



VERTAISENA VERKOSSA

Eija Nyrhilä

Opinnäytetyö
Elokuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma
Ylempi AMK-tutkinto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

NYRHILÄ, EIJA:
Vertaisena verkossa

Opinnäytetyö 75 sivua, josta liitteitä 2 sivua
Elokuu 2013

Suomessa peruskoulun jälkeisen tutkinnon puuttuminen on merkittävin yksittäinen työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta syrjäyttävä tekijä. Suomessa on arviolta 110 000 20–29-vuotiasta nuorta ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Kysymys nuorten syrjäytymisestä on vakava ja nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen on asetettu hallituksen yhdeksi kärkihankkeeksi. Tampereen ammattikorkeakoulun koordinoiman Varustamo-hankkeen tarkoituksena oli luoda toiminta-aikanaan sosiaalisessa mediassa toimiva vertaisohjauksen toimintamalli, jolla sosiaalista eristäytymistä ja syrjäytymistä koulutus- ja työuralta pyritään ehkäisemään. Hanke koulutti nuoria toimimaan vertaisohjaajina toisille nuorille koulutuksen sekä työelämän nivelvaiheessa.

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää millaisia kokemuksia vertaisohjaajilla on ollut työstään vertaisohjaajina sekä miten he ovat kokeneet verkkovertaisohjauksen toimintamallin sekä miten sitä voisi kehittää. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu vertaisuuden, vertaisohjauksen ja verkossa tapahtuvan ohjauksen ympärille. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena, jossa aineiston keruussa käytettiin aineistotriangulaatiota. Pääaineistona oli teemahaastatteluin kerätty aineisto ja lisäksi hyödynnettiin hankkeessa tuotettuja aineistoja, kuten blogitekstejä. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla.

Vertaistuen merkitys on tiedostettu kauan sitten ja nuorilla vertaisten merkitys korostuu. Verkossa tapahtuvaa ohjausta, erityisesti vertaisohjausta on varsin vähän vielä tänä päivänä. Verkkovertaisohjaus työmenetelmänä pitää sisällään menestystekijöitä, joskin verkossa tapahtuva ohjaus on haasteellista ja vaatii ohjaajalta laaja-alaista osaamista. Vertaisohjauspalveluiden etuihin kuuluu se, että vertainen pystyy tarjoamaan sellaista tukea, johon ohjattavan on helppo samaistua. Vertaistukipalvelut verkossa koetaan usein myös matalan kynnyksen palveluiksi, jolloin palvelu koetaan helpommin lähestyttäväksi.

Varustamo-hankkeessa on tuotettu paljon tietoa eri sosiaalisen median välineiden käytöstä ja soveltuvuudesta ohjaustyössä nuorten kanssa. Haastavaa on nuorten tavoittaminen ja nuorilla monesti ennakkoluulot saattavat johtaa siihen, ettei palveluun uskalleta hakeutua. Verkossa tapahtuva ohjaus nähdään tulevaisuudessa työmenetelmänä, joka tulee lisääntymään nuorten parissa tehtävässä työssä. Jatkossa haasteena on myös verkossa tapahtuvan ohjauksen koulutus nykyisille ja tuleville alan ammattilaisille.

Asiasanat: Vertaisohjaus verkossa, vertaisuus, vertaistuki, ohjaus, vertaisohjaus, verkossa tapahtuva ohjaus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

NYRHILÄ, EIJA:
Being a Peer in the Internet

Master's thesis 75 pages, appendices 2 pages
August 2013

In Finland there are 110 000 young people without a degree after comprehensive school which is one of the most significant reasons in social exclusion. Preventing social exclusion of young people is Finnish government's top priority. Varustamo project concluded its three-year action period in June 2013. The Varustamo project offered peer guidance to young people with difficulties in continuing school or getting into working life. The aim of the project was to prevent social exclusion. Peer guidance was given by using social media. Young people were trained to be peer guides and offered a chance to work part time in the project.

The purpose of this study was to discover what kind of experiences peers working in the Varustamo project had from their work and from the working model and what they would have liked to improve. The theoretical underpinnings in this study are peer guidance and guidance in social media. The study was a qualitative case study. The data was collected in thematic interviews from the peer guides and other documents conducted within the project for example blog posts. The data was transcribed and analyzed by thematising.

The significance of peer support has been recognized a long time ago and for young people peers play an important role. Guidance on the net and especially peer guidance is still a rarely used working method. It is a working method which has potential but it is challenging and requires wide know-how from the guide. The advantage of the model is that peers offer support that the target group finds easy to identify to. Virtual support is also found to be accessible.

People working in the Varustamo project have learned a lot about using social media in guidance with young people. The challenge is to reach the target group. Young people might have prejudice against the services and they do not seek out the service. Guidance on the internet has been seen as a working model which will increase in the future especially among those working with young people. The challenge is also to educate professionals and scholars in guidance on the internet or social media and to add training into different degree programs.

Key words: peer guidance in social media, peer, peer support, guidance, peer guidance, guidance in social media

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TARKOITUS	7
	2.1 Nuorten syrjäytyminen koulutus tai työuralta	7
	2.2 Nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja koulutuksen sekä työllistymisen edistäminen	8
	2.3 Opinnäytetyön kohdeorganisaationa Varustamo-hanke	10
	2.4 Opinnäytetyön tavoite ja teoreettinen viitekehys.....	12
3	VERKOSSA TAPAHTUVA VERTAISOHJAUS	14
	3.1 Vertaissuhteet nuoruudessa.....	14
	3.2 Vertaisten ja vertaistuen merkitys.....	15
	3.3 Ohjaus työmenetelmänä.....	16
	3.4 Vertaisohjaus	19
	3.5 Verkko ja sosiaalinen media ohjauksen ja vertaisohjauksen välineenä.....	21
4	OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS	26
	4.1 Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa	26
	4.2 Tutkimusprosessi	27
	4.3 Vertaisohjaajien haastatteluiden toteutus.....	29
	4.4 Aineiston analysointi	31
5	VERTAISOHJAAJIEN KOKEMUKSIA VERKOSSA TAPAHTUVASTA VERTAISOHJAUKSESTA	36
	5.1 Vertaisohjaajien käytännön työjärjestelyt.....	36
	5.2 Vertaisohjaajan tehtävät, rooli ja työn tavoitteet	40
	5.3 Vertaisohjaajan osaaminen	46
	5.4 Tuki ja ohjaus työssä.....	52
	5.5 Verkkovertaisohjauksen hyöty, merkitys ja kehittäminen.....	55
	5.5.1 Toimintamallin menestystekijät ja lisähyöty	55
	5.5.2 Toimintamallin haasteet ja kehittäminen	58
6	POHDINTA.....	61
	6.1 Johtopäätökset.....	61
	6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	64
	LÄHTEET	69
	LIITTEET	74
	Liite 1. Teemahaastattelun runko	74

1 JOHDANTO

Suomessa on arviolta 110 000 20–29-vuotiasta nuorta ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Se on merkittävin yksittäinen työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta syrjäyttävä tekijä. Katsotaan, että yhteiskunnasta syrjäytyneitä, ilman toisen asteen tutkintoa olevia nuoria on noin 40 000, joista täysin tilastojen ulkopuolisia nuoria on 25 000. Työ- ja elinkeinoministeriön teettämässä raportissa Nuorten yhteiskuntatakuu 2013, näistä nuorista käytetään ilmaisua ”kadonneet nuoret”. Raportin mukaan nämä nuoret muodostavat syrjäytyneiden ”kovan ytimen”. Nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen on asetettu hallituksen yhdeksi kärkihankkeeksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 6.)

Tampereen ammattikorkeakoulun koordinoima Varustamo-hanke toimi Pirkanmaan alueella kolme vuotta. Kohderyhmänä olivat peruskoulun tai toisen asteen koulutuksen päättäneet nuoret, joilla oli vaikeuksia kiinnittyä työmarkkinoille tai jatkaa opintojaan sekä heikosti koulutetut nuoret, joilla on vaara syrjäytyä opintojaan jatkavista ikätoveista. (Euroopan sosiaalirahasto 2007.)

Varustamo-hankkeen tarkoituksena oli kehittää verkkovertaisohjauksen toimintamalli, jolla voidaan ehkäistä syrjäytymistä koulutus- ja työuralta. Hanke koulutti nuoria toimimaan vertaisohjaajina toisille nuorille. Koulutuksen käyneille nuorille tarjottiin mahdollisuus työllistyä määrääjäksi hankkeeseen verkkovertaisohjaajiksi. Vertaisohjaajat tukivat ja ohjasivat toisia nuoria koulutuksen ja työelämän nivelvaiheeseen liittyvissä asioissa. Ohjausta toteutettiin verkossa eri sosiaalisen median välineillä. (Varustamонуorelta nuorelle 2012.)

Sosiaalisessa mediassa tapahtuva ohjaus on kohtalaisen uusi tutkimuksen kohde. Se on uusi työtapa, jota kuitenkin yhä enemmän käytetään. Vertaisohjausta on nuorisotyössä käytetty, mutta sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa vertaisohjausta Suomessa on vielä vähän.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Varustamo-hankkeen verkkovertaisohjaajien kokemuksia työstään. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kysymykseen millaisia kokemuksia vertaisohjaajilla on ollut Varustamo-hankkeen verkkovertaisohjauksen toimintamallista sekä siitä miten sitä voisi kehittää.

Työn teoreettinen osa rakentuu verkossa tapahtuvan vertaisohjauksen ympärille. Työssä keskitytään vertaisuuden ja vertaistuen merkitykseen erityisesti kohderyhmän näkökulmasta. Sosiaalinen media nähdään työssä ohjauksen ja vertaisohjauksen välineenä, joka tekee työtavasta mielenkiintoisen ja haastavan. Tulososassa tuodaan esiin verkkovertaisohjaajien kokemuksia toimintamallista ja työstään hankkeessa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TARKOITUS

2.1 Nuorten syrjäytyminen koulutus tai työuralta

Syrjäytyminen on moniulotteinen ja ehkä sekavakin käsite, jolle ei ole vakiintunutta määritelmää. Syrjäytyminen liitetään usein mitä moninaisimpiin sosiaalisiin ongelmiin, jonka kukin toimija ymmärtää omista intresseistään käsin. Syrjäytymistä voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista käsin esimerkiksi yksilön tai yhteiskunnan näkökulmasta. Sitä voidaan myös tarkastella erilaisten syrjäytymisen ulottuvuuksien kautta, kuten tässä opinnäytetyössä nuorten koulutuksellisen tai työmarkkinoilta syrjäytymisen näkökulmasta. (Isotalo & Ringman 2012, 18–19, 25; Linnossuo 2004, 16–17; Karppinen & Savioja 2007, 117.)

Syrjäytymisen määritelmät elävät, mutta yleisesti se ymmärretään kuitenkin yksilöiden hyvinvointia ja yhteiskunnan harmoniaa uhkaavaksi ongelmaksi. (Raunio 2006, 10–12.) Syrjäytymisen käsittä pitkään tutkinut Tuula Helne (2002, 9) esittää syrjäytymisen niin, että syrjäytyminen syntyy suhteessa toisiin ihmisiin, yhteiskuntaan ja sen instituutioihin. Mitään yksittäistä selitystekijää ei syrjäytymiselle voida osoittaa, vaan se on yksilön näkökulmasta ajateltuna prosessiluonteista, jossa erilaiset yksilön kannalta epäedulliset tekijät muodostavat pahimmillaan syrjäytymiseen johtavan kehityskulun. (Karppinen & Savioja 2007, 117.)

Syrjäytymistä on ollut olemassa aina, vaikka syrjäytymisen käsitteen käyttö on laajentunut 1990–2000-luvuilta yhteiskunnalliseen keskusteluun hyvin vahvasti. (Linnossuo 2004, 16.) Nuorten syrjäytyminen on todellisuudessa lisääntynyt vain vähän viime vuosina. Se on vaihdellut 1990-luvun alun lähes yhdeksästä prosentista nykyiseen viiteen. Syrjäytyneet eivät myöskään ole vuodesta toiseen samoja henkilöitä, vaan esimerkiksi syrjäytyneiksi määritellyistä nuorista 60 % siirtyy töihin tai opiskelemaan. Kuitenkin arvioilta 40 % näistä nuorista voidaan viiden vuoden päästä edelleen luokitella syrjäytyneiksi. Kysymys nuorten syrjäytymisestä on siis vakava, mutta ongelma on tilastokeskuksen kehittämispäällikkö Pekka Myrskylän mukaan myös aiheesta käytävän keskustelun epämääräisyys. Syrjäytymisen käsitteen määrittelyn ongelmista johtuen, vaikkapa syrjäytyneiden lukumäärien osoittaminen on hankalaa ja tehokas puuttuminen vaatisi, että on tarkkaan määritelty keitä syrjäytyneet nuoret ovat. (Myrskylä 2012, 1–2.) On

käyty keskustelua siitä, onko käsitettä oikeus käyttää ja tulisiko esimerkiksi lasten ja nuorten kohdalla puhua enemmän syrjäytymisriskeistä (Linnossuo 2004, 18; Savioja 2007, 142).

Koulutuksen ja työmarkkinoiden ulottuvuuksista tarkasteltuna yleisesti ajatellaan, että työelämästä ja koulutuksesta syrjäytymistä pidetään ratkaisevina syrjäytymisen perusteina. (Isotalo & Ringman 2012, 25; Myrskylä 2012, 8.) Koulu on niin suuri osa nuoren elämää, että se yleensä on mukana syrjäytymiseen johtavien syiden pohdinnassa. (Karppinen & Savioja 2007, 117.)

Suomessa suurin osa nuorista kykenee tekemään työhön ja koulutukseen liittyviä ratkaisuja itsenäisesti tai aktiivisesti apua hakien. Osa kuitenkin tarvitsee enemmän tukea ja apua. Osa nuorista jää pelkän perusasteen tutkinnon varaan, jolloin osa ajautuu tilanteeseen missä vakaan työuran luominen on hyvin vaikeaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7, 13.) Ongelmia saattaa ilmetä siinä, että nuori ei hae yhteishaussa, jää ilman opiskelupaikkaa, peruu tai keskeyttää opintonsa. Toisen asteen koulutuksen puuttuminen tai työttömyyden kokeminen eivät vielä tarkoita sitä, että olisi kyse syrjäytyneistä nuorista, mutta ne vaikuttavat kuitenkin merkittävästi syrjäytymisriskiin, etenkin jos tilanne jatkuu riittävän pitkään. (Karppinen & Savioja 2007, 119, 142.)

2.2 Nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja koulutuksen sekä työllistymisen edistäminen

Syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kanssa työskentelevät Suomessa useat eri viranomaiset esimerkiksi koulu-, sosiaali-, ja nuorisotoimessa, puhumattakaan kolmannen sektorin lukemattomista toimijoista. Siitä huolimatta, että toimijoita on paljon, syrjäytymisen ehkäisemiseen liittyvä työ on hyvin haastavaa. Useimmiten eri tahot toimivat sektoroituneesti, tuntematta riittävästi toistensa työmuotoja ja tavoitteita. Lasten ja nuorten kannalta järjestelmäkeskeinen, institutionaalinen palvelujärjestelmä ei ehkä ole kaikkein toimivin. (Linnossuo 2004, 19) Tutkimusten mukaan on jo tiedossa, että syrjäytymiseen puututaan usein vasta liian myöhään, vaikka tiedetään, että ennaltaehkäisy olisi se mitä tarvitaan (Isotalo & Ringman 2012, 33).

Nuorten syrjäytymisen ehkäisy on asetettu nykyisen hallituksen kärkihankkeeksi. Hallitusohjelmassa nuorten syrjäytymiskehitykseen puututaan yhteiskuntatakuulla. Sen mukaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle valmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Lisäksi jokaiselle peruskoulun päättäneelle taataan koulutuspaikka lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, oppisopimuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 7.)

Ensimmäisenä painopisteenä yhteiskuntatakuussa on luoda järjestelmä, jossa kaikilla nuorilla on mahdollisuus työllistyä, kouluttautua tai hakeutua muuhun toimintaan. Näin on tarkoitus luoda tilanne, jossa syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten määrä ei kasvaisi uusista ikäluokista. Toisena painopisteenä ovat toisen asteen tutkintoa vaille olevat nuoret, jotka ovat syrjäytymisvaarassa. Heitä tuetaan lisäämällä koulutusta ja tarkoituksena on päästä vuonna 2016 tilanteeseen, ettei nuorissa aikuisissa ole enää laajassa mittakaavassa yhteiskunnalliseen marginaaliin ajautuneita nuoria. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 8.)

Yhteiskuntatakuu raportista ilmenee, että Suomessa on jo paljon palveluita nuorten koulutuksen ja työllistymisen edistämiseksi. Raportissa on esitelty erilaisia yhteiskuntatakuuta palvelevia toimintamuotoja koulutusjärjestelmässä. Takuun tavoitteita tukevat muun muassa joustava perusopetus (JOPO), KiVa-koulu -ohjelma, tehostettu ja erityinen tuki, lisäopetus ja nivelvaiheen yhteistyö. Nuorisotyön alueella nuorisopolitiikan toimeenpanoa linjaa valtioneuvoston joulukuussa 2011 hyväksymä Lapsi- ja nuorisopolitiikankehittämissuunnitelma 2012–2015. Nuorisolakia (72/2006) myös täydennettiin 2011 alkaen kuntia velvoittavalla säädöksellä monialaisesta yhteistyöstä. Myös etsivää nuorisotyötä koskeva lainsäädäntö tuli voimaan samaan aikaan. TE-toimistot ovat isossa roolissa nuorten yhteiskuntatakuun toteuttamisessa ja muun muassa nuorten työnhakijoiden työttömyyden pitkittymistä onkin pyritty ehkäisemään TE-toimistoissa jo vuodesta 2005 alkaen nuorten yhteiskuntatakuun toimintamallilla. Raportissa nostetaan elinikäisen ohjauksen merkitys osana yhteiskuntatakuuta. Sen mukaan ohjausta, työelämä tietoutta ja työelämävalmiuksia on vahvistettava perusopetuksesta lähtien kaikilla koulutusasteilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 48–64.)

Nuorten yhteiskuntatakuun työryhmä ehdottaa ensivaiheen toimenpiteitä koulutustakuun toteutumisen varmistamiseksi. Koulutustakuu on ajateltu toteutettavan vuoden

2013 alusta alkaen. Koulutustakuu pyritään varmistamaan koulutuksen saatavuuden takaamisella niin, että jokaiselle peruskoulun päättävälle taataan koulutuspaikka. Lisäksi tullaan kiinnittämään huomiota opiskelijavalintakriteereihin sekä oppisopimuskoulutuksen kehittämiseen. Työryhmä ehdottaa myös maahanmuuttajanuorten opiskelijavalmiuksien ja kielikoulutuksen parantamista. Ohjausta pyritään nuorten yhteistyöverkostoissa lisäämään ja kehittämään. Kunnille säädetään vastuu perusopetuksen päättävien nuorten ohjauksesta ja perusopetuksen jälkeisen nivelvaiheen viranomaisyhteistyötä kehitetään muun muassa tiedonsiirtoon liittyvillä asioilla, joka tullaan säätämään lailla. Etsivä nuorisotyö aiotaan laajentaa koko maan kattavaksi ja nuorten työpajatoimintaa vahvistetaan. TE-hallinnossa puolestaan vahvistetaan uraohjausta ja ohjaus- ja neuvontapalveluja ylipäätään ja pyritään tukemaan nuoren siirtymistä työelämään. Nuorten yhteishakuun kiinnitetään myös huomiota ja siihen ehdotetaan lievennyksiä, joilla vaikutetaan työmarkkinatuen saatavuuden lievenemiseen. Erilaisia erityistukitoimia kehitetään edelleen esimerkiksi nuorten työllistymistä kuntoutuksen tukitoimenpiteillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 48–64.)

2.3 Opinnäytetyön kohdeorganisaationa Varustamo-hanke

Opinnäytetyön kohdeorganisaationa toimii Tampereen ammattikorkeakoulun koordinoima Varustamo-hanke. Varustamo-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke. Hanke käynnistyi 1.9.2010 ja päättyi 30.6.2013. Hankkeen maantieteellinen kohdealue oli Pirkanmaa. Kohderyhmänä olivat peruskoulun tai toisen asteen koulutuksen päättäneet nuoret, joilla oli vaikeuksia kiinnittyä työmarkkinoille tai jatkaa opintojaan sekä heikosti koulutetut nuoret, joilla on vaara syrjäytyä opintojaan jatkavista ikätovereistaan. (Euroopan sosiaalirahasto 2007.)

Varustamo-hankkeen projektisuunnitelman mukaan tavoitteena oli luoda sosiaalisessa mediassa toimiva vertaisohjauksen toimintamalli, jolla sosiaalista eristäytymistä ja syrjäytymistä koulutus- ja työuralta pyritään ehkäisemään. Toiminnan ensisijainen tavoite oli vertaisohjauksen antaminen koulutuksen sekä työelämän nivelvaiheessa. Hankkeessa pilotoitiin verkkovertaisohjauksen koulutusmalli ja kehitettiin vertaisohjauksen toimivia muotoja, joita voidaan jatkossa hyödyntää myös muualla ja erilaisissa toimintaympäristöissä. Toiminnalla ajateltiin voitavan vaikuttaa opintojen keskeyttämisen vähentämiseen ja yleisesti opinnoissa tukemiseen. Tavoitteena oli saavuttaa 120 pirkanmaalaista

16–25-vuotiaista nuorta. Hankkeen tuloksista toivotaan hyötyvän myös muut nuorisotyötä tekevät kunnalliset ja yksityiset toimijat, oppilaan ohjaajat sekä työttömien ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kanssa toimivat tahot. (Euroopan sosiaalirahasto 2007; Koivula & Tirronen 2012, 3.)

Vertaisohjaus hankkeessa toteutettiin kohderyhmän ikäluokan nuorten toimesta, jotka koulutettiin työhön. Vertaisohjauskoulutuksia järjestettiin kolme ja ne olivat sisällöllisesti hieman toisistaan eroavia toteutuksia. Vertaisohjaajiksi koulutettiin 16–25-vuotiaita nuoria, joilla oli sosiaalisten taitojen lisäksi osaamista ja kiinnostusta sosiaalisessa mediassa toimimiseen. Kaikille koulutuksen käyneille nuorille tarjottiin mahdollisuus työllistyä hankkeeseen verkkovertaisohjaajiksi. (Euroopan sosiaalirahasto 2007.)

Ensimmäinen vertaisohjaajakoulutus toteutettiin keväällä 2011, jolloin valmistui 14 vertaisohjaajaa. Heistä kaikki olivat myös halukkaita jatkamaan osa-aikaisina työntekijöinä hankkeessa. Alkukevästä 2012 käynnistyi toinen koulutustoteutus, johon osallistui 12 opiskelijaa ja joista 11 jäi töihin hankkeeseen. Kolmas ja viimeinen koulutus järjestettiin alkukevästä 2013, johon osallistui yhdeksän opiskelijaa ja tästä ryhmästä seitsemän jäi töihin hankkeeseen. Kaikki koulutuksen suorittaneet saivat koulutuksesta kolme opintopistettä. (Varustamo- Nuorelta nuorelle 2012).

Koulutukset toteutettiin verkko- ja lähiopetuksena Tampereen ammattikorkeakoululla. Kouluttajina on toiminut hankkeen projektipäällikkö Helena Tirronen, hankkeen tutkijarvioija Ulla-Maija Koivula, hankkeessa toimineet projektiohjaajat sekä muita ulkopuolisia luennoitsijoita ja aiemman vertaisohjauskoulutuksen käyneitä nuoria. Koulutukset sisälsivät erilaisia sisältökokonaisuuksia, joiden tavoitteena oli vahvistaa vertaisohjaajan valmiuksia toimia vertaistukena nuorten suosimissa sosiaalisen median yhteisöissä ja verkostoissa. Koulutuksissa pääpaino on siis ollut vertaisohjaustaidoissa ja sosiaalisen median välineissä ja palveluissa. Koulutuksissa käytiin läpi syrjäytymisen ilmiötä ja nuoruuden haasteita. Niissä tutustuttiin erilaisiin nuorten palveluihin ja koulutuksiin myös kuuluivat erityyppiset lyhyet työharjoittelut. (Varustamo- Nuorelta nuorelle 2012)

Toimintakautensa aikana Varustamo-hanke perusti erilaisia sosiaalisen median palveluita, joissa vertaisohjausta annettiin. Vertaisohjauskoulutuksen käyneet nuoret ovat olleet hankkeessa töissä toteuttamassa, ylläpitämässä ja kehittämässä vertaisohjauspalveluja. Nuorten tavoittaminen sosiaalisessa mediassa on haaste, joten hankkeessa on luotu kon-

takteja valmiiden yhteisöjen jäsenten kanssa, kuten Pirkanmaan ammatti- ja lukiostarttilaisten kanssa. (Tirronen 2013, 1–2.)

2.4 Opinnäytetyön tavoite ja teoreettinen viitekehys

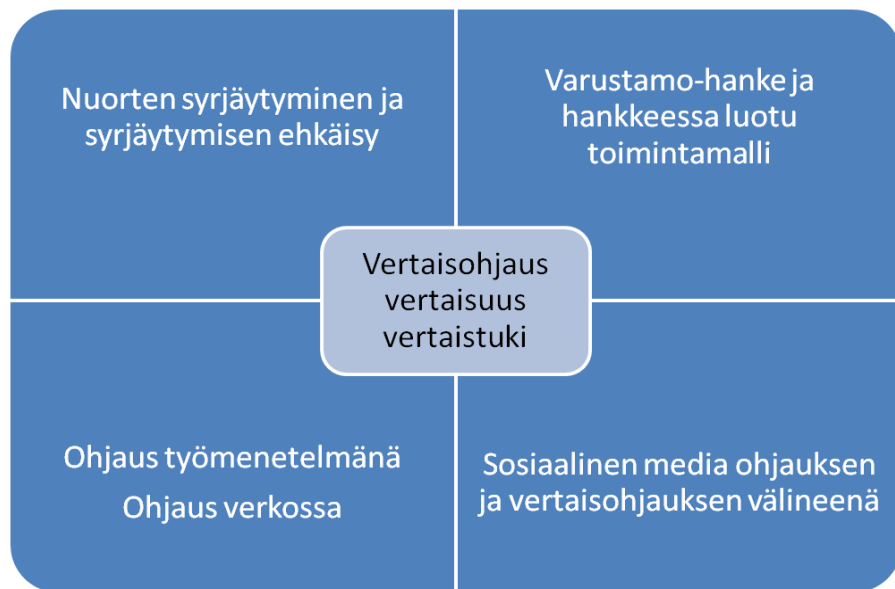
Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää millainen Varustamo-hankkeessa luotu verkkovertaisohjauksen toimintamalli on sekä miten verkkovertaisohjaajien työ organisoitiin. Työssä selvitetään millaisia kokemuksia Varustamo-hankkeen verkkovertaisohjaajilla on ollut työstään sekä miten he ovat kokeneet hankkeessa luodun verkkovertaisohjauksen toimintamallin ja miten he kehittäisivät mallia.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia vertaisohjaajilla on ollut työstään ohjaajina sekä verkkovertaisohjauksen toimintamallista?
2. Miten vertaisohjaajien työtä sekä verkkovertaisohjauksen toimintamallia voidaan kehittää?

Hankkeen aikana on toteutettu arviointitutkimusta, jonka osana tämäkin opinnäytetyö toimii. Opinnäytetyö on kohdennettu hankkeen käyttöön sekä sidosryhmille, jotka ajattelevat verkkovertaisohjauksen toimintamallin käyttöönottoa omassa organisaatiossaan. Verkkovertaisohjaus on tulevaisuudessa lisääntyvä työmuoto, jota kuitenkin vielä vähän käytetään. Työmenetelmä on myös uusi tutkimuksen kohde. Aiemmat tutkimukset Suomessa ovat keskittyneet lähinnä verkkonuorisotyön ja siihen liittyvien ilmiöiden ympärille.

Tämän työn teoreettinen viitekehys rakentuu vertaisohjauksen ympärille (kuvio 1). Vertaisohjauksen taustalla ovat ajatukset vertaisuuden ja vertaistuen merkityksestä erityisesti kohderyhmän näkökulmasta. Vertaisohjausta määrittelevät ohjauksen teoriat. Sosiaalinen media nähdään ohjauksen ja vertaisohjauksen välineenä, joka tuo omat haasteensa ohjaukseen. Opinnäytetyön lähtökohtana on keskustelu nuorten syrjäytymisestä ja syrjäytymisen ehkäisystä, johon uudella työmenetelmällä eli Varustamo-hankkeessa luodulla verkkovertaisohjauksella pyritään vaikuttamaan.



KUVIO 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

3 VERKOSSA TAPAHTUVA VERTAISOHJAUS

3.1 Vertaissuhteet nuoruudessa

Lasten ja nuorten vertaissuhteiden tutkimus on alkanut verrattaen myöhään, varsinaisesti noin 1930-luvulta. Tutkimuksissa korostettiin siihen asti enemmän lapsen ja vanhemman välistä suhdetta. Nykyisin kiinnostus vertaisryhmien merkityksen selvittämiseen lapsen kehityksessä on kuitenkin lisääntynyt. (Salmivalli 2005, 15, 17.) Nuoruusiässä vanhempien kanssa vietetty aika vähenee, kun vertaisten kanssa aikaa vietetään vastaavasti enemmän. Nuori hakee itsenäisyyttä ja läheisyyttä kaivataan uudella tavalla toverisuhteista. (Salmivalli 2005, 137; Ryan 2001, 1136.)

Vertaiset ovat lapsen tai nuoren kanssa suunnilleen samalla kehitystasolla olevia ja yleensä ikätovereita. Suhteet vertaisiin vaikuttavat lapsen ja nuoren kehitykseen. Tutkimusten mukaan torjutuksi tuleminen vertaisryhmissä saattaa olla ennuste koulun keskeyttämiselle ja muille käyttäytymisen ongelmille. (Salmivalli 2005, 15, 23, 57.) Vertaisten kanssa jaetaan sama kokemusmaailma ja puhutaan samaa kieltä. Vertaisryhmässä eletään samassa sosiaalisessa järjestelmässä ja jaetaan samat arvot. Ikä on nuorilla monesti vertaisuutta määrittävät tekijä, mutta näin ei tietenkään aina tarvitse olla. Vertaisuus voidaan määritellä eri tavoilla riippuen mistä kontekstista puhutaan. Nuorilla voi olla moniakin erilaisia vertaisryhmiä, joihin hän kuuluu, esimerkiksi erilaiset nuorisokulttuuriryhmät. (Lindström & Autio 2003, 7.)

Vertaisryhmä tukee nuorta tämän sosioemotionaalisessa kehityksessä ja tarjoaa sosiaalisen kasvuympäristön. Vertaisryhmien jäsenenä luodaan edellytyksiä sisäiselle kasvulle ja identiteetin kehittymiselle, joka edesauttaa nuorta löytämään uusia mahdollisuuksia elämässään. Nuori on riippuvainen ryhmästään oman itsensä arvioinnissa ja itsetunteuksissa. Toveripiirin arviointi vaikuttaa merkittävästi nuoren itsearvostukseen, tunne-elämän kehitykseen sekä käsitykseen millaisessa asemassa hän on sosiaalisissa suhteissa. Nuoren minäkäsitys kehittyy oman pärjäävyytensä perusteella. Oma minä nähdään sekä suhteessa toisiin että toisten mielipiteiden kautta. Myöhemmin nuoruudessa alkaa myös itsenäistyminen toveripiiristä ja samankaltaisuus ja sen ihannointi muuttuu yksilöllisyyteen pyrkimiseksi sekä itsenäisyyden tavoitteluksi myös ryhmien sisällä. (Himberg, Laakso, Peltola, Näätänen & Vidjeskog 2000, 96–97, 101–102.)

3.2 Vertaisten ja vertaistuen merkitys

Vertaisten iso merkitys on tiedostettu jo kauan sitten. Vertaistuki on osa ihmisten joka-päiväistä elämää ja kanssakäymistä, ajatellaan vaikkapa perheitä, naapurustoja ja niin edelleen, ne ovat vertaistuen keskeisiä areenoita. Vertaistuki voi siis yhtäläillä olla mukana arjen toiminnassa, mutta se voi olla erityisesti tarpeen elämäntilanteen muutoksissa, jossa tukea tarvitaan muutoksen aiheuttamasta stressistä selviytymiseen. (Kuuskoski 2003, 30–31.) Vertaisohjausta ja vertaistukea on käytetty paljon terapia- ja hoitotyössä. Vertaisohjaajuus näkyy paljon myös vapaaehtois- ja järjestötoiminnassa. (Seppänen-Järvelä 2005, 12.) Järjestelmällinen vertaistukitoiminta on alun perin lähtöisin Pohjois-Amerikasta, josta se on vähitellen levinnyt muualle maailmaan (Nylund 2005, 195–203). Sosiaali- ja terveysalalla se vakiintui Suomessa toimintamuodoksi 1990-luvun puolivälissä (Hyväri 2005, 214).

Suomessa oli ennen lama-aikoja vallalla ajattelu, että julkisin varoin tuotetaan kaikki kansalaisten tarvitsemat perus- ja erityispalvelut. Korostettiin ammatillista osaamista ja vapaaehtois- ja vertaistoiminta nähtiin toissijaisina. Tuolloin arvokas kokemustieto jäi varjoon. Laman jälkeen kuitenkin hyvinvointivaltio kohtasi rajoituksensa ja vapaaehtois- ja vertaistoiminta tulivat näkyvimmiksi. (Kuuskoski 2003, 33; Hokkanen 2003, 255.)

Suomessa erilaisten vertaisryhmien ja verkostojen määrä on lisääntynyt viime vuosina. Kokemusten jakaminen muiden samassa elämäntilanteessa olevien kanssa sekä tiedon saaminen koetaan tärkeiksi. Ihmiset voivat tukea toinen toistaan vertaistukiryhmissä. (Nylund 2005, 195; Seppänen-Järvelä 2005, 12.) Nyky-yhteiskunnalle tyypillistä on markkinoiden tuottama valintojen viidakko, eikä ihmisillä ole välttämättä enää samalla tavalla lähiyhteisön tukea saatavilla, kuin ennen. Yhteiskunta on yksilöllistynyt ja se on lisännyt epävarmuutta, mikä puolestaan saattaa selittää vertaistoiminnan kysynnän kasvamista. (Kuuskoski 2003, 35–36.)

Vertaistoiminnan kautta haetaan identiteettiä ja itsensä toteuttamisen muotoja. Vertaistoiminnassa koettu luottamus ja vastavuoroisuus suojaavat ihmistä elämän valinnoissa ja vastoinkäymisissä. Tasa-arvoisuus, avoimuus ja toisten kunnioittaminen kuuluvat vertaistoiminnan arvopohjaan (Kuuskoski 2003, 31, 35–36.) Vertaistoiminta perustuu kokemukselliseen asiantuntijuuteen. Ammattiauttajien parissa vertaistoimintaa saatetaan

väheksyä, ne eivät kuitenkaan ole kilpailijoita vaan toisiaan täydentäviä tuen muotoja. (Kuuskoski 2003, 32, 34–35.)

Vertaistukea voi antaa ja saada monella tavalla ja useassa muodossa, kahdenkeskisestä tuesta säännöllisiin verkostotapaamisiin, kasvokkain tai virtuaalisesti. Vertaistuen kautta syntyy usein ystävyysuhteita ja monesti keskustellaan myös muista asioista, kuin sen hetkisestä elämätilanteesta. (Nylund 2005, 203.) Vertaistuki on ihmisten välistä kohtaamista ilman potilasroolia tai titteleitä. Vertaistuki tai vertaistukiryhmät on myös syytä erottaa muista vertaisuuden tai vertaisryhmien muodoista, joita voi muodostua vaikkapa työkavereiden kesken. Vertaistukiryhmissä tähdätään aina toisen auttamiseen ja tukemiseen. (Hyväri 2005, 214.)

Virtuaalivertaisryhmiä on perustettu 2000-luvulla yhä enemmän, niitä on ollut 1980-luvun lopusta lähtien. Aluksi käytössä olivat sähköposti ja keskustelufoorumit, nykyään käytetään enemmän Chat ja muita internetkeskustelumuotoja. (Nylund 2005, 201.) Internet-vertaistuella on potentiaalia tavoittaa sellaisia ryhmiä, jotka eivät muutoin hakeutuisi vertaistuen piiriin. Lisäksi sitä voidaan käyttää hyödyllisenä lisänä perinteisten vertaistukimuotojen rinnalla. (White & Dorman 2001, 693–704.) Mirva Pilli-Sihvola on toiminut keskeisenä kehittäjänä verkkopohjaisten ohjausympäristöjen luomisessa. Hänen mukaansa internet-vertaistuella on paljon omia erityispiirteitään, jotka erottavat sen kasvokkain tapahtuvasta tuesta. Internetin vertaistuen muodot määritellään yleensä matalan kynnyksen paikoiksi, jolla tarkoitetaan sitä, että tukea hakevat kokevat osallistumiskynnyksen palveluihin suhteellisen alhaiseksi. Internetissä palvelut koetaan usein tällaisiksi, koska osallistujan on mahdollisuus osallistua toimintaan anonymistia ja määritellä sitä, kuinka paljon ja mitä asioita muut käyttäjät saavat hänestä tietää. (Pilli-Sihvola 2000, 38–40; White & Dorman 2001, 693–694.)

3.3 Ohjaus työmenetelmänä

Jussi Onnismaan mukaan ohjaustyön määritelmät riippuvat siitä ajatellaanko kyseessä olevan työmenetelmä, ammatillisen keskustelun muoto tai institutionaalinen toiminta, jolle on asetettu sisällölliset tavoitteet. Institutionaalinen toiminta voi olla ammatinvalinnanohjausta tai vaikka oppilaanohjausta, joissa on käytössä tietyt työmenetelmät. (Onnismaa 2007, 7.)

Ohjaustyö on alkujaan ollut amerikkalainen ilmiö, joka alkoi kehittyä jo 1800-luvulta. Aluksi asemansa vakiinnuttivat kirkollinen ja ammatinvalinnan ohjaus. 1900-luvulta monissa maissa alkoi ohjaustyön kehitys ja uusia suuntaksia syntyi. Ohjaus- ja neuvontatyön tutkimus on Suomessa kehittynyt 1990-luvulta. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 6–8; Peavy 2000, 15, 17) Työvoimatoimistojen ammatinvalinnan ohjaus sekä oppilaitosten oppilashuolto ja opintojen ohjaus ovat olleet perinteisen ohjaustyön paikkoja, mutta nykyään ohjausta käytetään myös sosiaali- ja terveydenhuollossa, syrjäytymistä ehkäisevissä hankkeissa, kuten Varustamossakin ja aina organisaation johtamisessa asti. (Onnismaa 2007, 7, 9, 16; Sinisalo 2000, 190.)

Kansainvälisesti ohjauksen ja neuvonnan asema on tällä hetkellä vahvempi kuin koskaan. Ohjaus ja ohjausalan eurooppalainen yhteistyö on keskeisenä sisältönä EU:n strategia-asiakirjoissa liittyen muun muassa elinikäisen oppimisen alueeseen. Suomi liittyi vuonna 1996 mukaan eurooppalaiseen Euroguidance-verkostoon, joka palvelee ohjaus- ja neuvonta-alan ammattilaisia ja tuottaa, levittää sekä vaihtaa tietoa muun muassa eurooppalaisista ohjauskäytännöistä. (Boman 2002, 73.)

Ohjaus on eri ammattien risteyksissä kehittyvä käytäntö. Ammatinvalinnan ohjaus, oppilaanohjaus, työnohjaus ovat ohjausalan kenttää, jossa ammattikuvaa ei ole sidottu perinteisiin asiantuntijarooleihin, kuten on esimerkiksi opettajan tai psykologin rooli. (Vehviläinen 2001, 13.)

Ohjauksesta puhuttaessa voidaan tarkastella työmenetelmää, vuorovaikutussuhdetta ohjaajan ja ohjattavan välillä tai itse koko prosessia, johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan. Työmenetelmänä tarkasteltuna ohjaustyöstä on monia koulukuntia ja teoriasuuntauksia (Onnismaa 2007, 7, 22.) 1970–1990-luvuilta alkaen perinteiset koulukunnat saivat alkaa väistyä uusien suuntausten alta, selventää tutkija Timo Spangar. Ensimmäiset ohjausteoriat olivat vahvasti asiantuntijaorientoituneita, joissa ajateltiin, että ohjaaja tietää paremmin kuin asiakas. Työelämän murros yhtenä selittäjänä pakotti ohjauksen muutokseen ja kohti vuorovaikutusta ja kommunikaatiota, yhteistyöhön asiakkaan kanssa. (Spangar 2000, 15–16.) Suomessa ohjausta tehdään jo laajasti eri organisaatioiden piirissä ja muun muassa siksi ohjaus on pyritty määrittelemään ajattelutapoina ja työmenetelminä, jotka ylittävät ammattialoja ja instituutioiden rajoja. (Vehviläinen 2001, 15–16.)

Professori emerita Sinikka Ojasen mukaan ohjaustyön kentällä vallitsee teoreettisesti hajanainen tilanne. Ohjaukselle ei ole kehitelty yhtenäisempää, omaa taustateoriaa ja työtä harjoitetaan hyvin erilaisilla tavoilla. Toki ohjaukselle on asetettu arviointikriteerit ja spesifit tavoitteet. (Ojanen 2009, 11–12.) Sosiaali- ja terveysalalla ohjaustyötä määrittelevätkin useat lait ja asetukset. (Vänskä, Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 15–16.) Monet ohjausta käsittelevät teokset keskittyvät tekniikoihin eivätkä itse ohjauksen perusideaan. Kyse ei ole vain tekniikasta vaan asettautumisesta ohjattavan palvelukseen omaa persoonaa ja ammattitaitoa käyttämällä. (Ojanen 2009, 11–12.)

Edesmennyt professori R. Vance Peavy toimi visionäärinä ammatinvalinnan ja urakehityksen ohjauksen alalla. Hän kehitti sosiodynaamisen ohjauksen ja kirjoitti aiheesta useita teoksia. Sosiodynaamisen ajattelutavan omaava ohjaaja kuuntelee aidosti ja pyrkii todelliseen ymmärtämiseen apunaan ohjattavan tarinat tämän kokemasta huolesta. Näiden ajattelutapojen mukaan painotetaan elämänkokemusta ja syvän kuuntelemisen tärkeyttä. Työvälineenä käytetään arkisia kokemuksia ja ohjauskeskustelussa vältetäänkin ammattikieltä. Periaatteisiin kuuluu asiakkaan kohtaaminen inhimillisesti ja avoimesti, jolloin ohjaaja ei naamioitu nimettömyyden, passiivissa puhumisen taakse. (Peavy 2000, 17–23, 26–28.) Onnismaan mukaan ohjaustilanne on aina kuitenkin ainutkertainen vuorovaikutustilanne, jossa vaikuttavat sekä ohjaaja että ohjattava. (Onnismaa 2007, 22, 136–137.)

Ohjaus vaatii viime kädessä toteutuakseen vuorovaikutusta, ohjaustyötä tehdään siis pääasiassa keskustelemalla. Siihen voi kuulua esimerkiksi työvoimatoimistojen tiedon ja dokumenttien virrat, joita he tarjoavat asiakkailleen. (Vehviläinen 2001, 12.) Ohjaustyöhön liittyykin usein tiedon antamisen, neuvonnan, terapian, konsultaation ja oppimisen elementtejä. Jokaisen toimintaympäristön ollessa ainutkertainen myös ohjaustilanne on ainutkertainen, mikä on varmasti osa syy siihen, ettei yleispätevää ohjaamisen mallia ole olemassa. Ohjaus on aikaan, paikkaan, organisaatioon ja ympäröivään yhteiskuntaan sidoksissa. Ohjauksessa korostuu yksilön aktiivisuus ja aloitteellisuus. (Vänskä ym. 2011, 9, 15–19.)

British Association of counsellors määrittelee ohjauksen olevan ainakin ajan, huomion ja kunnioituksen antamista ohjattavalle (Onnismaa ym. 2000, 7). Ohjaus on toisten auttamiseen tähtäävää toimintaa, lisää Peavy (2000, 15). Ohjausta voidaan antaa yksilölle,

ryhmälle tai isommallekin yhteisölle. Kyse on inhimillisestä kohtaamisesta. Ohjaussuhteen voidaan yleensä ajatella olevan tilapäinen, jolla se eroaa esimerkiksi terapiatyöstä. Ohjaus ei ole myöskään opettamista vaan eräänlaista elämänsuunnittelun vuoropuhelua. Se on mitä suurimmassa määrin dialogia, jossa luodaan uutta tutkimusmatkalla, jonka lopputulosta ei voi ennakoita. (Onnismaa 2007, 24, 38–43; Onnismaa ym. 2000, 6-9) Timo Spangarin mukaan ohjaajan ja asiakkaan välisen suhteen tulee myös olla ennakoinnaton, joka ei välttämättä etene kaikkia lainalaisuuksia noudattaen. Spangar käyttää ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutusta kuvatessaan neuvottelun käsitettä. Ohjauksessa kohdataan paljon tunteita ja ohjaajan tulisi tunnistaa ja kunnioittaa näitä ohjattavassaan heränneitä tunteita. Ohjaus on prosessi ja se tarjoaa ohjattavalle uusia osallisuuden ja toiminnan muotoja sekä uudentasoista subjektiivista suhteesta työhön, ammatillisiin ratkaisuihin ja näiden integroimisesta sosiaaliseen elämään. (Spangar 2000, 16,19,21.)

Ohjaus ei ole suoraviivaista ongelmien ratkaisua ohjaajan taholta vaan tieto ja asiantuntemus luodaan yhdessä ohjattavan kanssa. Ohjauksella voidaan vaikuttaa välittömästi esimerkiksi niin, että ohjattava aktivoituu työhaussa tai kuntoutukseen hakeutumisessa tai pitkällä aikavälillä viihtymisessä valitsemallaan alalla. (Onnismaa 2007, 57, 123.)

3.4 Vertaisohjaus

Vertaisohjaajatoimintaa toteuttavia tahoja on Suomessa ollut jo pitkään. Seurakunnan isostoimintaa on ollut jo 1950-luvulta lähtien. Kouluissa vertaisohjausta toteutetaan tukioppilas toiminnassa ja opiskelumaailmassa tutor-toiminnassa. (Kerhonetti 2010.) Eri-laisia vertaistukiryhmiä on käytetty paljon erityisesti terapia- ja hoitotyössä. Myös järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa vertaisohjausta käytetään paljon. (Seppänen-Järvelä 2005, 12.) Vertaisohjaus on tunnettu ja melko laajalti käytetty menetelmä myös nuorisotyössä. (Lindström & Autio 2003, 3.)

Vertaisohjaus perustuu tasavertaisuuteen, ohjaaja ei asetu toisen ylä- tai alapuolelle. Nuorten ryhmissä monesti joku ottaa luonnostaan vertaisohjaajan paikan tai vertaisjohtajan paikan, jolta muut omaksuvat käyttäytymismalleja. Vertaisohjaajalla on omakohtaista kokemusta samoista asioista, kuin ryhmän jäsenilläkin ja hän pystyy näin helpommin samaistumaan autettavaan. Mikäli ryhmästä tekee vertaisen se, että sen jäsenil-

lä on jokin yhteinen ongelma, vetäjä on yleensä tasapainossa ongelmansa kanssa tai ainakin olisi hyvä olla. (Lindström & Autio 2003, 7–8; Heiskanen & Hiisijärvi 2013.)

Vertaisohjauksen tavoitteena on, että vertaisnuoret aktivoivat muita nuoria vaikuttamaan itse omaan elämäntilanteeseensa. Vertaisohjaaja ei ole auktoriteetti vaan tavoitteena on rento, tasavertainen ja turvallinen ilmapiiri. Parhaimmillaan vertaisohjaaja on kanssakulkija, joka auttaa toista nuorta suuntaamaan omat voimavaransa hyödylliseen käyttöön. Vertaisohjaajalta tämä edellyttää hyvää itsetuntemusta sekä sitä, että vertaisneuvoja on sinut itsensä kanssa. (Lindström & Autio 2003, 7–8; Heiskanen & Hiisijärvi 2013.) Vertaisohjaus on osallistava menetelmä, joka luo demokraattista ja tasa-arvoista toimintakulttuuria (Veikkolainen 2005, 7).

Vertaisohjauksen tunnettu muoto tutor-toiminta juontaa juurensa jopa 1400-luvulle Englantiin. Tuolloin vanhempi opiskelija auttoi uusia tulijoita sopeutumaan sisäoppilaitokseen ja termiä ”tutor” alettiin käyttää. Suomessa tutor-toiminnan katsotaan kuitenkin alkaneen 1960-luvulta. Tutor-toiminnassa ydin on opiskelijoiden keskinäinen tuki ja apu opiskelussa, oppimisessa ja opintojen edistämässä. Vertaistutor on vapaaehtoinen opiskelijakollega, joka pyrkii toiminnallaan edistämään opiskelijoiden keskinäistä yhteistyötä ja opiskelijoiden itseohjautuvuutta. Tutor-toimintaan kuuluu vahvasti myös ammatillisen kasvun tukeminen ja uraohjaus ja on näin melko samankaltaista Varustamo-hankkeen vertaisohjauksen kanssa. (Kallinen, Kerbs & Nurmi 2006, 9–10, 16.)

Mannerheimin Lastensuojeluliitolla on vankat perinteet vertaisohjauksessa, jota he ovat toteuttaneet 70-luvulta lähtien kouluilla tukioppilastoiminnan kautta. Mannerheimin Lastensuojeluliitto toi nuorten vertaisohjaajatoiminnan mallin Suomeen vuonna 1996 Pohjois-Irlannista. Tässä mallissa pyrkimyksenä on osallistaa nuoret toimimaan itse aktiivisesti oman elämänsä vaikuttajina ja toisten nuorten vertaisohjaajina. Tähän nuorille annetaan aikuisen tukea, rohkaisua ja kannustusta eikä voidakaan olettaa heidän toimivan yksin. (Lindström & Autio 2003, 2.) Nykyään liitto toteuttaa vahvaa verkko-nuorisotyötä ja jatkaa vertaisohjausta myös verkossa verkk@rit tukioppilastoiminnalla. Vertaisohjausta käyttävät tahot ovat todenneet nuorten vertaisohjaajuuden lisäävän nuorten omaehtoista toimintaa ja samalla lisäävän yhteisöllisyyttä. (Kerhonetti 2010.)

3.5 Verkko ja sosiaalinen media ohjauksen ja vertaisohjauksen välineenä

Tietoverkko eli lähinnä internet on nykypäivän ihmisten keskeinen kommunikaatioväylä. Verkkoviestinnän yliopiston lehtorina toimiva Janne Matikainen on tutkinut vuorovaikutusta verkossa sekä verkko-opiskelun edellytyksiä. Matikaisen mukaan verkkopohjaisia oppimisympäristöjä kehitellään vilkkaasti. Tätä kautta opettaminen siirtyy ohjauksen puolelle ja opettajan toiminnasta tulee enemmän ohjaavaa kuin opettavaa, koska verkossa ei voi varsinaisesti opettaa. Verkko-ohjausta hyödynnetään myös muissa sosiaali- ja terveysalan ohjaustöissä ei vain opetusmaailmassa. (Matikainen 2004, 125–126.)

Pilli-Sihvolan mukaan internet toimii ensisijaisesti informaation lähteenä ja suuri määrä aiheeseen liittyvää tietoa ja materiaalia on saatavilla internetistä. Runsas ja ajantasainen informaatio onkin yksi internetin käytön eduista. Pilli-Sihvola kuitenkin muistuttaa, että ihmisten tiedonhakutaidoissa on eroja eikä kaikki tieto ole välttämättä internetistä kovin helposti löydettävissä. Tiedon lisäksi internetin kautta voidaan tuoda ohjattaville erilaisia urasuunnittelutyökaluja ohjaustyön tueksi. Toinen internetin keskeinen käyttötapo, tiedonhaun lisäksi, on tiedon levittäminen. (Pilli-Sihvola 2000, 34–36.)

Internetin käyttö ohjauksessa on kuitenkin vielä vähäistä. Suomessa syynä lienee ainakin työasemien puute, atk-historian lyhyys ja myös käyttökokemuksen vähyys sekä se, ettei käytettävissä ole sellaisia internet-palveluja, joista koettaisiin mittavasti hyödyttävän. Myöskään koordinaatiota ja valvontaa ei näille palveluille juuri ole, siksi niille onkin leimallista kirjavuus ja hajanaisuus. (Okkeri 2002, 159, 161)

Internetin vuoksi ei enää ole välttämätöntä olla samassa paikassa samaan aikaan vaan joustavuus ajankäytön suhteen lisääntyy. Lisäksi se mahdollistaa ohjauksen niillekin, joilla ei ole mahdollisuutta tai halua osallistua kasvokkaiseen ohjaukseen. Anonyymiys ja kasvokkaisen kohtaamisen puuttuminen saattavatkin rohkaista ohjauksen pariin. (Pilli-Sihvola 2000, 38–40.)

Internetin ehdoton etu on se, että sen avulla voidaan yhdistää tietokoneiden teknologia ja inhimillinen vuorovaikutus. Verkossa on nykyään erilaisia tapoja vuorovaikutukselle, jotka voivat olla asynkronisia eli viiveellä tapahtuvaa vuorovaikutusta, kuten sähköpostin välityksellä tapahtuva kommunikointi tai reaaliaikaista kuten Chatit. Mahdollisia ovat myös erilaiset ryhmämuotoiset keskustelupalvelut, joissa on mahdollisuus ohjata

useampaa henkilöä samaan aikaan ja ohjattavien hyötyä keskinäisestä vertaistuesta. (Pilli-Sihvola 2000, 38.)

Hyvin keskeisiä haasteita verkon hyödyntämisessä ovat luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvät asiat. Internetissä kenen tahansa on mahdollisuus julkaista lähes mitä tahansa, joten käyttäjän voi olla vaikea todentaa, että käyttämänsä sivusto on luotettava ja tieto oikeaa ja ajantasaista. Lähtökohtana kuitenkin on, että internet sivuston luoja tai ylläpitäjä huolehtii, että sivustolta löytyy tiedot, kuka palvelun tuottaa sekä muita tarvittavia tietoja. (Pilli-Sihvola 2000, 41.)

Myös tietokonevälitteinen vuorovaikutus tuo mukanaan haasteita. Kirjoitettu teksti saattaa tuntua paljon lopullisemmalta ja julkiselta ja lisäksi se vaatii jonkun verran enemmän etukäteisprosessointia kuin puhuessa. Lisäksi kommunikoinnista puuttuu elekieli eli ilmeet ja eleet, joka saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä. Asynkroninen viestintä ohjauksessa saattaa myös tuottaa jonkun verran hankaluuksia, kun toisen viestiä voi joutua odottamaan. (Pilli-Sihvola 2000, 35, 37, 39–40.)

Kasvokkaisessa kohtaamisessa fyysinen ympäristö, kuten vaikkapa kalusteet, luo puitteet vuorovaikutusasetelmalle. Jos ajattelemme esimerkiksi lääkärin vastaanottohuonetta, jossa jo itse tila luo eräänlaisen valta-asetelman. Verkossa ei ole vastaavaa fyysistä toimintaympäristöä, kun kasvokkaisessa kohtaamisessa. Sosiaalisen vihjeettömyyden eli ilmeiden ja eleiden puuttuessa tai ollessa vähäisempiä, verkkopohjainen viestintä on neutraalimpaa. Verkkokeskustelu eroaa kasvokkaisesta kohtaamisesta myös siinä, että verkko on vuorovaikutuksen kannalta häilyvämpi ja epämääräisempi. Verkossa on esimerkiksi suurempi mahdollisuus siihen, että jonkun ohjattavan kysymys jää huomiotta vaikkapa siitä syystä, että se hukkuu vilkkaan keskustelun alle. Nämä tilanteet tietysti koskettavat lähinnä ryhmäkeskustelutilanteita. (Matikainen 2004, 126–129, 132)

Varustamo- hankkeessa toteutettiin maaliskuussa 2012 kysely, jossa kartoitettiin nuorten kanssa toimivien tahojen ajatuksia ja kokemuksia sosiaalisesta mediasta ohjaustyön ja vertaisohjauksen välineenä. Kysely lähetettiin noin 150 Pirkanmaalaiselle opinto-ohjaajalle, ammatti- ja lukiostartin opettajalle, nuorten palveluissa tai nuorten työllisyyspalveluissa tai projekteissa työskenteleville. Kyselyyn vastasi 29 henkilöä, joten vastausprosentti jäi alhaiseksi, mutta tulokset antavat yleiskuvaa tilanteesta Pirkanmaalla. (Koivula 2012, 2.)

Sähköposti oli yleisin ohjauksessa käytetty väline. Varsinaisista sosiaalisen median välineistä Facebook oli suosituin. Facebookia käytettiin tiedottamiseen, ajanvarauksiin, kyselyihin ja jonkin verran myös ohjaukseen. YouTube nousi myös suosittuna välineenä vastausten perusteella. Vastanneista 52 % käyttää sitä jonkin verran tai melko usein ohjaustyön apuvälineenä. Blogeja käytti vain noin neljäsosa vastaajista ja hekin harvoin tai vain jonkin verran. Chatin käyttö oli myös suhteellisen harvinaista vastausten perusteella, lähes 70 % ei käytä sitä lainkaan. Kaikkein vähiten ohjaustyössä käytettiin Twitteriä, Skypeä sekä kysymys-vastaus-palsta tyyppistä sovellusta. Keskustelufoorumeja käytti vastaajista runsas kolmasosa. Lisäksi käytössä olevia välineitä oli Moodle ja Wilma sekä tekstiviestit. (Koivula 2012, 3–4.)

Kaikki vastaajat pitivät sosiaalista mediaa höydyllisenä ja helppokäyttöisenä ja lisäksi koettiin, että nuoret on helppo tavoittaa sosiaalisen median kautta. Suurin osa vastaajista oli joko täysin tai melko yhtä mieltä siitä, että sosiaalinen media on hyvä lisä kasvokkaiselle ohjaukselle. Esiin nostettiin myös mahdollisuus nuorten osallisuuden lisäämiseen. Kriittiset näkemykset liittyivät puolestaan yksityisyyden suojan ja luottamuksellisuuden turvaamiseen. Koettiin, että kasvokkaista kohtaamista ja aikuisen läsnäoloa tarvitaan. Jotkut kokivat, että sosiaalisen median välineiden opetteluun kuluu liikaa aikaa. Toisaalta nähtiin, ettei se myöskään sovellu kaikille nuorille. (Koivula 2012, 5–6.)

Kyselyssä haluttiin myös tietää, miten sosiaalista mediaa käytetään vertaisohjauksen apuvälineenä. Kyselyn mukaan 29 vastaajasta, 18 vastaajan organisaatiossa hyödynnetään vertaisohjausta, kun esimerkkinä oli mainittu tutor tai vertaisryhmätoiminta. Vertaisohjauksessa hyödynnettävät sosiaalisen median välineet olivat Facebook, sähköposti sekä Moodle tai vastaava. (Koivula 2012, 8.)

Kyselyn mukaan sosiaalinen media nähtiin mahdollisuutena esimerkiksi tutortoiminnan tukena tai oppilaskunnan tiedonvälitys- ja keskustelukanavana. Facebook koettiin yhdeksi parhaimmista välineistä, koska nähtiin, että sellaista välinettä kannattaa hyödyntää missä suurin osa nuorista on. Vastauksissa korostettiin kuitenkin vertaisohjaajien koulutuksen tärkeyttä ja että vertaisohjaustoiminnan järjestäminen tulee olla suunniteltua ja ohjattua. (Koivula 2012, 8.)

Vertaisohjauksen käyttö verkossa on vielä yleisesti Suomessa vähäistä. Muutamat tahot ovat kuitenkin toteuttaneet toimintamuotoa jo useamman vuoden ajan. Netari-hanke

käynnistyi vuonna 2004, jonka koordinoinnista vastaa tällä hetkellä Pelastakaa Lapset Ry. Netari toimii nuorten suosimissa IRC-galleriassa ja Demissä sekä Facebookissa. Netarissa työskentelee eri kaupunkien nuorisotyöntekijöiden ja muiden alan ammattilaisten, kuten terveydenhoitajien ja poliisien lisäksi apuohjaajia, jotka ovat tehtävään valittuja ja koulutettuja vapaaehtoisia nuoria. Apuohjaajat osallistuvat Netari-toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, kuten teemailtojen, tapahtumien, tapaamisten ja leirien järjestämiseen. Apuohjaajat toimivat nuoriso-ohjaajien apuna Netarin erilaisissa verkkopalveluissa. (Raivio 2011, 92; Netari-Pelastakaa Lapset ry 2013.)

Mannerheimin Lastensuojeluliitossa puolestaan nuorten keskinäistä vertaistukea verkossa tarjoavat vapaaehtoiset verkkotukioppilaat eli Verkk@rit. Verkkotukioppilaat ovat 14–18-vuotiaita vapaaehtoisesti vapaa-ajallaan toimintaan osallistuvia nuoria, jotka toimivat liiton IRC-Gallerian Chateissa. Chattien lisäksi Verkk@rit toimivat myös Nuortennetti-sivustojen puitteissa, jossa he Stoorit-keskustelupalstalla vastailevat muiden nuorten anonyymina esittämiin kysymyksiin, sekä tuottavat erilaisia nuorten elämää käsitteleviä mediasisältöjä. Toiminnan tausta on lähtöisin tukioppilastoimintamallin pohjalta, ajatuksesta, että koulujen tukioppilastoiminta ei tavoita kaikkia nuoria, mutta verkossa nuoret uskaltavat ottaa esille asioita, joita eivät koulun tukioppilaille tai edes kavereille uskalla sanoa. (Tuominen & Talja 2011, 90.)

Ohjatun vertaistuen on ajateltu toimivan nuoren kasvun tukena ja luovan yhteisöllisyyttä samaan tapaan, kuin tukioppilastoiminta kouluissa. Chateissa nuoret auttavat ja kannustavat toisiaan ja nuorten hyvinvointi verkossa lisääntyy. Lastensuojeluliiton toiminnassa taustalla toimii kuitenkin aina turvallinen aikuinen, joka ohjaa nuorten toimintaa. Verkk@rit tarjoavat toisille nuorille kuuntelemista, rohkaisemista ja itsearvostuksen tukemista, mutta jonkin verran myös tiedollista tukea, kuten neuvoja, ehdotuksia tai ohjeita. Liiton mukaan Verkk@ri-toiminta on ennen kaikkea ennaltaehkäisevää nuorisotyötä. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2010a.)

Pulmakulma on Helsingin seutukunnallisen nuorisotiedotusverkoston toteuttama verkkopalvelu, joka käynnistyi hankkeena vuonna 2006. Hankerahoituksen loppumisen jälkeen se on jäänyt kiinteäksi osaksi mukana olevien kuntien nuorisotyötä. Pulmakulmaan nuoret voivat lähettää nimimerkin takaa mieltään askarruttavia kysymyksiä, joihin vastaavat nuorisotyöntekijät ja toiset nuoret. Pulmakulmassa nuoret voivat auttaa toisiaan

vastaillemalla toisten nuorten kysymyksiin, kertomalla omista kokemuksistaan sekä kannustamalla ja tukemalla ikäisiään nuoria. (Lautaniemi & Kilappa & Heikkilä 2011.) Mannerheimin Lastensuojeluliiton verkkonuorisotyöntekijä Juho Taljan mukaan on tärkeää, että internetin informaatiotulvan joukossa on palveluita, joissa nuorilla on mahdollisuus sekä turvallisten aikuisten läsnäoloon että luotettavaan keskinäiseen vertaistukseen. Mannerheimin Lastensuojeluliitto järjestää muutaman kerran kuussa teemachatteja yhteistyössä IRC-Gallerian kanssa. Vuonna 2009 Talja keräsi näihin Chatteihin osallistujilta toimintaa arvioivaa kyselyaineistoa. Kyselyyn vastaajista 71 % oli sitä mieltä, että toisen nuoren kanssa on selvästi tai hieman helpompaa keskustella hankalista asioista kuin aikuisen. Nuoret eivät aina halua keskustella hankalista asioista aikuisen kanssa vaan he kokevat toisten samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien nuorten vertaistuen tärkeäksi. (Talja 2009.)

4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tapaustutkimus. Laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2011, 22). Laadullisessa tutkimuksessa oleellista on tutkimuksen kohteeksi valitun ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Pyrkimyksenä on ilmiön syvällinen ymmärtäminen. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytäänkin usein varsin pieneen määrään tapauksia, mutta niitä pyritään analysoimaan perusteellisesti. (Eskola & Suoranta 1999, 18.)

Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu tutkijan ja tutkittavien välinen suora kontakti. (Kananen 2008, 24–25.) Suurelle osalle laadullista tutkimusta onkin keskeistä tutkijan osallistuvuus (Eskola & Suoranta 1999, 16). Laadullisessa tutkimuksessa lähdetään liikkeelle ilman ennakkohypoteeseja eli tutkijalla ei ole lukkoon lyötyjä ennakkoolettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista (Eskola & Suoranta 1999, 19). Tutkijalla ei välttämättä ole tietoa ilmiöstä, mutta hän olettaa sitä olevan tutkittavilla (Kananen 2008, 28).

Laadullinen tutkimus on usein kuvailevaa eli deskriptiivistä, kuten tässäkin opinnäytetyössä. Deskriptiivinen tutkimus kuvaa ilmiötä ja ilmiöön vaikuttavia muuttujia. Siinä vastataan kysymykseen mitä eli mistä on kyse ja mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön. (Kananen 2008, 25, 52.)

Tapaustutkimus on tutkimuksellinen lähestymistapa, jossa on aineistotriangulaation piirteitä, kuten tässäkin opinnäytetyössä. Tapaustutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman syvällisesti. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohde on verkkovertaisohjauksen toimintamalli ja vertaisohjaajien työ. Tapauksena verkkovertaisohjaus tässä opinnäytetyössä ymmärretään yhtenä työmallina nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä koulutus- ja työuralta. (Kananen 2008, 84–85.)

4.2 Tutkimusprosessi

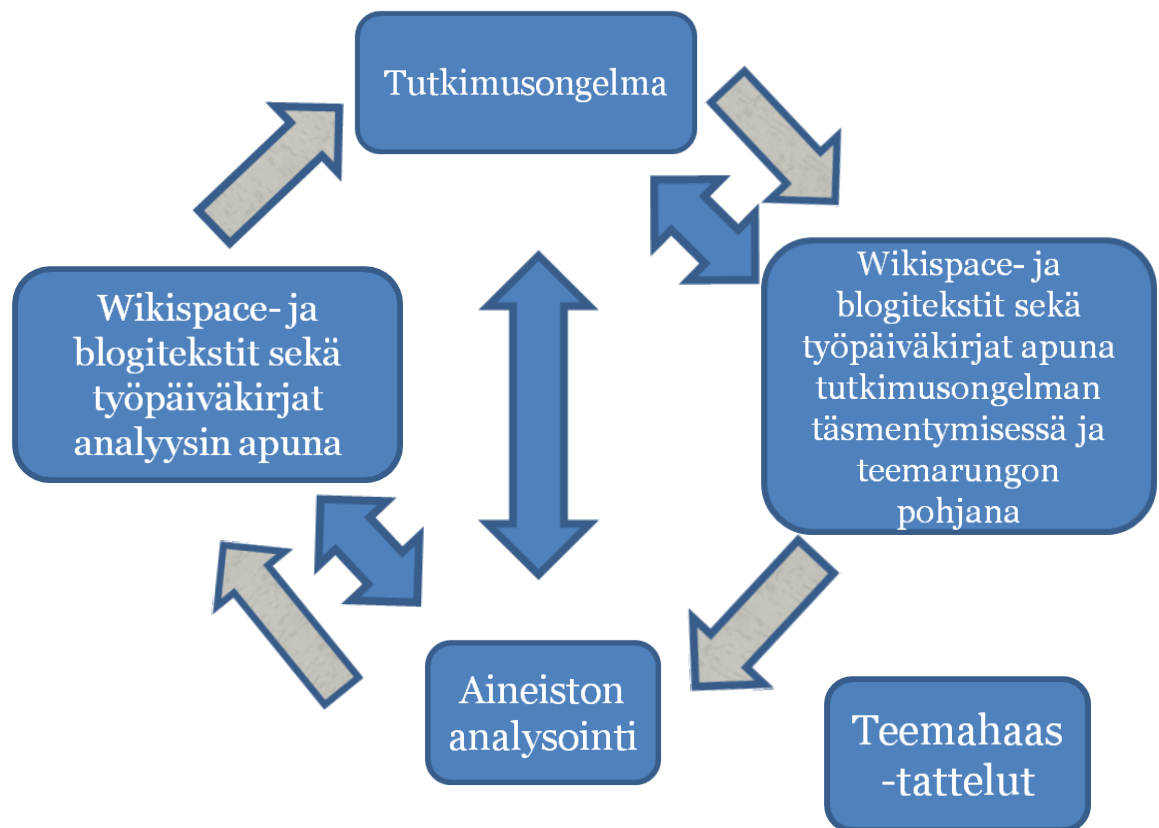
Opinnäytetyön tutkimusprosessi käynnistyi varsinaisesti jo keväällä 2011 työskennellessäni tuolloin Varustamo- hankkeessa projekti ohjaajana. Lopetin työt hankkeessa keuhällä 2011, mutta sain edelleen vapaan käytön kaikkiin hankkeessa käytössä oleviin verkkosivuihin, kuten oppimisympäristö Moodleen ja Varustamon Google docs alustalle, joka käytännössä sisältää kaiken hankkeen sisällä tuotetun materiaalin. Seurasin tiivistä hankkeen kehittymistä erilaisten kanavien, kuten kotisivujen, Varustamon Blogin, Facebookin ja Twitterin kautta. Lisäksi kävin säännöllisiä keskusteluja hankkeen projektipäällikön kanssa.

Olin päättänyt haastatella vertaisohjaajia, mutta ennen aineistonkeruuta käytin aikaa lukien vertaisohjaajien kirjaamia huomioita työstään. Syksyllä 2011 hankkeelle oli perustettu oma Wikispace, jonne kerättiin vertaisohjaajien kokemuksia työstään ja sen eri osa-alueista. Wikispace kirjoitusten lisäksi vertaisohjaajat ovat pitäneet Google docs alustalla erilaisia työpäiväkirjoja, fiilismuistioksikin kutsuttuja dokumentteja muun muassa ohjaustilanteiden jälkeen. Käytin edellä mainittuja apunani lähtiessäni miettimään haastattelun teemoja, jotka esitellään tarkemmin luvussa 4.3.2. Näin haastattelu muodostui luonnollisesti temahaastatteluksi. Vertaisohjaajien kirjoitusten lisäksi hyödynsin teemojen muodostuksessa myös Varustamo hankkeelle tehtyä esiselvitystä. Varustamo -hanke käynnistyi syksyllä 2010 valmisteluvaiheella, jonka aikana Nyrhilä ja Savolainen (2010) tekivät esiselvityksen, jonka tarkoituksena oli tuottaa perustietoa hankkeelle sekä käsitteistä että muista hankkeista ja tutkimuksista aiheeseen liittyen. Selvityksessä koottiin alkuvaiheen tietoa mahdollisista verkkovertaisohjauksen hyödyistä ja haasteista. (Koivula & Tirronen 2012, 3.) Hyötyjä ja haasteita eriteltiin selvityksessä swot-analyysin pohjalta, joka esitellään tarkemmin luvussa 4.4 (Kuvio 4). Halusin haastatteluissa selvittää hyötyjen ja haasteiden toteutumista. Swot-analyysiä hyödynnettiin myös aineiston analysoinnissa.

Tässä vaiheessa opinnäytetyöstä alkoi muodostua tapaustutkimuksellinen, monimenetelmällinen opinnäytetyö. Halusin koota haastatteluaineiston lisäksi muuta haastatteluaineistoa tukevaa tai toisin todistavaa aineistoa vertaisohjaajien vapaasti kirjaamista dokumenteista. Päädyin tarkastelemaan myös vertaisohjaajien blogikirjoituksia, joissa vertaisohjaajat kuvaavat kokemuksiaan vertaisohjaajakoulutuksesta ja työstään Varustamo- hankkeessa.

Muista aineistoista Wikispacetekstit on kirjattu ajalta joulukuu 2012 – tammikuu 2013. Erilaisia työpäiväkirjoja ja fiilismuistioita vertaisohjaajat täydentävät jatkuvasti. Kävin tutkimusprosessin aikana säännöllisin väliajoin tarkistamassa eri dokumentit ja niihin tulleet uudet tekstit. Tekstejä keräsin lopulta ajalta kevät 2011 – tammikuu 2013. Blogitekstejä kokemuksistaan koulutuksesta tai työstä Varustamo-hankkeessa oli kirjoittanut kahdeksan vertaisohjaajaa.

Aineistotriangulaation myötä opinnäytetyön prosessi muotoutui sykliseksi, jossa erilaisia aineistoja hyödynnettiin sekä tutkimuksen alkuvaiheessa että lopullisessa analyysissä. Muut aineistot toimivat apuna tutkimusongelman ja haastattelun teemojen täsmen-
tymisessä sekä haastatteluaineistoa tukevana tai kyseenalaistavana aineistona. Tutkimusprosessin syklisyyttä on kuvattu kuviossa 2.



KUVIO 2. Tutkimusprosessi syklisenä prosessina

4.3 Vertaisohjaajien haastatteluiden toteutus

Haastattelut toteutettiin pari- ja ryhmähaastatteluina. Haastateltaviksi valittiin kaikki Varustamo- hankkeessa tutkimuksen toteuttamisen aikaan työskennelleet verkkovertaisohjaajat. Haastattelukutsu lähetettiin 11 vertaisohjaajalle, joista haastatteluihin osallistui kymmenen henkilöä. Haastattelut toteutettiin marraskuun 2012 ja tammikuun 2013 välisenä aikana.

Haastateltavat olivat iältään 17–26-vuotiaita. Haastateltavien koulutustaustat olivat vaihtelevia. Kuusi opiskeli haastatteluiden aikaan yliopistossa, jossa suurimmalla osalla oli pääaineenaan kasvatustieteet. Ammattikorkeakoulussa opiskeli kolme haastateltavista, joista kaksi opiskeli sosionomiksi ja yksi teatteri-ilmaisunohjausta. Toisen asteen lähihoitaja opinnoissa oli yksi haastateltava. Yksi haastateltavista oli jo ennen yliopisto opiskeluaan valmistunut sosionomiksi ja yksi oli suorittanut opettajan pätevyyden.

Ensimmäisessä verkkovertaisohjaajakoulutuksen ryhmässä vuonna 2011 keväällä mukana oli ollut kolme haastateltavista ja loput seitsemän olivat suorittaneet koulutuksen keväällä 2012. Työt hankkeessa aloitettiin pääsääntöisesti heti koulutuksen jälkeen eli kolme haastateltavaa kesä- tai elokuussa 2011 ja seitsemän toukokuussa 2012. Ensimmäisessä koulutuksessa olleet olivat haastatteluhetkellä ehtineet työskennellä hankkeessa jo reilun puolitoista vuotta ja loput toisessa koulutusryhmässä olleet noin yhdeksän kuukautta.

Haastatteluista kaksi tehtiin Skypen välityksellä parihaastatteluina ja kaksi muuta haastattelua toteutettiin kasvokkain niin, että molemmissa ryhmissä oli kolme henkilöä. Kasvokkaiset haastattelut toteutettiin Tampereen ammattikorkeakoulun tiloissa, vertaisohjaajien työtilan viereisessä ryhmätyötilassa.

Ryhmähaastattelu on tehokas menetelmä kun yhdessä istunnossa saadaan haastateltua useita ihmisiä. Yleensä tavoitteena on suhteellisen vapaamuotoinen, ei strukturoitu, kuitenkin asiassa ja teemoissa pysyttelevä keskustelu. (Eskola & Suoranta 1999, 97–98.) Haastattelu on suosittu ja yleinen tapa kerätä laadullista aineistoa, Suomessa se lienee yleisin tapa. Haastattelussa on kyse vuorovaikutuksesta ja siinä molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Erilaisia haastattelutyyppejä on useita, kuten myös näiden

typpien nimityksiä. Eskola ja Suoranta jakavat tyypit strukturoituun, puolistrukturoituun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. (Eskola & Suoranta 1999, 86–87.) Teemahaastattelussa määritetään etukäteen haastattelun aihepiirit eli teema-alueet. Teemahaastattelussa kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Kaikki teemat pyritään kaikkien haastateltavien kanssa käymään läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Teemahaastattelun käyttö on melko suosittua, jota on perusteltu sillä, että siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan melko vapaamuotoisesti, mutta teemojen johdosta kaikkien kanssa on puhuttu edes jossain määrin samoista asioista. Analysointivaiheessa teemat auttavat aineiston lähestymisessä. (Eskola & Suoranta 1999, 87–88.)

Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on myös joustava. Se antaa tutkijalle mahdollisuuden esittää kysymykset haluamassaan järjestyksessä sekä tarkentaa kysymyksiä että myös vastauksia, jotta ne eivät jää tutkijalle epäselviksi. Haastattelijalle lienee tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, jolloin onkin perusteltua antaa haastattelukysymykset etukäteen haastateltavien tutustuttavaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73.) Vertaisohjaajillekin käsiteltävät teemat lähetettiin sähköpostitse tutustuttavaksi ennen haastattelua.

Teemahaastattelun teemat muodostuivat viiden pääteeman ympärille (kuvio 3), jonka lisäksi kysyttiin taustietoja haastateltavista. Jokaisen pääteeman alla oli teemaa avaavia lisäkysymyksiä tai teemoja. Koko teemahaastattelun runko löytyy opinnäytetyön liitteestä (liite 1). Kuten luvussa 4.2 mainittiin, teemojen muodostumisessa oli muilla aineistoilla iso rooli.

Ensimmäinen teema, joka käsittelee työn käytännön järjestelyitä, vastaa tutkimusongelmaan eli millainen Varustamo-hankkeessa luotu verkkovertaisohjauksen toimintamalli on sekä miten verkkovertaisohjaajien työ on organisoitu. Toisella teemalla, jossa perehdytään vertaisohjaajien rooliin ja tehtäviin, on tarkoitus syventää jo Wikispacen kirjoituksissakin esiintyviä kirjoituksia vertaisohjaajan roolista. Kolmas teema, joka koskee vertaisohjaajien osaamista, syntyi hankkeen tavoitteiden pohjalta. Hankkeessa on tarkoituksena luoda verkkovertaisohjaajan osaamisprofiili, jonka laatimisessa toivoin opinnäytetyön toimivan apuna. Neljäs teema käsittelee vertaisohjaajien tukea ja ohjausta työssään ja pohja tämän teeman ottamiselle löytyi Nyrhilän ja Savolaisen (2010, 41–42) esiselvityksestä, jossa korostettiin aikuisen roolia vertaistoiminnan vetämisessä ja nuo-

ren tuen tarvetta vertaisohjaajuudessa. Viimeinen teema käsittelee toimintamallin merkitystä, hyötyjä ja haasteita sekä kehittämistä. Teeman tarkoitus on tarkastella esiselvityksessä esitettyjen toimintamallin menestystekijöiden ja uhkien esiintymistä ja toisaalta tuoda opinnäytetyöhön kehittämisen näkökulmaa.



KUVIO 3. Teemahaastattelun viisi pääteemaa.

4.4 Aineiston analysointi

Haastattelut litteroitiin heti kunkin haastattelun jälkeen. Litteroitua tekstiä kertyi 89 sivua. Jotta laajaa laadullista aineistoa voidaan lähteä analysoimaan, pitää se saada helpommin hallittavaan muotoon eli tiivistettyä ja selkiytettyä, jotta kaiken tietomassan keskeltä voidaan löytää oleellinen ja syvällisempi analyysi on mahdollista. (Kananen 2008, 88) Ensin aineistoon tutustutaan ja sitä järjestellään ja luokitellaan (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 10).

Tarkoituksena on löytää aineistosta selitystä ilmiölle eli tässä tapauksessa selitystä sille mitä verkkovertaisohjaus Varustamo-hankkeessa on verkkovertaisohjaajien näkökulmasta. Aineistosta haetaan mahdollisesti tyypillistä kertomusta siitä, millaista työ Varustamo-hankeen verkkovertaisohjaajana on ja miten sitä tulisi kehittää. Tässä työssä analyttiset kysymykset aineistolle, joita haastattelu- ja tutkimuskysymysten lisäksi

tarvitaan, olivat kytköksissä teemahaastattelun teemoihin ja yleiseen kuvaukseen eli tyypilliseen kertomukseen liittyviä. (Ruusuvuori ym. 2010, 9). Muuta aineistoa tarkastelin tutkimuskysymysteni pohjalta. Luin aineistoa etsien niistä samoja teemoja mitä teemahaastattelun teemoiksi oli muodostunut.

Opinnäytetyön analyysin taustalla oli myös Nyrhilän ja Savolaisen (2010, 38–39) swot -analyysi (kuvio 4). Analyysissä tarkasteltiin swotissa esitettyjen ennakko-oletuksina olleiden verkkovertaisohjauksen hyötyjen ja haasteiden esiintymistä ja toteutumista hankkeen loppuvaiheessa.

Hankkeen osa-alueet	Vahvuudet ja menestystekijät	Riskit ja heikkoudet
Kohderyhmänä nuoret	Vertaistuki Toiminta nuorten verkostoissa Matala kynnyks yhteystenottoon Yhteisöllisyys Osallisuus ja voimaantuminen	Suuri kohderyhmä Nuoria ei tavoiteta
Vertaisohjaus	Pääsy nuorten sisäpiiriin helppoa Kohderyhmän kanssa yhteinen kieli/ jaettu kokemusmaailma Vertaisohjaajien tuki koetaan mielekkääksi Vertaisohjaajat mukana kehittämisessä Palkkiot ja työkokemus motivaattorina Uudet ihmissuhteet - keskinäinen tuki Välineet ja tila työn tekemiseen Mahdollisuus säännöllisiin tapaamisiin Laaja koulutussisältö	Kontaktin luomisen vaikeudet Rajanveto vapaa-ajan ja työn välillä Vapaus valita työnteko nimimerkin takaa Työn kuormittavuus Liian arkaluontoiset asiat Liian vähäinen ohjaus vertaisohjaajille Ei omaa palvelua mihin ohjata nuoria
Sosiaalinen media välineenä	Nuorten käyttämä väline Nuorten tavoitettavuus ajasta ja paikasta riippumatta Arvokas tieto nuorten maailmasta Edullisuus Helppokäyttöisyys Anonyymiys Tiedon ajantasaisuus Tavoitetaan kerralla useampi nuori Eettisten ohjeiden noudattaminen	Valvonnan puute-velvollisuus? Asiattomuuksiin puuttuminen Tekniset ongelmat Välillisen vuorovaikutuksen haasteet Oikeiden sovellusten käyttö Yritetään olla kaikkialla kaiken aikaa Luottamus/salassapito Kiusaaminen

KUVIO 4. Swot-analyysi (Nyrhilä & Savolainen 2010, 38–39, muokattu)

Tässä työssä aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Analyysi lähti liikkeelle siitä, että lähdin järjestämään aineistoa teemoittain. Teemahaastattelun teemat ja alakysymykset loivat aineistosta hyvän jäsenyyksen, josta oli helppo lähteä liikkeelle. Teemoittelussa kootaan aineistosta eri teemojen alle niihin teemoihin liittyvät kohdat ja niiden tiivistelmät. Yleensä tutkimusraportissa käytetään haastateltavien aitoja tekstisitaatteja näytepaloina eri teemojen yhteydessä. (Kananen 2008, 91.) Aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa selittäviä teemoja ja eri teemojen esiintymistä aineistossa voi vertailla. (Eskola & Suoranta 1999, 175–176, 182.)

Tutkimusongelman kannalta ei ollut merkitystä sillä, että aineistoa joutui jonkun verran pilkkomaan, jolloin haastatteluiden ajallinen eteneminen osittain sekoittui. Teemoittelin jokaisen haastattelun erikseen niin, että jokainen teema alateemoineen erottuivat tekstimassasta. Haastattelut oli luettava huolella läpi, jotta aineiston sai järjestettyä niin, että

jokaisen teeman alla todella puhuttiin kyseisestä temasta. Tämä vaihe vaati tarkkuutta ja melkoisen määrän työtä tekstinkäsittelyohjelman leikkaa ja liimaa toiminnolla.

Tämän vaiheen jälkeen päätin tarkastella tekstiä ensin temahaastattelun viiden pääteeman mukaan. Tein jokaiselle temalle oman tiedoston, johon keräsin kaikkien haastatteluiden vastaukset. Sen jälkeen lähdin lukemaan tekstejä teema kerrallaan, jolloin sain hyvän kuvan siitä, mitä esimerkiksi ensimmäisestä temasta puhuttiin yleisesti jokaisessa haastattelussa. Lukiessani haastatteluista tein koko ajan alleviivauksia tekstiin ja merkintöjä huomioista, pohdinnoista tai teoriakytkennöistä marginaaliin.

Yleiskuvan jälkeen pystyin kirjoittamaan ensimmäisen vapaan tekstiversion siitä, mistä haastatteluissa puhuttiin. Tässä vaiheessa poimin haastatteluista teemoja valaisevia sitaatteja. Analyysi muotoutui kuvaamaan melko tasapuolisesti koko aineistoa, ei niinkään nostamaan esiin yllättäviä tai vain tärkeimpiä kohtia aineistosta. Aaltolan ja Vallin (2007, 173) mukaan laadullisessa tutkimuksessa usein pyritään nostamaan esiin mielenkiintoisimpia kohtia aineistosta, joskus laadullista tutkimusta on myös kritisoitu tästä näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa ajattelin, että tulosten tasapuolinen kuvaaminen vastaa paremmin tutkimuskysymyksiini, kuin pelkkien mielenkiintoisimpien asioiden esiin nostaminen.

Kun olin tehnyt ensimmäisen raakaversion tekstistä, otin mukaan muut aineistot. Olin lukenut niitä ensin erikseen pohtien niitä tutkimuskysymysten pohjalta ja nyt lähdin peilaamaan niitä haastatteluista saatuihin tuloksiin. Ensimmäiseen raakaversioon lähdin lisäämään teoriakytkentöjä ja vertailuja aikaisempiin tutkimuksiin.

Analyysi noudatteli Eskolan ”laadullisen tutkimuksen juhannustaiat” artikkelin esimerkkiä laadullisen tutkimuksen analyysistä vaihe vaiheelta. (Eskola 2007, 159–183.) Analyysi on lähinnä teoriasidonnaista analyysiä, jossa on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei suoraan pohjautu teoriaan. Taustalla ei ollut yhtä suurta teoriaa vaan se koostui useista pienistä teorioista, jotka tässä tutkimuksessa olivat vertaisuuden ja vertaistuen merkitys kohderyhmälle, ohjaustyön teoriat sekä sosiaalinen media ohjauksen ja vertaisohjauksen välineenä.

Analyysi eteni ilmiöpohjaisesti, noudatellen haastattelun teemoja. Jokaisesta temasta etsin ilmiöpohjaisesti vastauksia siihen, mitä vertaisohjaajat kertoivat ohjauksesta työ-

menetelmänä, vertaisuudesta, vertaistuen merkityksestä tai sosiaalisesta mediasta työvälineenä. Tavoitteena oli saada aineisto, teoria ja oma pohdinta nivottua tuloksiin.

Oleellinen vaihe analyysiä tehtiin siinä vaiheessa, kun teemoittelu oli tehty ja aineistoon tehty merkintöjä. Tiivistäminen ja olennaisen poimiminen tapahtui matriisia hyödyntämällä (kuvio 5). Jokainen haastattelu oli luonnollisesti erilainen ja toinen haastattelu oli antoisampi joidenkin teemojen kohdalla ja toinen haastattelu toisten teemojen kohdalla. Kaikkein antoisimmat teemat muodostuivat toisen, kolmannen ja viimeisen eli viidennen teeman ympärille. Teemat käsittelivät vertaisohjaajien roolia, osaamista ja verkkovertaisohjauksen hyötyjä ja haasteita. Matriisin avulla lähdin ensin kirjoittamaan auki antoisimmalta vaikuttavista haastatteluista ja teemoista ne kohdat auki. Analyysi eteni siis teema kerrallaan, ei haastattelu kerrallaan.

	T1	T2	T3	T4	T5
H1	++	+++	+++	+	+++
H2	+	-	++	+	++
H3	++	++	++	+	+++
H4	+	++	+++	++	+++

KUVIO 5. Matriisi aineiston analyysin apuna (Eskola 2007, 173, muokattu)

5 VERTAISOHJAAJIEN KOKEMUKSIA VERKOSSA TAPAHTUVASTA VERTAISOHJAUKSESTA

5.1 Vertaisohjaajien käytännön työjärjestelyt

Haastatteluiden tulokset esitellään viiden teemahaastattelun pääteeman mukaan, jotka on esitetty kuviossa 2. Jokaisen pääteeman kohdalla käsitellään haastatteluissa käsitellyt alateemat haastatteluissa edenneen järjestyksen mukaisesti. Ensin esitetään faktatiedot jokaisesta teemasta, sen jälkeen keskitytään haastateltavien kokemuksiin ja viimeisenä tuodaan esiin haastateltavien näkemyksiä siitä, mitä kehitettävää he näkisivät kyseisen teeman asioissa. Tulokset sisältävät suoria lainauksia eli sitaatteja, joilla tuodaan haastateltavien ääntä mukaan tuloksiin, mutta toisaalta syvennetään ja selitetään teemoja. Sitaintien koodit on merkitty sitaatin perään sulkeisiin kertomaan onko kyseessä sitaatti haastatteluista, erilaisista työpäiväkirjoista vai katkelma blogitekstistä. Haastattelu sitaateissa koodi on merkattu esimerkiksi R28H3 tai S15H1, jossa kirjaimet R ja S merkitsevät oliko kyseessä ryhmä vai Skype-haastattelu, numero tarkoittaa haastattelun päivämäärää ja esimerkiksi H3 ilmoittaa haastateltavaa. Litterointia tehdessä oli oleellista koodata ryhmässä olevat haastateltavat koodein H1, H2, H3 ja niin edelleen. Työpäiväkirjoista ilmoitetaan vain se mistä dokumentista on kyse ja blogeissa olen käyttänyt kirjoittajan nimeä, koska ne ovat julkista materiaalia.

Ensimmäinen teemahaastattelun teema käsitteli vertaisohjaajien työjärjestelyitä. Teemalla haluttiin selvittää ainakin missä ja millaisessa työtilassa vertaisohjaajat työskentelevät, tekevätkö ohjaajat lähi- vai etätöitä sekä millainen työaika heillä on. Toivoin, että vertaisohjaajat myös kertoisivat kokemuksiaan käytännön työjärjestelyistä sekä siitä miten he kehittäisivät työjärjestelyitä.

Vertaisohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti Varustamo- hankkeen työtilassa Tampereen ammattikorkeakoululla kuntokadun toimipisteessä tai etätöinä kotoa käsin. Kaikki hankkeessa työskentelevät tekevät lähityön lisäksi etätöitä ja pelkkää etätöitä tekeviä hankkeessa oli haastatteluiden aikaan neljä. Vertaisohjaajien tekemät työtunnit hankkeessa myös vaihtelivat noin 3 tunnista lähes 40 tuntiin viikossa. Viikkotuntimäärät vaihtelevat lähes jokaisella viikoittain ja ne onkin räätälöity jokaiselle toiveiden ja elämäntilanteen mukaan mikä koettiin hyväksi ja joustavaksi. Neljä hankkeessa työskente-

levää vertaisohjaajaa ei asu Tampereella, jonka vuoksi he tekevät pelkkää etätyötä. Vertaisohjaajat työskentelevät tuntisopimuksella eli heille maksetaan palkka tehtyjen tunti-en mukaan. Tehdyt tunnit kirjataan työajanseurantajärjestelmä Prot:n, johon kirjataan myös tehdyn työn sisältö.

Hankkeen tavoitteissa nuorten osallistamisessa onnistuttiin heti alusta alkaen. Nuorten osallistuminen ja osallistaminen nähdään vertaistoiminnassa keskeisenä asiana. Nuoret otettiin mukaan hankkeen toteutuksen suunnitteluun heti koulutuksessa, jossa heidän omaehtoinen toimijuutensa korostui. Nuorilta saatiin näkemystä nuorten maailmasta ja siitä, mitä sosiaalisen median kanavia tai sovelluksia hankkeessa tulisi hyödyntää. (Nyrhilä & Savolainen 2010, 41.)

Etätyön tuomaa vapautta ja ylipäättään mahdollisuutta tehdä työtä etänä pidettiin hyvänä, mutta haastatteluissa tuotiin esiin myös etätyön haasteita ja puolestaan lähityön hyviä puolia. Vertaisohjaajat näkivät, että sosiaalinen kontakti on tärkeää, koska kasvokain on esimerkiksi helpompi sopia työtehtävistä ja kaikki pysyvät paremmin perillä ajankohtaisista asioista. Koettiin myös, että työilmapiiri on parempi silloin, kun kaikki tuntevat toisensa ja sen koettiin vaikuttavan myös työssä viihtymiseen.

Joo kyl se on hyvä et melkein vaaditaa et tekis myös sitä lähityötä, koska kyl se on tosi tärkeätä et tunnetaan toisemme että pystytään myös oleen siinä etätyössä. (R28H3)

Etätyö koettiin ehkä ajankäytöllisesti tehokkaammaksi, koska pystyy vaikkapa etukäteen päättää, että tekee jonkun tietyn työtehtävän. Lähityössä taas korostui enemmän keskustelu ja ideointi, joka koettiin tärkeäksi, vaikka mitään näkyvää ei välttämättä aina aikaan saataisikaan. Eli kokemus oli, että etätyö toimii hyvin silloin, kun on joku selkeästi määritelty työvaihe, joka on enemmän teknistä toteutusta vaativaa sekä silloin, kun on selkeät työnkuvat ja kaikki tietävät mitä tekevät. Ideointityössä etätyötä ei nähty toimivaksi vaan se vaatii kasvokkaista kohtaamista ja tiimityötä. Varustamossa etätyöntekijät ovat osallistuneet yhteisideointiin vertaisohjaajien suljetun Facebook ryhmän kautta. Vertaisohjaajat toivat esiin, että etätyö vaatii työntekijältä sitoutumista työhön, koska sitä on vaikea valvoa ja silloin on itse vastuussa siitä mitä saa aikaan.

Ja sit se ehkä vähän myös liittyy etätöihin, että kyllä nyt ite huomaa, että työntekijän täytyy aika paljon sitoutua siihen etätöskentelyyn; et tosiaan käy siellä sähköpostissa ja facebookissa, vaikka ei oiskaan viikkoon täällä paikanpäällä. (R21H1)

Etätöiden ja lähityön sovittaminen, töiden jakaminen ja aikatauluttaminen on ohjaajien mukaan haastavaa. Työhön kuuluu paljon tiimityötä ja vertaisohjaajat toimivat paljon toistensakin vertaisohjaajina ja perehdyttäjinä mikä koettiin pääosin mielekkääksi. Haastavana koettiin se, että vertaisohjaajat huolehtivat paljon keskenään tulevatko tietyt työtehtävät hoidetuksi. Aika ajoin hämmennystä onkin aiheuttanut vertaisohjaajien erilaiset työtehtävät ja tästä johtuen erilaiset roolit ja ehkä odotusten epäselvyys. Toivottiinkin, että työnseurantaan liittyvät asiat hoituisivat hankkeen johdon taholta, ettei heidän tarvitsisi ottaa keskenään sellaista roolia, joka saattaa aiheuttaa erimielisyyttä työtiimissä. Pääasiassa vertaisohjaajat kuitenkin kokivat, että työtä on mielekästä tehdä yhdessä ja ilmapiiri on hyvä.

– – et se ois jotenkin järjestyneempää et miten ne työtehtävät jakaantuu ja et kaikki tulee tehdyks tai tavallaan et me ei sit täällä jouduttas vahtiin kaikkee et tapahtuuko se että nyt on ollu vähän semmosta. (R28H2)

Ehkä itellä on semmonen kokemus että välillä toivottaisiin että se tulis ehkä ylhäältä päin selkeemmin eikä silleen että joku joutuu aina sanomaan ja oleen se ikävä tyyppi. (R21H)

Kuntokadun toimipisteessä vertaisohjaajille on varattu työskentelytila, jossa on neljä tietokonetta. Koska tila on suhteellisen pieni ja koneita on vain neljä, on vertaisohjaajien suunniteltava työskentely niin, etteivät kaikki ole yhtä aikaa työtilassa. Työaikojen sovittelu koettiin haastavaksi työtilan vuoksi. Pääosin vertaisohjaajat ovat tosin kaikki paikalla vain keskiviikkoisin eli siihen ratkaisu voisi olla varata keskiviikoiksi isompi tila, jolloin kaikki pääsisivät koneelle.

Työhön perehdyttäminen nousi ensimmäisessä haastattelussa esiin, vaikka se ei alkuperäiseen teemahaastattelurunkoon kuulunut. Koska se nousi esiin, käsiteltiin sitä myös muissa haastatteluissa. Työhön perehdyttäminen koettiin tärkeäksi ja sitä olisikin kaivattu lisää. Erityisesti tämä nähtiin tärkeäksi nuorimpien vertaisohjaajien kohdalla, joille Varustamo on ensimmäinen työpaikka. Koska työkokemusta ei ollut, kaivattiin ohjausta ja tukea työn tekemisen perusteista lähtien. Perehdytys oli ollut melko välinekeskeistä ja sitä oli ollut liian vähän. Vertaisohjaajien toisen koulutuksen käyneille tähän osa syy oli varmasti töiden aloittamisen ajankohta, joka oli kesälomien alkaessa, jolloin he saivat

vähemmän ohjaamista ja tukea työssään. Toisaalta ohjaajat katsoivat, että kehittämishankkeessa varsinaiseen työhön perehdyttäminen voikin olla haastavaa, koska hankkeen tarkoituksena on luoda uutta ja asiat myös muuttuvat nopeasti.

Et se varmaan tuli ehkä liian nopeasti eiks se kestäny huhtikuulle se koulu-
tus niin se kesä ja kaikki lomat et me ei päästy vielä ihan kiinni koko
hommaan. Et ehkä senkin takia tuli sellanen et apua mitä multa odotetaan.
(R28H1)

Sillon kun mä tulin mukaan tähän toimintaan niin meni tosi kauan ennen-
kun ylipäättään tajus mistä on kysymys et kun allekirjoitettiin sopimus
toukokuussa niin vieläköön mulla ei ollu oikein käsitystä et mitä me nyt
oikein tehdään täällä ja mikä täs on idea. (S15H2)

Työhön perehdyttämiseen liittyy oleellisesti muun muassa työn tavoitteiden yhteinen sopiminen. Vertaisohjaajat kokivat, että myös tämä oli ongelmallista töiden alkaessa. Monet olivat kokeneet, etteivät tienneet, mitkä ovat Varustamo-hankkeen tavoitteet ja mistä siinä oikeastaan on kysymys. Jollain oli tunne, ettei tiennyt mitä häneltä odotetaan, tai mitä on tarkoitus tehdä. Osa vertaisohjaajista ajatteli, että hyppäys koulutuksesta työhön oli suuri. Koulutus oli ollut hyvin järjestelmällistä ja organisoitua, mutta työt puolestaan alkoivat hyvin vapaasti eikä valmiita työnkuvia ollut, vaan niitä piti lähteä itse luomaan.

Vertaisohjaajilla on joka viikko viikkopalaveri. Se ei kuitenkaan ole pakollinen, mutta siihen osallistumista suositellaan vähintään joka toinen kerta. Etätyöntekijät eivät ole pääsääntöisesti osallistuneet viikkopalaveriinkin. He olivat kokeilleet kerran osallistumista palaveriin Skypen välityksellä, mikä oli todettu toimivaksi tavaksi. Vertaisohjaajien mielestä viikkopalaveri voisikin olla pakollinen joka viikko, jolloin toiminnasta tulisi järjestyneempää ja kaikki tietäisivät mitä on meneillään. Palaverimuistion lukemista jälkeenpäin ei pidetty riittävänä.

– – et me kerran kokeiltiin skypen kautta tätä pääsis nääkin [etätyöntekijät] jos se vaikka toteutuis sitten sillä tavalla et jotenkin se ois musta hyvä olla pakollinen, että siitä tulee paljon järjestyneempää ja kaikki saa vaikuttaa ja kaikki tietää mikä on nyt meneillään. (R28H1)

Joitain työn organisoimiseen liittyviä asioita nostettiin myös esiin. Ohjaajien mielestä työn kirjaamiseen liittyvät asiat voisivat olla selkeämpiä. Tällä hetkellä suurin osa dokumenteista, ohjeistuksista ja muista tallennetaan Varustamon Google docs alustalle. Se

koettiin sekavaksi ja sisältävän niin paljon järjestäytymätöntä ja osittain vanhaakin tietoa, että se kaipaisi päivittämistä.

5.2 Vertaisohjaajan tehtävät, rooli ja työn tavoitteet

Toisena teemana käsiteltiin vertaisohjaajien työtehtäviä, roolia ja työlle asetettuja tavoitteita. Kävimme läpi millaisia erilaisia työtehtäviä ohjaajalle kuuluu ja miten työtehtävät on jaettu. Vertaisohjaajat saivat kertoa erilaisista omista vastuualueistaan. Lisäksi pyysin vertaisohjaajia määrittelemään omin sanoin mitkä ovat Varustamo-hankkeen tai vertaisohjaajan työn tavoitteet. Lopuksi pyysin ohjaajia kertomaan kokemuksistaan sekä kehittämisideoistaan teemaan liittyen.

Työnkuvat ovat muodostuneet kullekin vertaisohjaajalle suurimmaksi osaksi sen mukaan mitä sosiaalisen median välinettä kukakin hoitaa. Kaikille kuuluvia töitä hankkeessa ovat muun muassa yhteiset palaverit, erilaiset vierailukäynnit ja hankkeen markkinointi. Lisäksi vertaisohjaajat dokumentoivat työtään, seuraavat toimintaa ja kirjaa- vat erilaisia käyttäjätietoja, esimerkiksi kävijämääriä. Kaksi ensimmäisessä vertaisohjaajien koulutusryhmässä ollutta vertaisohjaajaa on myös ollut vuorotellen projektipäällikön apuna vertaisohjaajien koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Jollain ohjaajalla on myös saattanut olla vastuualueenaan sisäinen tiedottaminen tai vaikkapa hankkeen seminaarijärjestelyt. Työtehtävät ja työnkuvat ovat siis hyvin moninaisia ja vaihtelevia. Hankkeen pääasialliset työvälineet eli eri sosiaalisen median kanavat ovat olleet Varustamon oma Facebook sivusto, Twitter, kahden eri blogisivuston ylläpitäminen ja IRC-galleria. Kaikki pitävät sisällään paljon erilaisia toimintoja. Vertaisohjauschatit toimivat pääasiallisen varsinaisen vertaisohjauksen välineenä ja melkein kaikki vertaisohjaajat ovatkin olleet Chateissa mukana.

Vertaisohjaajat ovat itse saaneet vaikuttaa hyvin paljon omiin työnkuviinsa ja työtehtäviä on jaettu mielenkiinnon ja toiveiden mukaan. Toki työtehtäviin on vaikuttanut vaikkapa se, kuinka paljon tunteja henkilöllä on ollut käytettävissä. Työtehtäviä on jaettu myös iän mukaan. Nuoremmille työntekijöille on osoitettu enemmän Chat ohjauksia ja vanhemmille muuta suunnittelutyötä. Haastatteluissa painotettiin sitä, että työtehtävissä on valinnan vapautta. Blogeissa vertaisohjaajat kuvailivat, että he olivat ”löytäneet oman juttunsa”, ”itseään kiinnostavimman työtehtävän” tai ”päätyneet puuhailemaan

sitä mistä pitivät kaikkein eniten”. Vertaisohjaajien mielestä töiden jakaantuminen on sujunut hyvin. Työtehtävät on koettu sopivan haasteellisiksi, toki välillä on tarvittu enemmän apua erityisesti teknisessä toteutuksessa.

Ja se et saa oikeesti valita et ei tosiaan oo kyllä pakotettu mihinkään ja kyllä voi sanoa et ei pysty et on koulussa niin se kyl ihan riittää syyksi. (R28H2)

Et mikä nyt kiinnostaa ja mihin kokee olevansa kyvykäs niin sen mukaan et oikeastaan ei oo jouduttu ketään pakottamaan tekemään jotain tiettyä juttua että mun mielestä ainakin aika hyvin on sujunut se miten jaetaan hommat. (S15H1)

Erilaisten työtehtävien ja työnkuvien johdosta vertaisohjaajilla on hankkeessa monia erilaisia rooleja. Oma rooli koettiin erilaiseksi riippuen omista työtehtävistä ja vastuualueista. Omaa rooliaan vertaisohjaajat lähtivät määrittelemään sekä suhteessa omaan työyhteisöön että nuoriin palvelunkäyttäjiin nähden. Osalle oman roolin löytäminen on ollut haastavaa. Se, että ohjaus tapahtuu verkossa, luo vielä lisää haasteita ohjaajille. Matikaisen mukaan verkko-ohjaaja joutuukin hallitsemaan erilaisia rooleja ja tehtäviä. (Matikainen 2004, 129–131.)

Vertaisohjaajat olivat lähteneet koulutukseen hyvin erilaisista lähtökohdista käsin. Suuren ikäjakauman takia osalla vertaisohjaajista oli jo paljon työkokemusta ennestään, kun taas jollekin Varustamo oli ensimmäinen työpaikka. Ikäero näytti olevan yksi keskeinen tekijä siinä, kuinka erilaisia kokemuksia ohjaajilla oli roolistaan. Suuri ikäjakauma oli koettu hyödyksi, mutta toisaalta myös haastavaksi erityisesti palvelunkäyttäjiin nähden.

Hankkeen toimintojen kannalta on varmasti ollut hyötyä siitä, että ohjaajat ovat olleet eri-ikäisiä. Jotkut vertaisohjaajat ovat ottaneet niin sanotusti isompaa roolia erilaisista syistä johtuen, jolloin omaa roolia on jouduttu miettimään enemmän. Tästä hyvänä esimerkkinä on työn käytännön järjestelyissä mainittu työhön perehdyttäminen. Vaikka hankkeen tavoitteena on ollut vertaisohjaajien keskinäisen vertaistuen korostaminen, vertaisohjaajat kuitenkin kaipasivat virallista hankkeen taholta tulevaa perehdytystä. Vertaisohjaajat olivat huomanneet perehdytyksen tarpeen esimerkiksi nuorempien ohjaajien kohdalla ja silloin, kun uudet vertaisohjaajat aloittivat työtään. Näissä tilanteissa muun muassa yksi vertaisohjaaja oli ottanut epävirallisesti perehdyttäjän roolin, mikä oli koettu hyväksi, mutta hän itse oli joutunut pohtimaan omaa rooliaan enemmän. Täl-

lainen roolien epäselvyys ja saman työn sisällä tapahtuva epävirallisten roolien ottaminen saattaa erityisesti nuorten työntekijöiden kohdalla aiheuttaa ristiriitoja.

– – että pelkästään tässä porukassa on niin eri-ikäisiä ihmisiä ollu että – – että meitä on jaettu semmosiksi työryhmiksikin – – että nuoret lukiolaiset tekee semmosia hommia mitä projektin vetäjät on kattonu että on heille hyviä ja korkeakoulu opiskelijoille on sitte omat vähän erityetympiä hommia – – mutta siinä on semmosta pientä jaottelua kuitenkin havaittavissa että kuka hoitaa mikä vaikka me kaikki ollaan niin sanotusti vertaisia niin kuitenkin sit semmosta jakoa. (S27H2)

– – mä ite jäin kaipaamaan sellasta perehdytystä niin mä ite jotenkin luonnostaan otin sen perehdyttäjän roolin – – niin sitte vielä että oli semmosia niin sanottuja aloittelijoita joita sit piti perehdyttää ihan alusta alkaen kaikki niin se jotenkin laitto miettiin sitä roolia enemmän. (S27H1)

Vertaisohjaajat toivat esiin vertaisuutta ja pohtivat haastatteluissa, mitä se oikeastaan on ja mitä se vaatii. Useimmat eivät kokeneet itseään täysin vertaisiksi. Ikä tuntui olevan merkittävä tekijä roolin kokemisessa myös palvelunkäyttäjiiin päin. Osa vertaisohjaajista koki, että olivat liian vanhoja kokemaan itsensä varsinaisesti vertaiseksi, ehkä enemmänkin mentoriksi. Koettiin, että kohdenuorten asiat tuntuvat jo kaukaisilta tai ei enää ”puhuttukaan samaa kieltä”. Nähtiin, että kuilu ohjattaviin kasvaa iän mukana.

No itte mä ainakin huomaan chateissa et jotkut asiat tuntuu kaukaisilta itselle et mun on vaikea samaistua sellaisiin asioihin. (R28H1)

– – kun oli ammattistarttilaisten kanssa tekemisissä niin siinä huomasi, kun itteensä esitteli että olen yliopisto-opiskelija niin tuli erilainen asema et huomasi et ei sit kuitenkaan ole enää niin vertainen niitten kanssa – – kuitenkin, kun on edes muutama vuosi enemmän niin ehkä osaa antaa sellaista näkökulmaa ohjattaville. Mut sit saat ongelmat näkyviin siinä miten puhuu, koska siinä on vaarana erityisesti – – ettei ota mitään auktoriteettiasemaa vaan osais oikeesti olla vertainen. Se on ehkä se ikäeron tuoma juttu. (S27H1)

Salmivallin (2005, 15) mukaan vertaiset ovat yleensä suunnilleen samalla kehitystasolla olevia ja yleensä ikätovereita. Myös Lindström ja Autio ovat tulleet siihen tulokseen, että ikä on erityisesti nuorilla monesti vertaisuutta määrittävä tekijä, vaikkakaan näin ei tietenkään aina tarvitse olla. Vertaisuuden kokemus voi tulla myös esimerkiksi jaetun harrastuksen kautta, vaikka ei oltaisiakaan samanikäisiä. (Lindström & Autio 2003, 7.)

Lähtökohtaisesti vertaisohjaajat olivat ymmärtäneet vertaisohjaajan roolin niin, että vertaisohjaaja on samalla tasolla ohjattavien kanssa. Vertaisohjaajat eivät kokeneet vahvaa ohjaajan roolia tai että se nousisi Chateissa esiin. Vertaisohjaus perustuukin tasavertai-

suuteen, jolloin ohjaaja ei asetu toisen ylä- tai alapuolelle. (Lindström & Autio 2003, 7–8.) Kuuskoski (2003, 35–36) esittää vertaistoiminnan arvopohjaan kuuluviksi tasa-arvoisuuden, avoimuuden ja toisten kunnioittamisen.

Mut sitten rooli niin mä kyllä näen että ollaan samalla tasolla – – et tavallaan en usko et se ohjaajan rooli tulee sieltä niin vahvana esiin. (R28H1)

Ohjaustilanteessa ei voi valikoida kenen kanssa keskustelee, kaikki ovat tasa-arvoisia. Myös arvokysymykset ovat vaikeita; jos ohjattava on täysin eri mieltä jostain asiasta kuin itse, tällöin olisi helppo alkaa väittelemään asiasta, mutta näin ei tietenkään voi tehdä. (Wiki)

Nuoremmat työntekijät eivät kokeneet kuilua ohjattaviin, mutta näkivät heillä olevan enemmän tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja ovat kuitenkin auttavassa asemassa. Hyväri haluaakin erottaa vertaistuen tai vertaistukiryhmät muista vertaisuuden tai vertaisryhmien muodoista, joita voi muodostua vaikkapa työkavereiden kesken. Hänen mukaansa vertaistukiryhmissä tähdätään aina toisten auttamiseen ja tukemiseen. (Hyväri 2005, 214.) Myös ohjaus on aina toisen auttamiseen tähtäävää toimintaa (Peavy 2000, 15).

Me ollaan vertaisohjaajia niin meidän pitäis olla niitten vertaisia eli ollaan suunnilleen samassa elämäntilanteessa, mut meillä on enemmän tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja ollaan auttavassa asemassa – – mut ollaan suurin piirtein samanikäisiä et voidaan jutella ihan samoista asioista mistä ne haluaa jutella et ei oo kuilua välissä. (S15H2)

Yhtenä haasteena vertaisohjauksessa koettiin oma rooli niin sanottuna epävirallisen tahon ohjaajana, kun ei ole ammattia taustalla. Eduksi ajateltiin se, että ohjaajilla ei ole samanlaisia virallisia rooleja ja tavoitteita mitä virallisessa ohjauksessa. Tämä puolestaan tuo joustavuutta ja vapautta ohjaukseen. Toisaalta ohjaajat ovat paljon joutuneet miettimään miten työtä tehdään ja mikä kuuluu vertaisohjaajalle. Millaisiin asioihin he keskittyvät ohjauksessa ja mikä siihen ei kuulu. Aiheen rajaus koulutus ja työura asioihin oli tässä kohtaa koettu hyväksi, koska ohjauksessa käsiteltävät asiat eivät ole pääsääntöisesti vaativia tai raskaita. Ajateltiin, että vertaisohjaajan työhön ei kuulu vaikeiden asioiden käsittely vaan sen nähtiin kuuluvan ammattilaiselle. Edellä mainittujen asioiden käsittelyssä nuoret tarvitsevatkin tukea, rohkaisua ja kannustusta, eikä oleteta heidän toimivan yksin. (Lindström & Autio 2003, 2).

Sitten toi haaste vertaisohjauksessa mitä ollaan paljon mietitty et mikä se rooli nyt sitten on, kun ei oo mitään ammattia taustalla et kuinka paljon sitten on omalla persoonalla ja kuinka paljon missäkin työroolissa et se varmaan näkyy tuossa meidän ohjauksessa. (R21H1)

Vakavista asioista keskusteltiin, ja välillä joutui hirveästi punnitsemaan sanojaan, mikä on haastavaa kun kuitenkin pitäisi aika nopeasti vastata. Tällaisissa asioissa on myös hyvä miettiä, missä menee se raja, millaisista asioista vertaisohjaaja voi puhua ja miten niistä puhutaan. (Kesän open chat ohjauksien seuranta)

Ohjaajien mukaan silloin, kun kyseessä on epävirallinen ohjaustaho, ei ohjauksen välttämättä tarvitse olla niin tavoitteellista, vaan ohjauksessa voidaan jutella myös niin sanotusti aiheen sivusta. Silloin ei haittaa, vaikka ei koko ajan puhuta esimerkiksi Chatin ennalta määrättyistä teemoista, vaan aiheen sivustakin menevälle jutustelulle on tarvetta. Vertaissuhteissa syntyikin usein ystävyys-suhteita ja monesti keskustellaan myös muista asioista, kuin senhetkisestä elämäntilanteesta. (Nylund 2005, 203) Varustamo hankkeessa tavoite itsessään on jo se, että tavoitetaan nuoria ja saadaan luotua heihin kontaktia.

Keskustelimme haastatteluissa hankkeen ja työn tavoitteista. Osa lähti peilaamaan omia ajatuksiaan selkeästi hankkeen virallisiin tavoitteisiin nähden, osa toi selkeästi esiin miten on itse ymmärtänyt työnsä tavoitteet. Vertaisohjaajat kokevat hankkeen tavoitteet tärkeiksi ja hyviksi, mutta osittain ne on koettu myös epäselviksi. Kuten ensimmäisessä teemassa jo tuli esiin, vertaisohjaajat kokivat, että välttämättä koulutuksessakaan tai koulutuksen jälkeen ei oltu täysin selvillä siitä, mikä päällimmäinen tarkoitus hankkeella on. Osa on kokenut, että tavoite on hankkeen virallisten tavoitteiden mukaisesti tavoittaa syrjäytymisvaarassa olevia nuoria ja ohjata ja auttaa heitä elämässään. Suuri osa on kuitenkin kokenut että tavoitteet ovat muuttuneet hankkeen edetessä.

Osittain on koettu, että ainakaan hankkeen alkuperäisiä tavoitteita nuorten kohtaamiseen liittyen ei ole pystytty täysin toteuttamaan. Tällä tavalla myös odotukset tulevasta työstä ovat olleet tietynlaisia hankkeen tavoitteisiin liittyen, mutta hankkeen edetessä ne ovatkin muuttuneet. Tämä on osittain koettu haastavaksi, koska aina ei ole tiedetty mitä odotetaan.

Ainoastaan se millon oon nähnyt et ihmiset on ollu jonkun verran turhautuneita työhön on kun ne tavoitteet ja odotukset että mitä työntekijältä odotetaan ei oo ollut niin selvillä. (S27H2)

Vertaisohjaajat näkevät, että tavoitteena on enemmän vertaisohjausmallin tai nuorelta nuorelle mallin kehittäminen ja mallintaminen muualle, kuin nuorten tavoittaminen. Keskiöön on noussut sosiaalisen median eri välineiden testaus ja mallinnus ohjauksen välineenä ja tämän tiedon tuottaminen ja levittäminen muille nuorten kanssa toimiville tahoille. Koettiin, että tavoitteena on myös se, että vertaisohjaajille jää tietoa, taitoa ja näkemystä siitä, miten sosiaalista mediaa voi käyttää ohjauksessa. Lisäksi tavoitteiksi nähtiin nuorten osallistaminen, joka on myös hankkeen virallinen tavoite. Vertaisohjaajat näkivät, että heitä vertaisohjaajina on osallistettu hyvin eli ovat saaneet osallistua, suunnitella ja vaikuttaa hyvin paljon hankkeen sisältöihin.

Jos miettii sitä mitä me on toteutettu, mitkä niitten toimintojen tavoitteet on suhteessa virallisiin tavoitteisiin, niin mulle on jäänyt päällimmäisenä mieleen semmonen nuorten osallistaminen sekä ehkä se on tullut vielä vahvemmin meidän vovlaisten keskuudessa – – että me ollaan oikeasti saatu tehdä jotain ja suunnitella, toteuttaa ite niitä. (S27H1)

Ne [hankkeen tavoitteet] ei oo mun mielestä ehkä ihan täyttyny johtuen siitä että kun me ollaan oltu kehittämässä ihan uutta palvelua niin se on viny hirveesti aikaa - - että sinne saatais niitä nuoria - - niin se on viny huomattavan määrän energiaa semmonen pelkkä nuorten tavoittaminen saatika että ne on saatu sinne meidän palveluun asti. (S27H1)

Kehittämiprojektin luonteeseen kuuluvaa ”vapaudesta tulevaa ahdistusta”, kuten eräs ohjaaja sitä kuvasi, voisi lievittää vaikkapa erilaisilla välitavoitteilla ja tietyillä suunta-
viivoilla. Työtä voisi jaksottaa myös projektiluonteisesti erilaisiin projekteihin, jolloin kaikkien ei olisi välttämätöntä hallita suurta kokonaisuutta koko ajan.

Miekan toinen terä on vapaudesta tuleva ahdistus. Ei kellään ollu oikein suuntaa, että mitä meiltä odotetaan ja sekin vähän vaihteli ihmisittäin ja tehtävätyypeittäin. Mut oli vähän semmosta, että olis ollut lohdullisempaa, että olis ollut selkeenä se, vaikka mitä me nyt yritettäis saada kesän aikana aikaiseksi tai mihin suuntaan pyritään kun, että vain taivas on rajana ja toteuttakaa itseänne. (S27H2)

Vertaisohjaajat kokivat, että työsuhteen alku oli sekavaa, koska eivät tieneet mikä päällimmäinen idea hankkeessa tai heidän työssään on. Vertaisohjaajat kokivat, että uudelle ryhmälle on tärkeää selvittää tavoitteet ja odotukset selkeästi heti työsuhteen alussa. Alussa olisi myös hyvä olla tiukemmat ohjat ja raamit siitä, mitä tehdään. Ajan ja kokemuksen myötä vapautta ja vastuuta voisi lisätä. Nuorelle työntekijällä liian iso vapaus ja joustavuus voi olla ahdistavaa. Vanhemmat työntekijät osasivat nauttiakin työn vapaudesta ja toisaalta myös vaatia ohjausta.

Vertaisohjaajat puhuivat siitä, mitä vertaisuus ohjauksessa tarkoittaa. Yksi näkökulma oli, että se on näkökantojen vaihtamista. Vertaisohjaajat ajattelivat, ettei ohjauksen aina tarvitse olla perinteistä ohjaamista, vaan se on jo sitä, että herättää toisessa vertaisessa ajatuksia. Peavyn mukaan ohjattavalla on usein ohjaukseen tullessaan oletuksia siitä, että ohjaaja pystyy järjestämään asiat. Hänellä voi olla harhaanjohtavia käsityksiä ongelmastaan, mutta myös ohjaajan vaikutusmahdollisuuksista. (Peavy 2000, 26.) Ohjaustilanne on siis perinteisesti mielletty hyvin samankaltaiseksi, kuin vaikkapa lääkärin ja potilaan suhde. Nykyään näkemykset ohjauksesta ovat kuitenkin muuttuneet perinteisestä auktoriteettiasemaa korostavasta ohjauksesta yhä tasavertaisempaan suhteeseen. Ohjaustilanteessa syntyy uudenlaista ainutkertaista tietoa, joka on erilaista kuin teoreettinen tieto. Ohjaustilanteessa siis ammattilainenkin on saman epävarmuuden ja ennakoimattomuuden edessä kuin ohjattavakin. Ohjaustilanne on aina ainutkertainen vuorovaikutustilanne, jossa vaikuttavat sekä ohjaaja että ohjattava. (Onnismaa 2007, 22, 136–137.)

Niin se on sellaista näkökantojenkin vaihtamista, et ei oo semmonen, et minun näkökantani on se ainoa oikea, kun ollaan vertaisia siinä vertaisohjauksessa. (R28H1)

Vertaisohjauksessa perinteinen ohjaussuhde ei sellaisenaan toteudu eivätkä käyttäjät ehkä samalla tavalla odotakaan vertaisohjaajilta, kun ehkä voisivat odottaa ammatilliselta ohjaukselta. Tätä tukevat myös ohjaajien wikikirjoitukset, jossa he kertovat, että palvelunkäyttäjät harvoin pyytävät varsinaisesti apua vertaisohjaajalta. Chat ohjauksia vertaisohjaajat kuvailivat eniten arkisista asioista rupatteluksi eli ollaan juttuseurana arkisissa asioissa.

En väheksy tätä [rupattelua] yhtään – – mutta nuoret eivät joko ole halukkaita tai he eivät ole vielä sisäistäneet sitä, että me olemme olemassa langan toisessa päässä sitä varten, että meiltä voi kysyä eri asioita. (wiki)

5.3 Vertaisohjaajan osaaminen

Kolmantena teemana käsitelimme verkkovertaisohjaajan osaamista eli millaista osaamista työssä tarvitaan ja miten vertaisohjaajien koulutus on tukenut tai ei ole tukenut työssä pärjäämistä ja osaamista. Pohdimme millaista osaamista tarvittaisiin lisää. Lisäk-

si kysyin ohjaajilta miten he osallistuvat työn suunnitteluun ja kehittämiseen sekä millaisia kokemuksia ja kehittämisideoita heillä on osaamiseen liittyen.

Jokaisessa haastattelussa, työssä tarvittavan osaamisen osalta, vertaisohjaajat nostivat teknisen osaamisen eli eri sosiaalisen median välineiden hallinnan. Pilli-Sihvolan mukaan jo pelkkä välineen opettelu on alku verkko-ohjaajana kehittymiselle. Hän puhuu mediaymmärryksestä, joka tarkoittaa ainakin välineen hallintaa, suunnitteluosaamista ja tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen tuntemusta. (Pilli-Sihvola 2000, 40–41.) Tähän osaamiseen liitettiin myös kyky omaksua ja opettaa itseään. On mahdotonta opastaa kaikessa kaiken kattavasti etukäteen, koska kyseessä on kokeileva työ, jolloin joka päivä ollaan uusien asioiden edessä. Tärkeäksi verkon ja sosiaalisen median käytössä nostettiin myös yleiset verkon käyttämiseen liittyvät käyttöehdot, mutta myös käyttäytymissäännöt, kuten vaikkapa netiketin osaaminen ja omaksuminen.

Erilaisista työnkuvista johtuen, myös työssä pärjääminen ja osaaminen koettiin riippuvaiseksi omista työtehtävistä ja vastuualueista. Eri sosiaalisen median välineet ja erilaiset työtehtävät vaativat erilaista osaamista. Esimerkiksi blogitekstien kirjoittaminen vaatii kirjoitustaitoa, mutta myös hieman ymmärrystä mihin tarkoitukseen kyseinen väline on tarkoitettu tai millaiseen tiedon jakamiseen se on välineenä tarkoitettu. Joku varsinaista ohjausta tekevä Chat ohjaaja kaipaa enemmän tietoa verkkoviestinnästä, kun taas seminaarijärjestelyitä tekevä enemmän vaikkapa markkinoinnista.

– – Et kysymys riippuu niin siitä kuka on tekemässä ja mitkä hänen työtehtävänsä on et kyllä mä niinkun näen että on aika iso ero onko työtehtävä päivystää chatissä vai järjestää vaikka seminaari – – Menee ehkä kauas niinkun nuoren kohtaamisesta. (S27H2)

Tekniset taidot et osaa eri somen välineitä käyttää ja sitte sosiaaliset taidot et pystyy kommunikoimaan työkavereiden kanssa mut sitten netissä esimerkiksi chateissa et se on kuitenkin vähän erilaista, kun tavallinen keskustelu. Se on mun mielestä erittäin tärkeä taito ja riippuu sit tietysti näistä vastuualueista eli ne jotka kirjoittaa blogeja niin sujuva kirjoitustaito ja muuta vastaavaa. (S15H1)

Nähtiin, että vertaisohjaajalta vaaditaan oma-aloitteisuutta, avoimuutta ja sosiaalisia taitoja. Vertaisohjaajat kuvailivat, että heidän tulisi olla helposti lähestyttäviä. Verkkovertaisohjausta tehdään työtiimillä, joten vaaditaan yhteistyökykyä muiden kanssa toimimiseen. Toki vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja, kuten ohjausalan työssä yleensä,

mutta lisäksi tarvitaan sellaisia vuorovaikutustaitoja, joita tarvitaan verkossa tehtävässä ohjaustyössä. Ohjaus vaatii viime kädessä toteutuakseen vuorovaikutusta, koska sitä tehdään pääasiassa keskustelemalla. (Vehviläinen 2001, 12.) Peavyn sosiodynaamisen ajattelutavan mukaan korostuvat ohjaajan kuuntelemisen taidot. Työvälineenä toimivat arkiset kokemukset ja siinä vältetään ammattikieltä. (Peavy 2000, 26 – 28.)

Ohjaajan roolin muotoutumiseen vaikuttaa hänen persoonallisuutensa ja muun muassa ohjaajan elämäntilanne, perhe ja sosiaalinen asema. Näillä persoonallisuuteen ja tilannekohtaisiin tekijöihin liittyvillä seikoilla on vaikutusta siihen, millaiset ovat ohjaajan kyvyt olla ohjaajana. Aitous pidetään ohjaajan yhtenä tärkeänä ominaisuutena ja jo Peavy aikoinaan korosti ohjaajan aitoa kohtaamista asiakkaan kanssa. (Heiskanen & Hiisijärvi 2013; Peavy 2000, 17–23.)

Vertaisohjaajien mukaan ohjaajalle on selvästi hyötyä siitä, että on alan opiskelija, jolloin ohjaukseen liittyvät käsitteet ja asiat ovat tuttuja. Myös sosiaalialan ilmiöitä, kuten tässä tapauksessa syrjäytymistä, pystytään ymmärtämään paremmin. Aiemman kokemuksen kautta työn tavoitteet pystyy sisäistämään helpommin, jolloin ne eivät jää pelkästään epämääräisiksi käsitteiksi ja sanoiksi.

No tulee mieleen et varmaan se, et kaikki on ollu nuoria mut se nyt ei oo mitään osaamista mut sitte myös et, kun mekin aika moni ollaan sosiaali- ja terveydenhoitoalalta tai opiskelee alaa niin kyllä siitäkin on ollut hyötyä, että joku syrjäytymisen käsite on tuttu ja ehkä nuorten ohjaaminen. (R28H2)

Vertaisohjaajan ajateltiin tarvitsevan hyviä viestintätaitoja, jotta pystyy tuottamaan tekstiä laajalle tai tietyn tyypilliselle lukijakunnalle. Kirjoittajana joutuu miettimään kenelle kirjoittaa, miksi ja mitä kirjoittaa ja mikä kirjoituksen päällimmäinen tarkoitus on. Verkkokommunikointiin kaivattiin lisää tietoa. Chateissa pienetkin asiat vaikuttavat, kun kirjoitettu kieli on keskiössä. Silloin on merkitystä sillä, käytetäänkö hymiöitä ja millaisia hymiöitä käytetään. Kommunikointi koettiin haastavaksi myös silloin, jos ohjattava kertoo vakavammista asioista, jolloin kasvokkain toisen lohduttaminen voisi olla helpompaa, kun on katsekontakti tai voi vaikkapa koskettaa toista.

Kuten vertaisohjaajatkin kertoivat, itsensä ilmaiseminen kirjoittamalla on tietysti melko erilaista kuin puhumalla. Kirjoitettu teksti saattaa tuntua paljon lopullisemmalta, julkiselta sekä vaatii enemmän etukäteisprosessointia kuin puhuessa. Kun kommunikoinnista

puuttuu elekieli, saattaa väärinymmärryksiä tulla. (Pilli-Sihvola 2000, 35, 37, 39–40.) Verkkokeskustelussa kirjoitetun tekstin kieli nousee keskiöön ja ohjaajan on tärkeää miettiä miten kieltä käytetään ja millaisia asioita kielen avulla tuotetaan. (Matikainen 2004, 126–129, 132)

Verkkokeskustelun ohjaaminen on verkko-ohjaajan keskeinen tehtävä. Se saattaa olla joskus melko pulmallistakin. Yleensä keskustelulla on joku tavoite ja silloin voi olla hankala määrittää antaako ohjaaja paljon tilaa vapaalle keskustelulle, joka sekin on tärkeää, vai pysytelläänkö tiukemmin aiheessa. Ohjaajan rooli puolestaan määrittyy verkkokeskusteluissa sillä, miten hän käyttää puheenvuoroja, mikä on niiden paikka keskustelussa, millainen on puheenvuorojen sävy ja niin edelleen. (Matikainen 2004, 129–131.)

Varustamon vertaisohjausmallissa ohjaustyö pitää sisällään hyvin erilaisia ohjauksen muotoja. Ohjauksen voidaan määritellä sisältävän erilaisia asioita, informaation jakamisesta varsinaiseen kontaktiin asiakkaiden kanssa. Siihen liittyy tiedon antamisen, neuvonnan, terapian, konsultaation ja oppimisen elementtejä. Jokainen organisaatio ja jokainen ohjaaja luo puitteet ohjaustoiminnalle. (Vänskä ym. 2011, 9, 15–19.)

Käydessämme läpi vertaisohjaajakoulutuksen antia työlle, tuli esiin, että vertaisohjaajat olivat, vaihtelevien koulutus- ja työkokemusten vuoksi, saaneet koulutuksesta vähän eri asioita. Pääsääntöisesti vertaisohjaajien koulutukset oli koettu toimiviksi. Koettiin, että koulutus kattaa hyvin työhön liittyvät perusalueet eli ne asiat mitä kaikkien on hyvä tietää esimerkiksi ohjauksesta ja sosiaalisen median eri välineistä ja niiden käyttötarkoituksista. Toisille koulutus oli pitänyt sisällään paljon entuudestaan tuttua, toisille asiat olivat olleet vielä vieraampia. Vertaisohjaajien koulutuksia järjestettiin kolme ja kaikki olivat erilaisia, joka myös selittää sitä, että haastatteluissa nostettiin esiin erilaisia asioita. Esimerkiksi perus atk-aidot omaavat ohjaajat kokivat, että olivat saaneet paljon uutta tietoa sosiaalisen median eri välineistä ja niiden käyttämisestä ohjauksen välineenä tämän kohderyhmän nuorten kanssa. Puolestaan ne kenellä taidot olivat jo paremmat, kokivat jotkin osiot kertauksena eikä koulutus niiltä osin tuonut heille uutta. Sama kokemus oli vertaisohjauksen osuudesta; vähemmän ohjaustyöstä tai nuorten ohjaamisesta tienneet kokivat saaneensa uutta tietoa, mutta osalle asiat olivat jo hyvinkin tuttuja ennestään. Ensimmäisessä koulutuksessa olleet kehittäisivätkin koulutusta vielä yksilöllisemmin räätälöityyn suuntaan, jolloin kunkin pohjatiedot ja -aidot otettaisiin paremmin

huomioon koulutuksessa (Varustamo-hankkeen vertaisohjaajakoulutuksen palaute 2011).

Käsittelimme myös millaista tietoa ja taitoa vertaisohjaajan työssä tarvittaisiin lisää tai millaisia asioita ei oltu koulutuksessa käsitelty ja mitä he olivat kuitenkin työssään tarvinneet. Osan mielestä oli hankalaa eritellä ohjaustaitoihin liittyviä asioita, esimerkiksi mitä asioita koulutuksessa olisi pitänyt olla. Koska monella oli alan tutkinto tai opiskelut meneillään, näitä työssä tarvittavia taitoja osattiin jo ennestäänkin hyvin eikä välttämättä osattu erottaa mikä on oman koulutuksen mukana tullutta taitoa ja mikä vertaisohjaajakoulutuksessa tai työssä opittua. Korostettiin sitä, että tiedonhakuun kannustaminen on tärkeää ja että tiedon jakaminen työtiimissä on olennaista.

Vertaisohjaajat näkivät, että koulutuksessa olisi ollut hyvä keskustella työn ja oman vapaa-ajan välisestä rajanvedosta sekä ohjaus suhteesta enemmän. Osa oli kokenut haastavaksi sen, miten ohjattavien kanssa käydään keskustelua siitä, mikä kuuluu ohjaussuhteeseen ja mikä ei. Paljonko itsestä tulee niin sanotusti paljastaa ohjaussuhteessa eli millaisia asioita ohjattavien kanssa jaetaan omasta henkilökohtaisesta elämästä. Ohjaajien on pitänyt tarkkaan miettiä, miten olla vastaamatta henkilökohtaisiin kyselyihin niin ettei vastapuoli loukkaannu. Ohjauksessa on tärkeää, ettei ohjattavan ongelmia väheksytä ja ohjaajan tuleekin pyrkiä tukemaan ohjattavan arvokkuutta ja tietoisesti ehkäistä ohjattavan kasvojen menettämistä. (Onnismaa 2007, 57, 123.)

Mulle tuli vaan mieleen, kun mulla on ollu yhden nuoren kanssa et se on kyselly henkilökohtaisia, jotka ei kuulu tähän työhön ja itsellä, kun on kokemusta niin osaa vetää jonkun rajan siihen mut mietin et tommosista ois ollu hyvä koulutuksessa keskustella ja puhua niistä pelisäännöistä et mikä on oman elämän ja sen työprofiilin raja. (R28H1)

Koettiin, että koulutuksessa oli hyvää se, kun tutustuttiin erilaisiin nuorten palveluihin verkossa ja Suomessa yleisesti. Ulkopuoliset luennoitsijat koettiin hyödyllisiksi ja enemmänkin kaivattiin yhteistyötä muiden samantyyppisten hankkeiden tai nuorten palveluiden kanssa. Näin pystyttäisiin tehokkaasti jakamaan tietoa siitä, mitä muut verkossa toimivat tekevät. Hankkeessa tehdäänkin paljon yhteistyötä Pirkanmaalaisten toimijoiden kanssa ja muun muassa hankkeen seminaarit perustuivat vertaisoppimisen ja tiedon jakamisen idealle.

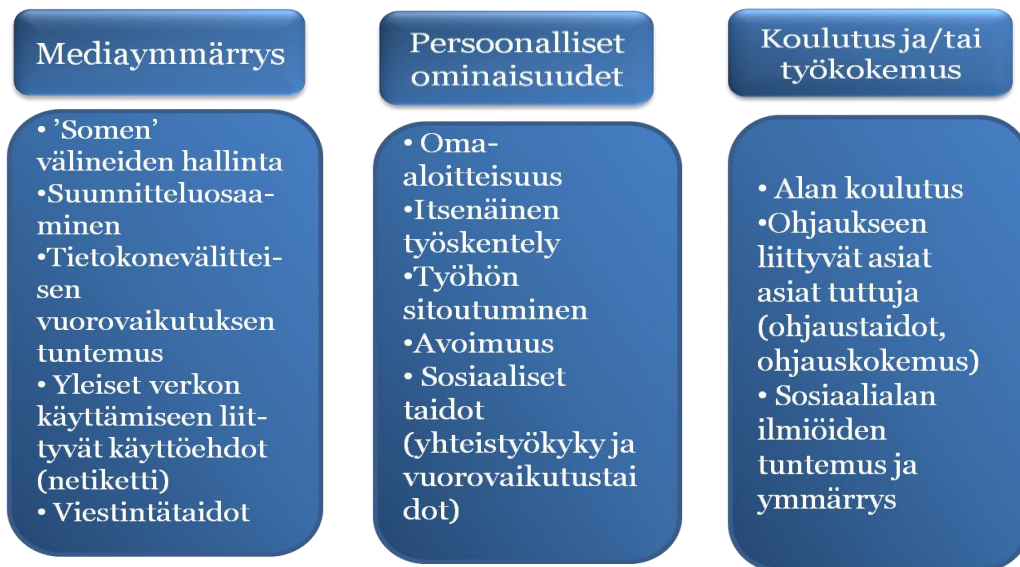
Koulutuksissa toimiviksi koettiin käytännönläheiset tehtävät ja lisääkin kaivattiin konkretiaa. Kuten aiemmissa teemoissa tuli esiin, erityisesti toisen koulutuksen käyneet ohjaajat olivat kokeneet hyppäyksen koulutuksesta töihin suurena. Tästä syystä he toivat esiin, että koulutuksessa olisi ollut hyödyllistä lähteä heti mukaan Varustamon konkreettisiin työtehtäviin, esimerkiksi oman blogin perustamisen sijaan olisi tutustuttu ja kirjoitettu Varustamon jo olemassa olevaan blogiin.

Työhön kuuluu paljon itsenäistä suunnittelua ja kehitystyötä, mutta paljon suunnitellaan myös tiimillä ja erilaisissa vastuuporukoissa. Jonkun verran turhautumista tuotiin haastatteluissa esiin siitä, että nuoret kokivat, että heidän suunnittelutyönsä menee hukkaan. Eli koettiin turhauttavaksi se, että pyydetään suunnittelemaan ja kehittämään, silti ei ole kuitenkaan takeita, että näitä suunnitelmia toteutetaan. Kuitenkin pääasiassa koettiin, että vertaisohjaajat saavat hyvin pitkälti päättää asioista ja se näkyy arjessa, että on päättänytvaltaa. Koettiin, että työstä olisi hyvä saada palautetta enemmänkin. Sitä toivottiin myös korostettavan, että aina voi pyytää ohjausta, jos siltä tuntuu.

Pääsin aloittamaan työni koulutuksen jälkeen kesäkuussa. Olin silloin hyvin yllätynyt siitä, kuinka paljon meille, opiskelijoille, annettiin päätösvaltaa ja ideoitamme kuunneltiin. Varustamon iskulause - Nuorelta nuorelle - oli todellakin totta. (Blogi Laura)

Tavallaan meillä on vapaus suunnitella mut toisinaan ehkä – – tuntu et oli semmosta turhautumista siitä, kun suunniteltiin jotain, niin sitä ei välttämättä tapahtunu ollenkaan tai sovittiin et katotaan uudestaan kahden kuukauden päästä – – niin kyl siinä huomaan et on niin sanotusti aikuisia myöskin mukana hankkeessa mikä joskus tietysti on todella hyvä, että tulee näkökulmia esiin mitä ei ehkä ite osais ees ajatella, mut joskus tuntuu et suodattuiks sieltä sit jo jotain pois välillä. (S27H1)

Verkkovertoisohjaus on työmenetelmänä haastava ja verkkovertoisohjaajalta vaaditaan laaja-alaista osaamista. Kuviossa kuusi on kuvattu osaamisen osa-alueita kolmen osa-alueen mukaan. Mediaymmärrys sisältää verkon käyttämiseen liittyviä asioita, kuten sosiaalisen median välineiden hallinta tai yleisten verkon käyttämiseen liittyvien käyttäytymissääntöjen ymmärrys. Persoonalliset ominaisuudet kuvaavat niitä ominaisuuksia, joita Varustamo-hankkeen työntekijöiltä katsottiin vaadittavan tai olevan työssä hyödyksi. Koulutus tai työkokemus puolestaan kuvaa niitä taitoja, joita koulutuksen tai työkokemuksen kautta oli saatu ja mitkä katsottiin työssä eduksi.



KUVIO 6. Verkkovertaisohjaajan osaamisen osa-alueet.

5.4 Tuki ja ohjaus työssä

Neljäs teema käsitteli ohjausta ja tukea työssä. Ohjaajat saivat kertoa millaista ohjausta ja tukea he saavat työssään sekä millaista tukea ja ohjausta he ajattelevat vertaisohjaajan työssä tarvittavan. Myös tässä teemassa kävimme läpi, millaisia kokemuksia ohjaajilla on ohjauksesta ja tuesta työssään ja mitä kehitettävää näkisivät tämän teeman kohdalla.

Vertaisohjaajat toivat haastatteluissa esiin, että kaipasivat jonkun verran enemmän tukea nimenomaan työsuhteeseen liittyviin asioihin. Tämä korostui erityisesti niiden työntekijöiden kohdalla, joille Varustamo-hanke oli ensimmäinen työpaikka. Siinä tapauksessa tukea kaivattiin perusteista lähtien, kuten mitä tehdään verokortille, miten ilmoitetaan sairastumisesta ja moniin muihin työntekijän oikeuksiin tai velvollisuuksiin liittyviin asioihin.

Kun ei oo kauheesti velvoittavia ohjeita meillä, jos ei oo kokemusta mistään työelämästä, niin on sitä hankalaa varmasti ajatella, että mitä sitä pitäis tehdä. Jos ei kukaan sano, että näin pitää tehdä niin ei sit varmasti tuu tehtyä. (R28H3)

Alussa tuli huomattua, että onko sitä otettu huomioon, että tää on aika monelle ensimmäinen työpaikka, että vaikka se on alkanut koulutuksesta niin yhtäkkiä mennään, että otetaan se työntekijän rooli, et – – meille tuli mieleen, että pitäiskö jonkun ottaa näille se rooli ja onko se meidän vai pomon rooli opettaa tai puhua ylipäättään asioista, miten työpaikoilla ollaan ja miten työkollegoita huomioidaan, ylipäättään mikä on työntekijän asema ja rooli. (S27H2)

Viikkopalaveri nähtiin keskeiseksi työn ohjauksen välineeksi. Jokaviikkoisessa palaverissa erilaisia viikon aikana esiin tulleita tilanteita ja asioita voi tuoda esiin ja niistä voidaan keskustella. Chatien jälkeistä tilanteiden purkua hankkeessa oli mietitty, mutta siihen ei ollut koettu tarvetta, koska Chat kävijöitä on ollut vielä vähän eikä sen tyyppisiä vaikeita tilanteita ole tullut Chateissa esiin, että niitä olisi tarvinnut käydä yhteisesti läpi. Ainoastaan kerran oli ollut tilanne, jossa Chatia oli purettu vertaisohjaajien kesken heti Chatin päätyttyä ja vielä yhteisesti viikkopalaverissa.

Liittyen Chatien purku tilanteisiin, siitä oli puhetta silloin, kun aloitettiin, mut ainakin silloin alussa oli chat kävijöiden määrä erittäin vähäinen eli tilanteiden purkua ei juurikaan tarvittu paitsi kerran mut me purettiin sitä ensin sillä porukalla, joka siinä chatissä oli, sen jälkeen vielä viikkopalaverissa. Mun mielestä viikkopalaverit on semmosia, johon voi tuoda tai kun niis ylipäättään käydään läpi et mitä kuluneella viikolla on käyny ja mitä tulevalla viikolla tulee tapahtuun. (S27H1)

Vertaisohjaajilla on myös oma Chat, joka on aina samaan aikaan käytössä, kuin asiakaschatit. Oman Chatin avulla voidaan heti reaaliajassa tukea ja auttaa toisia sekä pystytään pohtimaan vaikkapa Chatin kulkua tai keskustelun johdattamista. Vertaisohjaajat ovat myös täyttäneet muistiota tähän tarkoitukseen, kirjatakseen Chatien jälkeisiä ajatuksia ylös. Myös muita dokumentteja on käytetty itsereflektio tyyppiseen työskenteelyyn, vertaisohjaajat ovat esimerkiksi miettineet omia vastuuviikkojaan ja sitä miten he ovat onnistuneet niissä ja mitä he voisivat kehittää. Ojanen korostaa ohjaajan reflektointia ohjaustyössä. Keskeistä on ohjaajan tilannekohtainen arviointi, oma elämyshistoria ja prosessointikyky sekä tiedostamisen aste ja tiedostamattoman puolen vaikutuksen ymmärrystä. Ohjauksen tarkoitus on tukea ohjattavan omaehtoista kasvua. (Ojanen 2009, 12, 21–23, 68–75, 138.)

Chateihin kaivattiin myös vielä tavoitteellisempaa otetta. Esitettiin toive, että jokaisen Chatin alussa käytäisiin läpi tuleva Chat ja roolit sekä Chatin jälkeen heti päällimmäiset ajatukset. Ohjaajat ovat jonkun verran käyneetkin näitä asioista läpi ennen Chateja, mutta tähän kaivattiin vielä jäsennellympää otetta ja aikaa.

Vertaisohjaajien työ on itsenäistä ja vaatii oma-aloitteisuutta. Työ vaatii myös sitoutumista, koska ohjaajat pääosin vastaavat itse siitä, että sovitut työt tulevat tehtyä. Työn seuranta on haastavaa varsinkin, kun hankkeessa on paljon etätöntekijöitä. Tämän tyyppinen itsenäinen työote voi olla vaativa jo enemmänkin työelämässä olleille. Erityisesti nuoremmat tontekijät, joilla on vähemmän työkokemusta, tarvitsevat paljon tukea ja ohjausta itsenäiseen työn tekemiseen. Ohjaajat toivat esiin myös työn vapauden, joustavuuden ja itsenäisyyden kääntöpuolia, vaikka ne pääsääntöisesti koettiin positiivisiksi asioiksi.

Sen on huomannu, että vaikka sanotaan et voit tehdä ja ottaa selvää ja ole itsesi työllistäjä tässä, niin kynnys nuorilla tuottaa jotain omaa tai lähteä itse johonkin suuntaan vaan kokeileen jotain, on suurempi. Et ehkä vielä enemmän olettaa, että heille kerrotaan mitä heidän kuuluisi tehdä – et vois taas jollekin nuorelle korostaa entisestään että pyytää sitä ohjausta jos siltä tuntuu. (S27H2)

– – kun on korostettu kuinka joustavaa tämä on, niin sitte ihmisillä on ollut erilaisia näkemyksiä siitä että jos itellä tulee kiire toisen työn kanssa niin missä roolissa varustamon hommat siinä kohtaa on? Ja riittääkö, että me hoidetaan vaan oma tonttimme vai odotetaanko kuitenkin, että pitäisi vielä sen päälle on aivomyrskyämässä – – tuottaa jatkuvasti jotain uusia ideoita. Jokainen on hakenut siinä omaa rooliaan siitäkin puolesta. (S27H2)

Vertaisohjaajat kokivat tärkeäksi keskinäisen vertaistuen. Eniten tukea omaan työhön saatiinkin muilta vertaisohjaajilta. Ohjaajien keskinäisen vertaistuen korostuminen sopii ohjaajien mielestä hankkeen toimintamalliin.

Eniten se on kyl sitä vertaistukea. (R28H2)
Niin ja se toisaalta kyl. (R28H1)
Sopii tähän. (R28H2)

Varustamo- hankkeessa on ollut kehittämishankkeille tyypillinen kiivas tahti, jossa asiat tapahtuvat nopealla tempolla. Hankkeessa on järjestetty kolme vertaisohjaajakoulutusta lyhyessä ajassa ja toimintamallien kehittäminen on haastavaa tiiviillä aikataululla. Projektipäälliköltä on vaadittu paljon aikaa ja paneutumista vertaisohjaajien tukemiseen ja ohjaamiseen työssään. Keskeistä onkin ollut nuorten omaehtoinen osallistuminen toimintojen suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen projektipäällikön opastuksella. (Tirronen 2013, 6, 9.)

5.5 Verkkovertaisohjauksen hyöty, merkitys ja kehittäminen

Viidentenä ja viimeisenä teemana vertaisohjaajia pyydettiin miettimään hankkeen ja verkkovertaisohjausmallin hyötyä ja merkitystä sekä miettimään mallin kehittämistä. Ensin pohdimme mallin hyötyä ja merkitystä sekä mitkä olisivat hankkeen menestystekijät ja lisäedut verrattuna muihin nuorten palveluihin. Sen jälkeen pohdimme myös verkkovertaisohjauksen haasteita ja ongelmakohtia. Viimeisenä ohjaajat saivat tuoda esiin kokemuksiaan toimintamallista ja mallin kehittämisestä.

5.5.1 Toimintamallin menestystekijät ja lisähyöty

Verkkovertaisohjauksen hyötynä nähtiin ehdottomasti se, että vertaisuuden ajateltiin antavan ohjaukseen jotain erilaista näkökulmaa verrattuna ammattimaiseen niin sanottuun viralliseen ohjaukseen. Tutkimusten perusteella tiedetään jo, että vertaisten kanssa omaksutaan asenteita, tietoja ja taitoja. (Salmivalli 2005, 15, 17.) Nuoruudessa vertaisuusuhdeiden merkitys korostuu nuoren peilattaessa omaa kehitystään suhteessa ryhmään kuulumiseen ja siitä erottautumiseen. (Lindström & Autio 2003, 8.)

Koettiin, että vertainen pystyy antamaan sellaista tukea, johon ohjattava pystyy paremmin samaistumaan, ja nuorelle voi tulla kokemus, ettei ole yksin tilanteessaan. Samalla tavalla vertaisohjaajan on varmasti myös helpompi samaistua nuorten tilanteisiin. Vertaisryhmissä lähtöajatuksena yleensä ovat samanlaiset kokemukset ja jaetut elämäntilanteet. Silloin sekä ohjattava että ohjaava voivat samastua toistensa kokemuksiin. Tällainen keskinäinen kokemusten vaihto voimistaa ja antaa välineitä ongelmien ratkaisuun. (Kuuskoski 2003, 32, 34–35; Malin 2000, 17–18.) Lapsille ja nuorille vertaisryhmissä tärkeää lienee erityisesti se, että he kokevat etteivät ole erilaisia tai yksin haastavissa elämänvaiheissa. (Nylund 2005, 198–201.) Saattaa myös olla niin, että ammattimaista tukea ei ole saatavilla halutunlaisena tai se koetaan riittämättömäksi. Ammattityöntekijä ei välttämättä ole kokenut samoja asioita tai elänyt samanlaisessa elämäntilanteessa, jotta voisi täysin samaistua asiakkaan kokemuksiin. Vertaisryhmässä nämä henkilökohtaiset kokemukset ovat keskiössä ja kokemusten jakaminen on vastavuoroista. Se lisää ihmisten kykyä tehdä tietoisia ja harkittuja valintoja. (Malin 2000, 17–18.)

– – koska jotenkin musta tuntuu sit taas vertaisena, oli sitten samanikäinen tai muutaman vuoden vanhempi, pystyis kumminkin tuomaan sellaisia eri-

laisia näkökulmia, kuin vaikkapa ne opettajat tai opot ja nimenomaan se, että se nuori ei oo yksin siinä tilanteessa et ei oo ainoa joka ei tiedä mitä haluaa opiskella tai miks se haluaa isona. Niin ihan semmonen hyöty ja ylipäätään se vertaistuen merkitys tietysti on olemassa. (S27H1)

Vertaisohjaajien mielestä sillä on suuri merkitys, että vertaisohjaajat ovat suunnilleen samanikäisiä ja samassa elämäntilanteessa olevia tai edes hiljattain samassa elämäntilanteessa olleita. Ajateltiin, että sanoma vertaisohjaajilta nuorille tehostuu tai viesti menee niin sanotusti paremmin perille, vaikka samaa sanomaa olisikin koulun opettajalta tai opintojenohjaajalta jo tullutkin. Vertaisohjaajat näkivät, että asian uskottavuus lisääntyy, kun sen sanoo joku vertainen. Merkittävän vertaisohjauksen kehittäjän William Fowlen mukaan lapset saattavat toimia aikuisia paremmin opettajina, koska he ovat vertaisia oppimistilanteessa ja osaavat ottaa toistensa tuntemukset huomioon. (Kallinen, Kerbs & Nurmi 2006, 9–10, 16.)

Vertaisohjaajat näkivät, että nuoret saattavat kokea palvelun helpommin lähestyttäväksi ja kynnyksen yhteyden ottamiseen matalaksi. Hyväri (2005, 214) toteaa, että vertaistuki on ihmisten välistä kohtaamista ilman potilasroolia tai titteleitä. Vertaisohjaajatkin perustelivat matalaa kynnystä juuri tuon tittelin puuttumisen vuoksi.

Yksi hyöty on ollut ehkä se, että kun tää on tällänen epävirallinen organisaatio, et se voi olla vähän helpommin lähestyttävä nuorille, että kuitenkin kun me vertaisohjaajat ollaan aika nuoria eikä meidän titteli oo mikään opettaja tai ohjaaja tai muu, niin se saattaa alentaa sitä kynnystä. (S15H2)

Hankkeen hyötyä miettiessään vertaisohjaajat toivat esiin myös työkokemuksesta tulleen hyödyn itselleen. He kokivat, että ovat oppineet paljon uudenlaisesta työtavasta, jonka näkivät tulevaisuudessa lisääntyvän erityisesti nuorten ohjaamisessa. He ovat Varustamon kautta saaneet toki myös arvokasta oman alan työkokemusta. Ohjaajat näkivät, että pystyvät hyödyntämään hankkeessa oppimaansa tulevissa töissään ja jakamaan tätä tietoa myös eteenpäin. Vertaisohjaajien blogeissa puhuttiin työn ja koulun yhdistämisestä. Vertaisohjauskoulutuksen ja työn koettiin antavan paljon myös molempiin suuntiin. Omat opinnot täydentyivät esimerkiksi saamalla ohjaukseen uusia näkökulmia niin vertaisuudesta kuin sosiaalisesta mediasta ja näiden yhdistämisestä.

Et ehkä mitä ite tästä saa ja sitte kaikki kuitenkin opiskelee tätä alaa, et miten ehkä vie eteenpäin tulevissa työpaikoissa näitä menetelmiä ja muita. (R21H1)

Vertaisohjaajana toimiminen koulun ohella on antanut kumpaankin suuntaan - niin työhön kuin opiskeluunkin - paljon erilaisia ja uusia kokemuksia. (Blogi Tiia)

Muutamia yksittäisiä menestystekijöitä nostettiin esiin kuten se, että Varustamo-hanke on ollut auki kesälläkin, mikä erotti sen monista muista tuki- ja ohjaustahoista, jotka olivat kesällä kiinni. Peruskoulun päättävillä nuorille kesä on merkittävää aikaa, jolloin aloitetaan erilaisissa kesätöissä ja odotellaan, että saadaan tietoa päästäänkö esimerkiksi opiskelemaan syksyllä. Voidaan sanoa, että nuoret elävät henkilökohtaisen ja ammatillisen kehityksensä kannalta merkittävää aikaa, välitilaa nuoruuden ja aikuisuuden kynnyksellä. (Ervasti 2010.)

Myös se nähtiin etuna, että palvelu on paikkakunnasta riippumatonta. Varustamon maantieteellinen kohdealue on Pirkanmaa. Tämä kuuluu tietysti verkon ehdottomiin menestystekijöihin. Sen kautta pystytään tavoittamaan laaja käyttäjäkunta, joilla ei muuten olisi mahdollisuutta saada palveluita. Internetin vuoksi ei enää ole välttämätöntä olla samassa paikassa samaan aikaan vaan joustavuus ajankäytön suhteen lisääntyy. (Pilli-Sihvola 2000, 38–40.)

Ekana tulee mieleen [menestystekijä] kun kesälläkin pidettiin chatteja auki niin yksikin kävijä, joka käy tähän päiväänkin asti chateissa niin huomaa miten tärkeä se hänelle on, ja myös että se ei oikeesti oo paikkakunnasta riippuvaista ja et tuntuu et verkko tarjos sit hänelle niitä mahdollisuuksia tuoda ajatuksiaan esiin et hän ei oo missään nimessä halunnu puhua koulun terkkarille tai kuraattorille. (S27H1)

Etuna nähtiin myös verkon tuoma mahdollisuus anonyymiin keskusteluun. Joiltain käyttäjiltä oli tullut selkeää palautetta, ettei missään nimessä haluta puhua koulun edustajalle, vaikkapa opintojenohjaajalle. Verkko mahdollistaa ohjauksen niillekin, joilla ei ole mahdollisuutta tai halua osallistua kasvokkaiseen ohjaukseen. (Pilli-Sihvola 2000, 38–40.) Toisaalta toisessa haastattelussa vertaisohjaaja pohti, että koulutus ja työasiat eivät ehkä ole nuorille kovin arkaluontoisia eikä silloin olisi välttämätöntä mahdollisuus anonyymiin keskusteluun.

Kun koulutus ja työasiat ei oo kuitenkaan hirveen arkaluontoisia et nuoret haluais välttämättä pysyä anonyymeinä. Oon ymmärtänyt, että joku irc gallerian verkkoterkkari on tosi menestynyt mutta se saattaa johtua siitä, että sieltä nuoret kysyy asioita mitä ei kehtaa kysyä omalla nimellään, et taas tää meidän aihepiiri – – niin se täys anonyymiys ei oo mitenkään välttämätöntä. (S15H1)

Vertaisohjaajien mielestä vertaisohjausmallissa on menestystekijän aineksia. Toki tässä vaiheessa niitä on vielä vaikea osoittaa, koska nuorten tavoitettavuus on ollut kovin vähäistä.

Vaikka vuotemme aikana emme ehkä saavuttaneet täysin tavoitteitamme, saimme kuitenkin alulle jotain sellaista, jonka toivon todella jatkuvan eteenpäin ja muokkaavan tämänhetkistä internetin kylmää maailmaa hieman lämpimämmäksi. Näen kaikessa tässä mahdollisuuden vielä tukevampaan yhteisöllisyyteen internetissä ja sitä kautta nuorten hyvinvointia on mahdollista lisätä - eikä vain nuorten vaan meidän kaikkien. (Blogi Laura)

5.5.2 Toimintamallin haasteet ja kehittäminen

Vertaisohjaajat nostivat verkkovertaisohjauksen yhdeksi suurimmaksi haasteeksi nuorten tavoittamisen. Vertaisohjaajat kokivat, että palvelua on ollut haastava mainostaa ja pohtivat onko sitä edes mainostettu tarpeeksi tai oikein. Esiin nousi, että nuoret palvelunkäyttäjät ovat antaneet palautetta, etteivät tiedä ketä vertaisohjaajat ovat ja miksi he ovat jossain Chatissa ja mikä tämän palvelun tavoite on.

Tunnettavuushan se suurin ongelma on ehdottomasti, että näinkin pitkään siihen tekee työtä ja silti päästään vaan vähän yli 200 tykkääjään kahdessa vuodessa. Et ehkä jos siinä takana olis, no se veis taas sitten sitä joustavuutta pois, et kun me ollaan täysin uusi hanke, jolla ei oo semmosta takanaan eli sitä tunnettavuutta ei ole. (R21H3)

On myös tullut sellasta palautetta, ei nyt mitään negatiivista, mut on kysytty et mikä tää juttu on, ainakin irc gallerian puolella. (R28H2)

Ja aika usein on kyllä Chateissakin kysynyt et mikä tää juttu on. (R28H3)

Kartoitukset luokittelevat vertaisryhmät yleensä ongelmakeskeisesti. Ne ovat monesti keskittyneet fyysisten ja tai psyykkisten sairauksien ympärille. (Nylund 2005, 197–198, 201.) Aiempien tutkimusten mukaan yleisimmäksi syyksi siihen, miksi nuoret eivät käytä nuorisotyön verkkopalveluja, nähtiin se, ettei palveluille koettu olevan tarvetta. Tästä päätellen voidaan ajatella, että nuoret näkevät nuorisotyön tehtävänä lähes ainoastaan avun antamisen ja ongelmien ratkaisussa auttamisen. Nuorisotyö nähdään siis hyvin ongelmalähtöisenä ja ajatellaan, että elämässä tulee olla joku ongelma tai pulma, johon haetaan apua. Toinen yleinen syy verkkonuorisotyön muotojen käyttämättömyydelle, oli tietämättömyys palveluista. (Viilomaa 2010, 73.) Nuorille palvelun käyttäjille

tulisi siis ainakin selvittää helposti ja yksinkertaisesti mikä palvelu on ja miksi ja kuka tai ketkä sitä antaa. Nuorilla leimautumisen pelko saattaa olla syy siihen, ettei uskalleta pyytää apua. Jos nuorilla on käsitys, että palvelut ovat ongelmakeskeisiä, on heillä varmasti ennakkoluuloja erilaisia palveluita kohtaan. Tästä keskustelimme myös vertaisohjaajien kanssa ja he olivat sitä mieltä, että myös Varustamon palvelu on tietyllä tavalla ongelmakeskeistä, vaikka palveluissa ei esimerkiksi puhuta mitään syrjäytymisestä.

Niin tavallaan, onhan meilläkin ongelmakeskeinen, et tule meille jos et tiedä mihin haet tai olet keskeyttämässä kouluasi tai jotain, että onks se sitten houkutteleva? (R28H1)

Sitä paitsi onhan meille monesti tullu Chatiin et voinks mä nyt olla täällä, kun ei mulla oo mitään yhteishakuun liittyvää tai ei hänellä oo mitään kysyttävää meille et voiko hän silti olla täällä, et semmosia on tullu kyllä. (R28H1)

Nuorten tavoittamiseen liittyen ohjaajat pohtivat myös sitä, että koulutus ja työura asiat eivät ole välttämättä nuoria houkuttelevia. Nuoret eivät jaksa vapaa-aikanaan keskustella sen tyyppisistä asioista. Vertaisohjaajat kertoivat, että niissä Chateissa, joissa aiheet ovat olleet kevyempiä, on ollut enemmän kävijöitä. Puolestaan niissä, missä aiheena on ollut koulutus ja työ, on ollut vähemmän kävijöitä.

Sosiaalisen median välineiden osalta korostettiin, että on oleellista minkä välineen valitsee ohjaukseen. Valittu väline ja sen käyttömahdollisuudet, rajoitukset ja käyttötarkoitus tulisi tuntea hyvin ennen välineen käyttöönottoa. Osittain juuri tästä syystä merkittävä osa hankkeen työntekijöiden ajasta on mennyt siihen, että on tutustuttu ja opeteltu ensin käyttämään eri välineitä. Tämä aika on vastaavasti ollut pois siitä ajasta mikä on voitu käyttää nuorten tavoittamiseen. Haasteena hankkeella olikin alkuvaiheessa se, että koavaa tietoa sosiaalisen median käytöstä ohjauksessa ei ollut saatavilla, joten sitä lähdettiin rakentamaan alusta. Myöhemmin hankkeen edetessä on muihin hankkeisiin ja nuorten kanssa työskenteleviin tahoihin tutustuessa tullut ilmi, että myös muut ovat pohtineet ja työskennelleet samojen asioiden kanssa ja ehkä jo tulleet samoihin johtopäätöksiin mihin Varustamossakin myöhemmin. Tiedon jakaminen nousee siis tässäkin työmuodossa selkeästi esiin.

Totta kai pitää ottaa huomioon jos verkkovertaisohjausta lähtee tekeen niin ne palvelun käyttäjät mutta myöskin se, että siellä oleminen ja mitä käytetään ja jotenkin se miten siellä ollaan. Senkin oon huomannu, kun on seminaareissa istunu, niin sekin on aikamoinen huolenaihe miten siellä verkossa ollaan ja ohjataan. (S27H1)

Kun on niin uus asia, että ei oo mitään mallia vaan jokainen vähän keksii ympyrää omilla tahoillaan siinä, että mitä se verkkovertaisohjaus on ja miten siellä verkossa kohdataan nuori. (S27H2)

Sosiaalisen median ja verkon käyttö lisääntyy koko ajan ja erilaiset viralliset tahot myös näitä välineitä käyttävät, erityisesti nuorisotyössä tarve on huomattu ja sosiaalista mediaa käytetäänkin. Silti työmuotoa kohtaan saatetaan olla vielä epäluuloisia ja sitä vastustaviakin löytyy. (Okkeri 2002, 159, 161.) Myös vertaisohjaajilla oli näkemys, että sosiaalista mediaa ei käytetä tarpeeksi nuorisotyön kentällä. Vertaisohjaajat ovat erilaisissa seminaareissa käydessään käyneet paljon keskustelua aiheesta. Työmuotoa vastustaneet ovat esittäneet pelkonsa siitä, siirtykö lopulta kaikki ohjaus verkkoon. Joidenkin mielestä verkko-ohjaus on huono asia siksi, että nuoret ovat muutenkin liikaa verkossa. Vertaisohjaajat kuitenkin itse toivovat, että verkko-ohjaus mielletäisiin vartenotettavaksi vaihtoehdoksi, jolloin se toimisi yhtenä nuorisotyön muotona muun toiminnan rinnalla.

Myös saada tämä verkossa toimiminen jollain tapaa otettavaks vartenotettavaks vaihtoehdoks et silloin seminaarissa oli jonkun verran keskustelua et kannattaako et nuoret on jo muutenkin niin paljon netissä, et voi olla et varsinkin jotkut vanhemmat työntekijät voi olla vähän epäluuloisia tätä verkkoympäristöä kohtaan. (R21H2)

Nuorten tavoittaminen verkossa on nykypäivää ja olen todella sitä mieltä, että ohjaus ja neuvonta voi siellä toimia. (Blogi Kaisu)

Vertaisohjaajat myös kokivat vahvasti, että vaikka kyse on verkkovertaisohjauksesta, se ei täysin heidän mielestään korvaa kasvokkaista kohtaamista. He pohtivatkin, että verkko-ohjaus kasvokkaisten tapaamisten rinnalla voisi olla toimiva ratkaisu. Vertaisohjaajat kaipasivat kontaktia nuorten kanssa ja olivat kokeneet turhautumista siitä, että palvelunkäyttäjiä on ollut niin vähän. Haastatteluissa tuotiin esiin, että ohjaajista oli ollut mukavaa olla vierailuilla erilaisissa nuorten palveluissa, joissa olivat kohdanneet nuoria. Ajateltiin, että erityisesti alussa kasvokkaiset tapaamiset loisivat luottamusta kohderyhmään ja sitä kautta saataisiin käyttäjiä palvelun pariin.

6 POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Verkkovertaisohjaajan rooli on haastava. Vertaisohjaajien oma ikä suhteessa ohjattaviin osoittautui merkittäväksi tekijäksi vertaisuuden kokemisessa. Vanhemmat ohjaajat eivät tunteneet itseään varsinaisesti vertaiseksi ja näkivät, että kohdenuorten asiat tuntuivat kaukaisilta. Vertaisohjaajan epävirallisempi rooli suhteessa ammatilliseen ohjaukseen oli nähty sekä haasteena että etuna. Eduksi nähtiin epävirallisuuden tuoma joustavuus ja vapaus ohjauksessa, mutta vapauden käänköpuolena nähtiin työn ja oman yksityiselämän välinen rajanveto ja ohjaussuhdetta onkin jouduttu pohtimaan. Työmenetelmänä verkkovertaisohjaus on haastava ja verkkovertaisohjaajalta vaaditaan laaja-alaista osaamista.

Toimintamallin ehdottomiin etuihin kuuluu vertaisuuden tuoma erilainen näkökulma verrattuna ammattimaiseen ohjaukseen. Vertainen pystyy antamaan sellaista tukea, johon ohjattava pystyy paremmin samaistumaan ja nuorelle voi tulla kokemus, ettei ole yksin tilanteessaan. Vertaisryhmien suosiota on selitetty muun muassa sillä, että vertaisryhmissä toimivat ihmiset arvostavat omakohtaisten kokemusten kautta hankittua subjektiivista tietoa enemmän kuin kirjoista opittua objektiivista tietoa. (Nylund 1999, 126.)

Myös vertaisohjaajan roolissa korostuu kokemuksellinen tieto. Vertaisohjaajilta ei juuri suoranaisesti kysytä apua ja odoteta vastauksia vaan enemmän arvostetaan kokemusten ja näkemysten vaihtoa. Marianne Nylund on tutkinut oma-apu ryhmiä ja selvittänyt millainen tieto ryhmissä painottuu, kokemuksellinen vai asiantuntijatieto. Ainakin kansalais- ja järjestötaustaisissa ryhmissä pidettiin tärkeänä ryhmäläisten keskinäistä vertaisuutta. Nylund viittaa myös muihin tutkimuksiin, joissa on saatu samanlaisia tuloksia. (Nylund 1999, 126.)

Toimintamallin suurimpia haasteita on ollut nuorten tavoittaminen. Vastaavia ongelmia kohdataan usein nuorisotyön kentällä ja verkkonuorisotyössä. Varustamon kohdalla pohdintaa on herättänyt se, onko nuorille palvelun käyttäjille selvinnyt helposti ja yksinkertaisesti mistä palvelussa on kyse, koska nuorilla ennakkoluulot palveluita kohtaan

saattavat johtaa siihen, ettei palveluihin uskalleta hakeutua. Lisäksi nuorilla saattaa jo olla sellainen ennakkokäsitys, että nuorten palvelut ovat ongelmakeskeisiä eikä leimautumisen pelon vuoksi uskalleta hakeutua palvelun pariin. Samalla tavalla mahdollisuus täysin anonyymiin keskusteluun saattaisi nostaa keskusteluhalukkuutta. Lisäksi vertaisohjaajien haastatteluiden pohjalta nousi esiin palvelun houkuttavuus eli haluavatko nuoret keskustella Varustamon aihepiiriin liittyvistä asioista vapaa-aikanaan. Toisaalta voidaan miettiä, haluavatko nuoret myöskään osallistua toimintaan osana opintoja, jolloin osallistuminen ei enää ole täysin vapaaehtoista.

Verkkovertaisohjaajana toimiminen ja ylipäätään työ kehittämishankkeessa näyttäytyi vertaisohjaajien kokemusten pohjalta haastavana, mutta mielekkäänä. Nuoren työntekijän palkkaaminen vaatii työnantajalta suurta ajallista panostusta, koska he tarvitsevat paljon ohjausta työsuhteeseen liittyviin asioihin ja itsenäisen ja ideointia vaativan työn tekemiseen. Työlle haasteita luo myös kehittämishankkeille tyypillinen nopeus. Lisäksi omat haasteensa on tuonut työntekijöiden osa-aikaisuus ja etätöiden tekeminen.

Varustamo-hankkeen myötä on opittu paljon uudelta työtavasta ja tietoa on kertynyt eri sosiaalisen media välineistä ja niiden käytöstä ohjauksessa nuorten kanssa. Ohessa on opittu paljon myös markkinoinnista eli miten eri välineitä mainostetaan verkkoinformaation tulvan keskellä. Tämä koettiin samalla myös haasteeksi. Miten erottua joukosta, koska nuorille ja verkossa ylipäätään on jo todella paljon tietoa ja erilaisia sivustoja nuorille, missä voi osallistua Chateihin ja niin edelleen.

Yleisesti verkko-ohjauksen nähdäänkin tulevaisuudessa lisääntyvän. Vertaisohjaajat kokivat, että työ täydensi heidän meneillään olevia opintojaan, tuomalla ohjaukseen uusia näkökulmia niin vertaisuudesta kuin sosiaalisesta mediasta ja näiden yhdistämisestä. Tulevaisuudessa verkossa tapahtuvan ohjauksen koulutusta tulisi olla erilaisten koulutusohjelmien opintotarjottimilla. Varustamo-hankkeen antia onkin erilaisista vertaisohjaajakoulutuksista saatu kokemus ja toimintamalli.

Tutkimus- ja arviointityötä Varustamo-hankkeessa on tehty runsaasti. Hankkeen kokemusten perusteella on selvää, miten haastavaa ohjaustoiminnan käynnistäminen on silloin, kun taustalla ei ole virallista organisaatiota eli sitä ei ole upotettu osaksi jotain toiminnassa olevaa ohjausorganisaatiota. Työtavan ja toimintamallin jatkoa ja mallin

jalkauttamista ajatellen olisi tärkeää vielä saada palvelunkäyttäjien kokemuksia ja ajatuksia esiin. Kohdenuoria osallistamalla saataisiin vielä toimintamallia kehitettyä kullekin organisaatiolle parhaiten sopivaksi. Varustamo-hankkeen toimintamalli itsessään on ollut myös sikäli ainutlaatuinen ja perustunut hankkeen rahoituksen pohjalle, jolloin on ollut mahdollista palkata useita nuoria hankkeeseen tekemään työtä, joka työmuotona usein mielletään vapaaehtoisuuteen perustuvaksi vertaistoiminnaksi. Mielenkiintoista onkin seurata, miten malli jalkautetaan ja tuleeko vertaisohjaajat olemaan jatkossa vapaaehtoisia vai palkattuja vertaisohjaajia ja miten se muuttaa vertaisohjaajien kokemusta omasta roolistaan. Olisi mielenkiintoista nähdä, miten verkkovertaisohjaus sulautuisi osaksi jo olemassa olevia palveluja, kuten tukioppilas tai tutor-toimintaa.

Hankkeen alussa tehtyyn swot-analyysiin verraten (kuvio 4), toimintamallin menestystekijät ja haasteet näyttivät käyvän melko hyvin toteen hankkeen toiminta-aikana. Alussa esitettiin uhkana se, ettei nuoria tavoiteta ja että kohderyhmä on liian suuri. Nämä olivatkin isoimpia haasteita, mitä hankkeessa kohdattiin. Kohderyhmän rajaamisessa ratkaisuksi haettiin yhteistyötä ammatti- ja lukiostarttien kanssa. Vaikka nuorten tavoittaminen on haastavaa, ollaan melko yleisesti sitä mieltä, että verkko on hyvä väline nuorten kanssa tehtävässä työssä. Varustamo-hankkeessa lähdettiin swot-analyysissa esitettyyn malliin, ja lähdettiin toimimaan nuorten suosimissa verkostoissa. Tutkimusten mukaan, nuorten tavoittaminen onnistuu parhaiten, esiintymällä nuorten jo suosimissa verkon palveluissa. Nuorisotyö onkin 2000-luvun aikana saanut jalansijaa erilaisiin kaupallisiin palveluihin, kuten Habbo Hotel ja IRC-Galleria. Nuorisotyön omiin verkko-yhteisöihin verrattuna nuorten omaehtoisissa palveluissa on se etu, että nuoret hakeutuvat itse aikuisten lähelle. Hallintolähtöisissä nuorisotyön palveluissa aikuiset pyrkivät saamaan kontaktin nuoriin ja heidän äänensä kuuluviin, kun taas nuorten omissa verkko-palveluissa nuorisotyön palveluja ei niin sanotusti tuputeta, vaan tärkeänä pidetään sitä, että työntekijät ovat läsnä. (Viilomaa 2010, 46.)

Vertaisohjauksen ja vertaisuuden tuomat menestystekijät näkyivät hankkeessa ainakin vertaisohjaajien näkökulmasta. Vertaistuen vahvuudet ovat kokemuksellisessa asiantuntijuudessa ja jaetuissa elämäntilanteissa. Varustamo-hankkeessa ikä osoittautui ehkä yllättävänkin merkitykselliseksi tekijäksi eikä swotissa esitetty yhteinen kieli täysin toteutunut. Toisaalta ei toteutunut myöskään alussa uhkana esitetyt arkaluonteiset asiat. Alussa pohdittiin työn kuormittavuutta vertaisohjaajien näkökulmasta, jos Chatit sisäl-

tävät paljon hankalia ja arkaluonteisia asioita, mutta niitä ei juuri koko hankkeen toiminta-aikana esiintynyt.

Swotissa esitetyt menestystekijät ja uhkat sosiaalisesta mediasta välineenä, pitivät melko hyvin paikkansa. Verkon ajasta ja paikasta riippumaton tavoitettavuus, reaaliaikaisuus ja erityisesti se, että verkko on nuorten käyttämä väline, nousivat menestystekijöinä esiin. Haasteeksi esitetyt valvonnan puutteet tai asiattomuuksiin puuttuminen, kiusaaminen tai muita sellaisia asioita, ei hankkeen aikana esiintynyt. Toki välillisen vuorovaikutuksen haasteet koettiin vertaisohjaajien työssä hyvinkin vahvasti. Haasteet toteutuivat oikeiden sovellusten käytön suhteen, koska tietoa toimivista välineistä ei ollut ja hankkeessa jouduttiin käyttämään eri sosiaalisen median välineiden testaamiseen paljon aikaa.

Varustamo-hankkeen kohderyhmä on määritelty osuvasti, sillä tutkimusten mukaan nuoren kehityksen käännekohtissa, kuten aikuistumisen ja itsenäistymisen kynnyksellä, saattaa eteen tulla sellaisia asioita, jotka vauhdittavat tai katkaisevat syrjäytymiskehityksen (Linnossuo 2004, 21). Ajanjakso, missä nuoret saattavat kohdata ongelmia, on perusopetuksen jälkeinen tila, jossa tehdään suunnitelmia jatko-opintojen suhteen. (Karppinen & Savioja 2007, 119, 142.)

Tutkimusten mukaan ohjaustoiminnalla ehkäistään syrjäytymistä, edistetään hyvinvointia ja tuetaan ohjattavia heidän opinpolullaan ja sen nivelvaiheissa. (Vuorinen & Kasurinen 2002, 11). Varustamon yhteistyökumppaneille järjestetyssä väliseminaarissa syksyllä 2012, saatiin paljon hyviä esimerkkejä ja arviointia käytännönkeinoista, miten sosiaalista mediaa hyödynnetään kohderyhmän nuorten ohjauksessa ja tavoittamisessa. (Tirronen 2013, 2.)

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Pohdinnat tutkimuksen eettisistä ja luotettavuus näkökohdista käynnistyivät melko varhaisessa vaiheessa tutkimusta. Alkuvaiheessa eniten tarkastelua vaativat haastattelu aineistonkeruumenetelmänä sekä oma rooli tutkijana. En ollut täysin ulkopuolinen tutkittavasta kohteesta vaan olin itse työskennellyt hankkeen parissa ja toiminut haastateltaville kouluttajana ja työnantajan edustajana. Tärkeää oli tiedostaa jo tutkimusongelman

muotoutuessa omat ennakkoluulot, uskomukset ja hypoteesitkin, jotta ne eivät ohjaisi esimerkiksi haastattelurungon laatimisessa liikaa, vaan säilyisi tieteelliseltä tutkimukselta vaadittava objektiivisuus.

Tutkimuksen eri vaiheissa ilmenee erilaisia eettisiä kysymyksiä, jotka Hirsjärvi ja Hurme (2000, 20) luetteloivat tutkimuksen tarkoitukseen, suunnitelmaan ja haastattelutilanteeseen, purkamiseen, analyysiin, todentamiseen ja raportointiin. Hirsjärveä ja Hurmetta mukailleen olen tarkastellut eettisiä kysymyksiä opinnäytetyön prosessin mukaan.

Tutkimuksen tarkoituksen näkökulmasta tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus tarkastella ja puolueettomasti arvioida hankkeen toimintamallia toimijoiden näkökulmasta tuomalla esiin tutkittavien ajatuksia ja kokemuksia.

Tutkimuksen toteutuksella ymmärrän tässä tutkimusmenetelmää, haastattelurunkoa, haastatteluiden toteutusta ja purkamista koskevia kysymyksiä. Haastatteluiden toteutus sisältää pohdintoja tutkimuslupaun, tutkimusaineiston keruuseen, kuten haastatteluiden nauhoittamiseen liittyviä seikkoja ja tutkittavien informointiin, tiedottamiseen sekä luotamuksellisuuteen liittyviä asioita.

Tässä opinnäytetyössä päädyttiin haastatteluun aineistonkeruumenetelmänä, koska Varustamo- hankkeessa luotu verkkovertaisohjauksen malli on sellaisenaan ainutkertainen ja verkkovertaisohjaus on myös Suomessa vähän tunnettu ja käytetty toimintamalli. Tutkijalla oli kuitenkin hankkeessa työskennellessään mahdollisuus osallistua toimintamallin luomiseen ja kehittämiseen, joten jonkinlainen ennakkotieto ilmiöstä oli etukäteen. Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä edellyttää, että aiheesta on jonkin verran tietoa, jotta teemoja ja kysymyksiä pystytään muotoilemaan (Kananen 2008, 68).

Opinnäytetyössä oltiin kiinnostuneita siitä, millaisia kokemuksia vertaisohjaajilla on ollut työstään sekä verkkovertaisohjauksen toimintamallista, joten oli luonnollista ottaa haastateltaviksi kaikki hankkeessa työskentelevät vertaisohjaajat. Tutkimuksen kohdeyrymänä Varustamo-hankkeen verkkovertaisohjaajat ovat siis melko homogeeninen joukko, joka on yleensä ryhmähaastatteluiden edellytys. Tällöin kaikki ymmärtävät esitetyt kysymykset ja käsitteet. (Eskola & Suoranta 1999, 98.) Ryhmähaastattelulla oli mahdollista saada kaikki Varustamo-hankkeen verkkovertaisohjaajat haastateltua, mikä ei muuten olisi ajallisesti tutkimuksen toteutuksen kannalta ollut mahdollista.

Pertti Alasuutari käyttää käsitettä ryhmäkeskustelu ja muistuttaa, että tutkimusmetodina ryhmäkeskustelu tuottaa omanlaistansa aineistoa ja erilaista verrattuna yksilöhaastattelusta saatavaan aineistoon. Ryhmätilanteissa keskustellaan yleensä siitä, mikä on yksilöille yhteistä ryhmän jäsenenä ja yksilölliset eroavaisuudet suodattuvat pois. Tutkijan rooli jää siinä pienemmäksi. Ryhmän jäsenet alkavat kysellä asioita toisiltaan ja pohtia ryhmälle ominaista suhtautumistapaa. Tutkija pääsee näin näkemään ja kuulemaan sellaista mikä ei yksilöhaastattelussa ole mahdollista. (Alasuutari 1999, 152–153).

Myös haastattelun muotoon vaikuttaa ilmiöstä ennakkoon saatava tieto. Mitä enemmän ilmiöstä on tietoa, sitä strukturoidumpia haastattelukysymyksiä voidaan esittää, kun taas vähäinen tieto pakottaa turvautumaan yleisluontoisempiin kysymyksiin. (Kananen 2008, 74.) Näillä perusteilla tässä opinnäytetyössä päädyttiin teemahaastatteluun. Verkkovertaisohjaajan työstä ja työn asettamista vaatimuksista minulla oli sen verran etukäteistietoa, että pystyin teemahaastattelurungon laatimaan.

Haastateltaville lähetettiin kutsu haastatteluun osallistumisesta sähköpostitse, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä; mihin sitä tehdään, haastattelun tarkoituksesta ja tavoitteista sekä käytännön toteutuksesta. Jo tässä vaiheessa haastateltaville kerrottiin, että haastattelut tullaan nauhoittamaan ja että haastattelut ovat luottamuksellisia. Kerrottiin myös, että aineisto tulee vain tutkijan käyttöön ja että se tuhotaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Teemahaastattelurunko lähetettiin vertaisohjaajille sähköpostitse tutustuttavaksi ennen haastattelua. Suurin osa haastateltavista olikin tutustunut teemarunkoon ennakolta ja olivat miettineet teemoja etukäteen. Haastatteluiden toteutus onnistui siinä mielessä, että kukin oli miettinyt teemoja ensin itse ja haastattelussa he pääsivät keskustelemaan ajatuksistaan toistensa kanssa. Ennen jokaista haastattelua kiitin tietysti kaikkia haastatteluun osallistumisesta sekä käytiin läpi vielä nauhoitukseen ja luottamuksellisuuteen liittyviä asioita. Lisäksi korostin teema- ja ryhmähaastattelun luonnetta eli pyrkimyksenä on mahdollisimman luonnollinen keskustelunomainen tilanne, jossa tutkija pysyy mieluiten mahdollisimman paljon sivussa auttaen teemojen selvittämisessä ja etenemisessä sekä tarpeen vaatiessa tarkentaen tai tehden lisäkysymyksiä. Teemarunko oli haastatteluissa nähtävillä, jotta jokainen pystyi seuraamaan haastattelun kulkua. Haastateltavia ohjeistin sen verran keskustelusta, että pyrkisivät välttämään päällekkäin puhumista sekä muistaisivat puhua selkeällä ja kuuluvalla äänellä.

Tarkka etukäteisinformaatio saattoikin auttaa siinä, että litterointi vaiheessa ei juuri ollut ongelmia siinä, että olisi puhuttu päällekkäin tai ääni ei olisi kuulunut. Skype:n välityksellä tehtävät haastattelut toteutettiin ryhmänäköpuheluna, jossa kaikki haastatteluun osallistuvat mukaan lukien haastattelija näkyvät tietokoneen ruudulla ja ääni kuuluu kaiuttimista. Kasvokkaisissa haastatteluissa saimme tilan, joka oli rauhallinen tila vertaisohjaajien työtilan viereisestä huoneesta, jossa pääsimme kaikki pyöreän pöydän ääreen ja näin sanelukonekin oli helppo asettaa keskellä pöytää haastattelurungon kanssa. Myös tila edesauttoi tallennuksen onnistumisessa.

Haastattelut litteroitiin heti kunkin haastattelun jälkeen. Haastattelut litteroitiin sanasta sanaan, mutta kaikki täytesanat on jätetty pois. Myös kaikki keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa tärkeät puheen tauot, äänenpainotukset, naurahdukset ja muu elekieli on jätetty pois. Olennaista tässä tutkimuksessa tutkimusongelman kannalta ei ollut haastatteluvuorovaikutus, haastateltavien väliset suhteet tai muut sellaiset asiat, jotka vaativat tarkkaa litteroinnin tasoa (Ruusuvuori ym. 2010, 424).

Analyysimenetelmänä käytetty teemoittelu on melko yleinen analysointimenetelmä teemahaastatteluissa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 141). Teemahaastattelun pääteemat ja alateemat muodostivat rungon haastatteluille, joiden mukaan oli helppo lähteä teemoittelua tekemään. Aineiston analysointi noudatteli Jari Eskolan artikkelin ”laadullisen tutkimuksen juhannustaiat” esimerkkiä (Eskola 2007, 159–183).

Triangulaation käyttöä perustellaan yleensä sillä, että sillä saadaan tutkittavasta kohteesta luotettavampi ja monipuolisempi kuva, jos yksi menetelmä kuvaa kohdetta vain yhdestä näkökulmasta (Eskola & Suoranta 1999, 69; Kananen 2008, 126). Tässä tutkimuksessa aineistotriangulaatiolla oli erilainen rooli tutkimuksen eri vaiheissa. Suurin anti on ollut kokonaiskuvan saaminen tutkittavasta kohteesta, joka oli tutkimusongelman kannalta merkittävää.

Eskola ja Suoranta (1999, 215) puhuvat aineiston yhteiskunnallisesta merkittävyydestä. Opinnäytetyö on tehty Varustamo-hankkeen käyttöön ja on osa hankkeessa tehtävää arviointia. Opinnäytetyö on tapaustutkimus, jossa tutkimuksen kohteena on yksittäisen hankkeen luoma toimintamalli. Haastateltavia oli kymmenen, joka määrällisesti ei ole suuri, mutta ryhmähaastattelut tuottivat runsaasti litteroitua haastatteluaineistoa ja lisäksi on käytetty muita tutkimusongelmaa tukevia aineistoja. Verkossa tapahtuva ohjaus on

tutkimuksen kohteena uusi ja nähty tulevaisuudessa työtapana lisääntyvän. Tästä näkökulmasta tarkasteluna opinnäytetyö tuottaa uutta tietoa myös ulkopuolisten tahojen ja vaikkapa ohjaustyötä tekevien käyttöön.

Raportoinnissa olen pyrkinyt tarkkaan dokumentaatioon siitä syystä, että tavoitteena oli tuottaa kokonaiskuva hankkeen toimintamallista, jotta mallin käyttöönottoa miettivät pystyisivät hyödyntämään opinnäytetyötä miettiessään ratkaisuja omiin organisaatioihinsa. Kananen (2008, 125) puhuu tarkan dokumentaation puolesta myös tutkimuksen luotettavuutta lisäävänä seikkana. Myös Eskola ja Suoranta (1999, 217) kirjoittavat, että tarkan dokumentaation avulla lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä.

Tutkimuksen aineisto vastasi hyvin sitä, mihin tutkimusongelmaan pyrittiin saamaan vastauksia. Haastattelurunko toimi näiltä osin hyvin. Voi tietysti pohtia millaista aineistoa vapaampi strukturoimaton ryhmäkeskustelu olisi saanut aikaan. Tähän olisi voitu päätyä, jos tutkimuksessa oltaisiin pääasiallisesti oltu kiinnostuneita vertaisohjaajien kokemuksista. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin tuottaa yleisluonteisempi kuvaus vertaisohjaajien työstä ja saada kokonaiskuva hankkeen toimintamallista. Opinnäytetyö on selkeästi kohdennettu hankkeen käyttöön sekä sidosryhmille, jotka ajattelevat verkkovertaisohjauksen toimintamallin käyttöönottoa omissa organisaatioissaan.

LÄHTEET

Alatupa, S. (toim.), Karppinen, K., Keltingangas-Järvinen, L. & Savioja, H. 2007. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma – Löytyykö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Helsinki: Edita Prima Oy.

Boman, H. 2002. Eurooppalainen ulottuvuus ohjauksessa ja Euroguidance-verkosto. Teoksessa Vuorinen, R. (toim.) & Kasurinen, H. (toim.) Ohjaus Suomessa 2002. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy, 73–79.

Ervasti, A. 2010. Nuorten tulevaisuuden näkymistä. Luettu 12.5.2013
<http://www.kommentti.fi/kolumnit/nuorten-tulevaisuuden-n%C3%A4kymist%C3%A4>

Eskola, J. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analysointi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J (toim.) & Valli, R (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: WS Bookwell Oy, 159–183.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Euroopan sosiaalirahasto. 2007. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman projektin kuvaus. Luettu 24.9.2012.
<https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S11431>

Heiskanen, T. & Hiisijärvi, S. 2013. Vertaisryhmä ja sen ohjaaminen.
<http://www.ela.fi/akatemia/ryhmienohjaaminen.php>

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Helsingin seutukunnan nuorisotiedotus 2010. Pulmakulma. Kysymys & vastaus- palsta. Luettu 7.5.2013. <http://www.nuoret.info/>

Himberg, L., Laakso, J., Peltola, R., Näätänen, R. & Vidjeskog, Jan. 2000. Kehittyvä ihminen. Psykologia 2. Porvoo: WSOY- Kirjapainoyksikkö.

Hokkanen, L. 2003. Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva: WS Bookwell Oy, 254–274.

Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, M & Yeung A B. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 214–235.

Isotalo, P. & Ringman, M. 2012. Suuntia. Digitaalinen portfolio syrjäytymisvaarassa olevien ja syrjäytyneiden nuorten voimaantumisen välineenä. Turku: Painosalama Oy.

Kallinen, R., Kerbs, H. & Nurmi, J. 2006. Laadukas vertaisohjaus. Ammattikorkeakoulujen opintojen ohjauksen kehittämisprojekti. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Karppinen, K. & Savioja H. 2007. Koulu ja syrjäytymisen riskitekijät. Teoksessa Alatu-pa, S. (toim.), Karppinen, K., Keltiangas-Järvinen, L. & Savioja, H. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma – Löytyykö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Helsinki: Edita Prima Oy, 122–139.

Kerhonetti. Vertaisohjaajuus- nuorilta nuorille. Luettu 27.11.2010.
http://www.kerhonetti.net/nuorilta_nuorille

Koivula, U-M. 2011. Varustamo-hankkeen vertaisohjaajakoulutuksen palaute. Varustamo-hankkeen julkaisuja. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Koivula, U-M. 2012. ”Hyvä lisä” – Sosiaalinen media nuorten ohjauspalveluissa Kyselyn tulokset Pirkanmaalta. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Koivula, U-M. & Tirronen H. 2012. Varustamo- Vertaisohjausta nuorelta nuorelle sosiaalisessa mediassa. Hankkeen väliarviointia somen käyttötietojen ja vertaisohjaajien kokemusten perusteella ajalla tammikuu 2011 – helmikuu 2012. Varustamo- hankkeen julkaisuja 1/2012. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kuuskoski, E. 2003. Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa Niemelä, J & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja. Juva: WS Bookwell Oy, 30–39.

Lautaniemi, P., Kilappa, S. & Heikkilä, L. 2011. Helsingin seutukunnan pulmakulma. Teoksessa Merikivi, H., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Unigrafia, 73–74.

Lindström, N. & Autio, K. 2003. Nuorten vertaisohjaaja koulutus. Kokemuksia ja käytäntöjä nuortenvertaisohjauksesta ehkäisevän päihdetyön menetelmänä. Luettu 10.7.2012.

<http://www.mll.fi/@Bin/39228/Nuorten>

Linnossuo, Outi. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Malin, M-L. 2000. Vertaisryhmä elinvoimaa kasvattamassa. Teoksessa Malin, M-L. (toim.) Verkot ja vertaiset. Helsinki: Helsingin Painoteollisuus Oy, 17–21.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2010a. Verkk@rit. Luettu 7.5.2013.
<http://www.mll.fi/nuorille/verkkonuorisotyö/verkk-rit/>

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

Myrskylä, P. 2012. Hukassa- keitä ovat syrjäytyneet nuoret?
www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf

Netari-Pelastakaa Lapset ry. 2013.
<http://www.pelastakaalapset.fi/nuorisotoiminta/netari/>

- Nylund, M. 1999. Oma-apuryhmät välittäjinä arjessa. Teoksessa Hokkanen, L., Kinnunen, P. & Siisiäinen, M. (toim.) Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 116–135.
- Nylund, M. 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, M & Yeung A B. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 195–213.
- Nyrhilä, E. & Savolainen, A. 2010. Sosiaalinen media ja vertaisohjaus nuorisotyössä. Kehittämistehtävä. Tutkimuslähtöinen kehittämis- ja innovaatiotoiminta. Ylempi AMK tutkinto. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Ojanen, S. 2009. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian käsittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Okkeri, J. 2002. Internet ja ohjausta tukevat kansalliset neuvonta- ja tietopalvelut. Teoksessa Vuorinen, R & Kasurinen H. 2002. Ohjaus Suomessa 2002. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy, 157–162.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere: Tammer-Paino.
- Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: WS Bookwell Oy.
- Peavy, R. V. 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Suom. Auvinen, P. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: WS Bookwell Oy, 14–56.
- Pilli-Sihvola, M. 2000. Urasuunnitteluohjausta internetissä. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy, 34–43.
- Raivio, J. 2011. Nuoret apuohjaajina Netarissa. Teoksessa Merikivi, H., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Unigrafia, 92–93.
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ryan, A. 2001. The peer group as a context for the development of young adolescent motivation and achievement. *Child development*, vol. 72, 1135–1150.
- Salmivalli, C. 2005. Kaverien kanssa. Vertaissuhteet ja sosiaalinen kehitys. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Savioja, H. 2007. Koulutekijät nuorten syrjäytymisriskiä selittämässä. Teoksessa Alatu-pa, S.(toim.), Karppinen, K., Keltiangas-Järvinen, L. & Savioja, H. Koulu, syrjäyty-

minen ja sosiaalinen pääoma – Löytyykö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Helsinki: Edita Prima Oy, 140–160.

Seppänen- Järvelä, R. 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Helsinki: Stakes.

Sinisalo, P. 2000. Ohjauksen ja neuvonnan tutkimuksesta Suomessa. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: WS Bookwell Oy, 190–206.

Spangar, T. 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: WS Bookwell Oy, 14–23.

Talja, J. 2009. MLL:n verkkotukioppilaat – vertaistukea nuorilta nuorille. Luettu 6.8.2012
http://www.kommentti.fi/sivu.php?artikkeli_id=695

Tirronen, H. 2013. ESR- Projektin väliraportti.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuominen, S. & Talja, J. 2011. Verkk@rit vertaistukijoina. Teoksessa Merikivi, H., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Unigrafia, 90–91.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2012.
http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf

Varustamo-nuorelta nuorelle. Mikä on Varustamo?
<http://varustamo.projects.tamk.fi/varustamo/>

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Yliopistopaino.

Veikkolainen, A. 2005. Nuorten vertaisohjaaja koulutus väkivallan ehkäisijänä. Luettu 6.8.2012.
<http://www.mll.fi/@Bin/21572/Vertaisohjaajakoulutus%20v%C3%A4kivallan%20ehk%C3%A4isemiseen.pdf>

Viilomaa, P. 2010. Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkkonuorisotyö nuoret? Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma, ylempi AMK. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010052010039>

Vuorinen, R & Kasurinen, H. 2002. Johdanto. Teoksessa Vuorinen, R. (toim.) & Kasurinen, H. (toim.) Ohjaus Suomessa 2002. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko Ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima.

White, M. & Dorman S. 2001. Receiving social support online: implications for health education. *Health education research*, vol.16/6, 693-707. Oxford University Press.
<http://her.oxfordjournals.org/cgi/content/full/16/6/693>

LIITTEET

1(2)

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teema 1: TAUSTATIEDOT

Minkä ikäisiä olette?

Millainen koulutustausta teillä on?

Mistä lähtien olette toimineet vertaisohjaajana?

Milloin kävitte koulutuksen?

Teema 2: KÄYTÄNNÖN TYÖJÄRJESTELYT

Missä on teidän työpaikkanne ja millainen on teidän työskentelytilanne?

Teettekö lähityötä vai etätyötä?

Millainen työaika teillä on?

Miten olette kokeneet yllä mainitut käytännön työjärjestelyt?

Miten kehittäisitte käytännön työjärjestelyjä?

Teema 3: VERTAISOHJAAJAN TEHTÄVÄT JA ROOLI

Mitä kaikkea verkkovertaisohjaajan työhön kuuluu?

Miten työtehtävät ja vastuut on jaettu?

Miten itse määrittelisitte Varustamon verkkovertaisohjauksen tavoitteet?

Miten määrittelisitte vertaisohjaajan tehtävän ja roolin?

Miten olette kokeneet vertaisohjaajan tehtävät ja roolin?

Miten kehittäisitte vertaisohjaajan tehtäviä ja roolia?

Teema 4: OSAAMINEN JA TYÖN KEHITTÄMINEN

Millaista osaamista verkkovertaisohjaaja tarvitsee?

Miten käymänne vertaisohjaajakoulutus tukee työssä pärjäämistä?

Miten osallistutte työn suunnitteluun ja kehittämiseen?

Miten olette kokeneet yllä mainitut osaamiseen ja työn kehittämiseen liittyvät asiat?

Miten kehittäisitte yllä mainittuja asioita?

(jatkuu)

Teema 5: OHJAUS JA TUKEA TYÖSSÄ

Millaista ohjausta ja tukea saatte työssänne?

Millaista tukea ja ohjausta verkkovertaisohjaaja työssään tarvitsee?

Miten olette kokeneet tuen ja ohjauksen työssänne?

Miten kehittäisitte tukea ja ohjausta työssä

Teema 6 VERTAISOHJAUKSEN HYÖTY, MERKITYS JA KEHITTÄMINEN

Mikä on mielestänne vertaisohjauksen hyöty ja merkitys?

Mitkä ovat vertaisohjauksen haasteet tai ongelmakohdat?

Miten verkkovertaisohjauksen toteuttamista tulisi mielestänne kehittää kokemusten perusteella?