneuttinen tulkinta. [http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html\\_files/120\\_kirjallisuus.html#herm](http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/120_kirjallisuus.html#herm) [Luettu 29.1.2015]
- Taloudellinen tiedotustoimisto 2015. Kun koulu loppuu. Tietoa nuorille koulutus- ja uravaihtoehtoista. Kysy opolta. <http://kunkoululoppuu.fi/kysy-opolta/> [Luettu 29.1.2015]
- Turkle, S. 2012. TED Talks. Connected, but alone? [https://www.ted.com/talks/sherry\\_turkle\\_alone\\_together](https://www.ted.com/talks/sherry_turkle_alone_together) [Katsottu 29.1.2015]
- Turun Sanomat 2014. Kotimaa. Nuorille suunnatusta Suunta-palvelusta vakituinen ja valtakunnallinen. *Turun Sanomat* 13.5.2014. <http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/629226/Nuorille+suunnatusta+Suuntapalvelusta+vakivakitu+ja+valtakunnallinen> [Luettu 29.1.2015]
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> [Luettu 29.1.2015]
- Vapaavuori, J. 2001. Dialoginen muutos ryhmäkeskusteluissa. Työyhteisön jumi konsultaation kohteena. Joensuun yliopisto. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja 51.
- Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Vuorinen, R. 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä? Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälineenä. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 19.

Vuorinen R., Sampson J.P. Jr. & Kettunen, J. 2011. The perceived role of technology in career guidance among practitioners who are experienced internet users. *Australian Journal of Career Development* 20 (3), 39–46.

Yleisradio 2013a. Etusivu. Nuorille nyt! <http://nuorillenytyle.fi/> [Luettu 29.1.2015]

Yleisradio 2013b. Suunta. Nuorille nyt! <http://nuorillenytyle.fi/suunta/> [Luettu 29.1.2015]

## LIITE 1: Tiheä kuvaus, case 19

### Profiili 3

- 19-vuotias, peruskoulun suorittanut, ammatillista tutkintoa vailla oleva nuori nainen
- keskeytti matkailu- ym. alan opinnot 2 kk jälkeen, kun ei kokenut alaa omakseen
- työskennellyt sosiaali- ym. alan/ammatti1 tehtävässä 11 kk ja viihtynyt työssä
- pääsi oppisopimuksella sosiaali- ym. ala/ammatti 2 työhön, mutta työsuhde päättyi koeajalla, perusteluksi sanottiin, ettei sovellu alalle (arvelee, että johtui hänen nuoresta iästään ja siitä ettei ollut ajokorttia)
- tällä hetkellä hakee lähinnä töitä; mutta oppisopimuspaikka kävisi myös, "Taloudellinen tilanteeni ei anna periksi lähteä opiskelemaan enään kolmeksi vuodeksi."
- ollut myös kausityöntekijänä X-liikkeessä ja pärjäsi hyvin, on kiinnostunut tällä hetkellä matkailu- ym. alasta, sosiaali- ym. alan työkin edelleen kiinnostaa

### Vinkit ja ohjeistukset:

- linkki läheisessä kaupungissa sijaitsevaan nuorten neuvonta- ja tukipalveluun, josta saa monipuolista tukea ja jossa voi asioida ilman ajanvarausta
- linkki alueen nuorisotiedotussivustolle, jossa tietoa oppisopimuksesta
- kunkoululoppuu.fi –sivusto
- linkki oppilaitoksen sivulle, jossa henkilökohtainen avustaja –koulutuksesta
- mol.fi/cvhaku, avuksi cv:n laatimiseen
- lisäksi ohjeistin täyttämään Suunta-palvelun yhteydenottolomakkeen, jotta voi saada henkilökohtaista ohjeistusta cv:n laatimiseen

### Reflektointia:

Näin jälkeenpäin keskustelua lukiessa se ei vaikuta kovinkaan onnistuneelta ohjaus-suoritukselta.

Chatin hektinen luonne aiheutti minulle edelleen paineita ja päivystyksen alussa vähän jännitin pystynkö auttamaan nuorta tarpeeksi nopeasti, jotta hän ei kyllästyisi ja keskeyttäisi keskustelua.

Jossakin keskustelun vaiheessa nuori hiljenee kahdeksaksi minuutiksi (17.26 – 17.34); tuona aikana lähetän hänelle linkkejä ja kysyn onko hän käynyt te-toimistossa ja että haluaisiko hän että juttelemme alavalinnasta. Nuori vastaa vasta kun kysyn, onko hän linjoilla.



17:30 Suunta-ohjaaja: haluaisitko, että juttelisimme vielä tuosta alavalinnasta?  
 17:33 Suunta-ohjaaja: vieläkö olet linjoilla? :)  
 17:34 Nuori: voiha siitä jutella mutta työpaikka ois kyllä niin mahtava asia  
 17:34 Nuori: :)  
 17:34 Suunta-ohjaaja: hyvä. :)  
 17:34 Suunta-ohjaaja: eli mikä tahansa työpaikka? :)  
 17:34 Nuori: periaatteessa tässä tilanteessa käy mikä tahansa :)  
 17:35 Suunta-ohjaaja: mitäpä jos kävisit siellä X-nuorten tukipalvelussa juttelemassa tästä oppisopimuksesta?

En tiedä, minkä pituisia reagointitaukoja tällaisessa chat-keskustelussa on syytä odottaa? Ehkä nuori keskittyi antamiini linkkeihin tai hänelle tuli vain joku muu keskeytys?

Nuori haluaa kovasti töitä, mutta en ryhdy kovin aktiivisesti sitä hänelle etsimään, vaan pyrin ohjaamaan koulutukseen, toki nuoren toiveen mukaisesti oppisopimukseen. Ehkä olisin saanut nuoreen luottamuksellisemman suhteen, jos olisin paremmin kunnioittanut hänen tarvettaan löytää työpaikka? Olisin edennyt tämä toive edellä ja sen lisäksi ohjannut oppisopimukseen?

Keskustelun lopussa havahdun kyllä asiaan ja kysyn ovatko hakupaperit kunnossa. Nuori kertoo, ettei osaa laatia cv:tä, vinkkaan te-toimiston sivustolle, jossa ohjeistetaan cv:n laatimiseen. Lisäksi ehdotan, että hän ottaisi vielä yhteyttä Suunta-palveluun, jotta saisi enemmän ohjeistusta asiakirjojen laadintaan.

17:55 Suunta-ohjaaja: mutta enemmän voisit saada vielä apua työnhakupapereiden tekemiseen täyttämällä suunta-sivun yhteydenottolomakkeen.  
 17:56 Suunta-ohjaaja: tai antamalla minulle yhteystietosi, jotta voin välittää ne suunta-palvelun työntekijöille. he ottavat sitten yhteyttä ja näin saat erinoamista apua ihan henkilökohtaisesti. :)  
 17:57 Nuori: Minä voin sen täyttää :) kiitos näistä avuista nyt tällä kertaa :)

Eniten nuori tuntuu tarttuvan, kun suosittelen käymään lähikaupungissa sijaitsevassa nuorten tuki- ja neuvontapalvelussa. Nuori ei tiennyt kyseisestä palvelusta aiemmin mitään, mutta kiinnostuu siitä selvästi.

17:21 Nuori: en ole ollut tuosta X-nuorten tukipalvelusta tietoinen  
 17:23 Suunta-ohjaaja: se on kyllä tosi hyvä paikka. olen itse käynyt siellä. sinne voi vain mennä sisään ja kertoa, mitä apua haluaisi, ei tarte ajan varausta.  
 17:24 Nuori: okei=)

...

Minulla on pitkä kokemus face-to-face -ohjaamisesta ja tunnen itseni noissa tilanteissa varmaksi ja osaavaksi. Pystyn lukemaan nuoren ilmeistä ja eleistä asioita, joihin voin heti reagoida. Chat-ohjauksessa koen yllättävää avuttomuutta. Kunpa voisinkin nähdä nuoren silmät, katsoa niihin rohkaisevasti ja osoittaa arvostusta kuuntelemalla ja nyökkäämällä! Keho on kuitenkin nyt poissa pelistä ja keinot kommunikaatioon löydettävä kirjoittamalla. Onneksi on keksitty hymiö, jolla voi edes jollakin tavalla osoittaa lämpöä silloin, kun sanat eivät riitä. ☺

En osaa sanoa, minkä verran antamani vinkit nuorta oikeasti auttavat. Minua kuitenkin lohduttaa, että löydän palvelun, jossa nuori voi käydä juttelemassa ja pyytämässä tukea juuri niihin asioihin, jotka häntä askarruttavat. Olen itse käynyt paikan päällä tutustumassa palveluun ja kokemukseni pohjalta voin luottaa siihen, että nuori löytää osoitteesta auttavien sanojen lisäksi myös hyväksyviä ja rohkaisevia katseita.

*17:58 Suunta-ohjaaja: luuletko että tästä oli apua?*

*17:58 Nuori: Soitan myöskin huomenna sinne X-nuorten tukipalveluun :)*

Myöhemmin oivallettua:

Tutkittuani Saran erinomaista keskustelua ja sen analyysia, palaan tähän keskusteluun. Huomaan, että en lainkaan onnistu toimimaan aktiivisesti kuunnellen: en varmista ohjattavan viestiä enkä esitä avoimia, kuvailemaan kutsuvia kysymyksiä! Missään myös selvästi ainakin yhden nuoren kirjoittaman kysymyksen, kun kerron oma-kohtaisesta kokemuksesta motivoidakseni nuorta kouluttautumaan. Ei ihme, että nuori hiljenee vähäksi aikaa....ARRGGG!

*17:13 Suunta-ohjaaja: tästä minulla on myös omakohtainen kokemus. Venyitin opiskelemaan lähtöä, kuntalous ei olisi sallinut....*

*17:14 Nuori: olen kyllä miettinyt esim työvoimatoimiston koulutuksia tai sitä että olisiko mahdollista päästä aikuiskoulutus puolelle (tämän kommentin missäsin)*

*17:14 Suunta-ohjaaja: lopulta kuitenkin päätin lähteä, vaikka olin kahden lapsen yksinhuoltaja. Pärjäsimme ja valmistuttuani sain töitä ja palkka nousi reilusti. :D*

*17:15 Suunta-ohjaaja: ajattelitko, että voisit opiskella työn ohella? sekin vaihtoehto voisi olla ok.*

*17:15 Suunta-ohjaaja: entäpä oppisopimuskoulutus?*

*17:15 Nuori: olisi oppisopimus koulutus parhain vaihtoehto:)*

## LIITE 2. Kutsut Suunta-ohjaajien ryhmäkeskusteluun Mantelichatissa

1. viesti: 16.1.2014

*"Parahin Suunta-ohjaaja,*

*Tutkin Itä-Suomen yliopiston ohjauksen koulutusohjelmaan tekeillä olevassa pro gradu -työssäni Suunta-palvelussa käytyjä keskusteluja ja ohjaajien kokemuksia näistä keskusteluista. Nyt haluan saada teidän ohjaajakollegoitteeni ääntä kuuluviin! Kokemuksenne palvelussa käydyistä keskusteluista ovat erittäin merkittäviä Suunta-palvelun ja chat-ohjauksen kehittämisen kannalta.*

*Olemme yhteistyössä Pelastakaa lasten kanssa järjestämässä ryhmäkeskustelua, jossa kartoitetaan kokemuksianne keskusteluista. Ryhmäkeskustelu järjestetään kaikille tutussa Mantelichatissa, joten siihen voit osallistua vaikka kotisohvaltasi. Keskustelu järjestetään tammi-helmikuun vaihteessa. Jotta ehtisimme rauhassa vaihtaa ajatuksia, keskusteluun on varattu aikaa kaksi tuntia. Jotta kaikki voivat tuoda esiin kokemuksiaan mahdollisimman avoimesti, keskusteluun kirjaudutaan mukaan vapaavalintaisella nimimerkillä.*

*Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa ajankohtaan merkitsemällä aikatoiveesi oheiseen kyselyyn:*

<http://doodle.com/f2b83ntb65cct4gz>

*Aikataulukyselyyn tulee vastata 20.1. mennessä.*

*Vastaan mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin. Toivotan kaikki lämpimästi tervetulleiksi jakamaan kokemuksia!"*

2. viesti: 6.2.2014

*"Heippa kaikille!*

*Muistutuksena vielä, olette kaikki lämpimästi tervetulleita Suunta-ohjaajien ryhmäkeskusteluun sunnuntaina 9.2. klo 19-21 Mantelichattiin. Etukäteen ei tarvitse ilmoittautua jakeskusteluun kirjaudutaan nimimerkillä. Tarkoituksena on keskustella ja jakaa kokemuksia rennossa ja avoimessa hengessä muun muassa seuraavista aiheista:*

- o Millainen kokemus chat-ohjaaminen on ollut?*
- o Millaisia onnistuneita keskustelukokemuksia teillä on?*
- o Entä millaisia haasteita olette kohdanneet?*
- o Miten loitte keskustelun aikana suhdetta nuoreen?*
- o Miten pyritte keskusteluissa saamaan käsityksen nuorten elämäntilanteista?*
- o Miten näette keskustelujen merkityksen nuoren tulevaisuuden kannalta?*

*Teidän kokemuksenne ja ajatuksenne ovat ensiarvoisen kiinnostavia ja tärkeitä ohjauksen kentän kehittämisen kannalta. Toivottavasti mahdollisimman monen kanssa päästää siis jutulle sunnuntaina :)*

*Mukavaa loppuviikkoa siihen saakka,*

*Sara*

*sara.peltola@hotmail.fi*

*040 745 8104"*