

**CHAT- OHJAAJIEN KOKEMUKSIA VERKKO-  
OHJAUSOSAAMISESTA JA OSAAMISEN  
KEHITTÄMISTARPEISTA**

Satu Ikonen ja Kaija Paavola

Kasvatustieteen Pro gradu -tutkielma  
Kevätlukukausi 2019  
Opettajankoulutuslaitos, Ohjausala  
Jyväskylän yliopisto

## Tiivistelmä

**Ikonen, Satu ja Paavola, Kaija 2019. Chat-ohjaajien kokemuksia verkko-ohjausosaamisesta ja osaamisen kehittämistarpeista. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. 55 sivua.**

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, minkälaista osaamista verkko-ohjaus ohjaajilta edellyttää sekä mitä kehitettävää ohjausosaamiseen liittyy. Tässä tutkimuksessa verkko-ohjauksen tarkastelu on rajattu koskemaan reaaliaikaisen chatin välityksellä tapahtuvaa ohjausta. Työn tarkoituksena on lisätä tietoa ohjaajien verkko-ohjauksessa tarvittavasta osaamisesta. Aihe on ajankohtainen, koska enenevässä määrin ohjausalan palveluita on siirretty verkkoon ja tutkittua verkko-ohjausosaamiseen liittyvää ajankohtaista tietoa on vähän. Tutkimuksen tavoitteena on tutkia 1. Mitä osaamista chat - ohjaus ohjaajilta edellyttää ja 2. Miten chat -ohjausta voisi kehittää.

Tutkimus on laadullinen ja aineisto on analysoitu sisällönanalyysilla. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla verkko-ohjausta tekeviä ohjaajia. Kukin haastateltava käytti verkko-ohjauksessa työvälineenä chatia. Osa haastateltavista keskittyi ohjaus-, tieto- ja neuvontatyöhön ja osa chatin välityksellä tapahtuvaan emotionaalisen tuen ohjaukseen.

Keskeisimmät tulokset, joita haastateltavamme kokivat verkko-ohjauksessa vaadittavan, olivat verkko-ohjauksessa tarvittava ohjausosaaminen, joka jakaantui 1) kohtaamisen taitoihin, 2) ohjausprosessin hallintataitoihin ja 3) vuorovaikutustaitoihin.

Tutkimustuloksissa esiin nousseet chat-ohjauksessa vaadittavat taidot olivat yhteneväisiä aiempien tutkimustulosten kanssa. Chatin käyttö ohjaustyökäluna koettiin toimivaksi verkko-ohjauksen työvälineeksi, vaikka ohjaajat kokivat ammattitaitonsa kehittämistarpeiden liittyvän ohjausalan toimintojen monipuolisempaan hyödyntämiseen. Tulokset osoittivat kehittämistarpeiden liittyvän myös vuorovaikutustaitoihin ja kriisityön osaamiseen.

Asiasanat: chat-ohjausosaaminen, ohjaus, chat, verkkokirjoittaminen, verkko-  
vuorovaikutus, kehittäminen.

# Sisältö

## TIIVISTELMÄ

1	JOHDANTO .....	5
2	VERKKO-OHJAUS .....	7
3	VERKKO VUOROVAIKUTTEISENA TYÖTILANA.....	10
3.1	Kommunikaatio ohjausympäristössä .....	10
3.2	Dialogin merkitys verkko-ohjauksessa .....	12
3.3	4C-malli .....	14
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	18
5.1	Tutkimuskohde ja lähestymistapa.....	18
5.2	Tutkimukseen osallistujat .....	18
5.3	Aineiston keruu .....	19
5.4	Aineiston analyysi.....	21
5.5	Eettiset ratkaisut .....	25
6	TULOKSET.....	28
6.1	Ohjausosaaminen chatissa.....	28
6.1.1	Kohtaamisen taidot.....	29
6.1.2	Ohjausprosessin hallintataidot .....	32
6.1.3	Vuorovaikutustaidot .....	36
6.2	Verkostotyön osaaminen chat-ohjauksen tukena.....	38
6.3	Tieto-osaaminen .....	41
6.4	Chat-ohjauksen kehittäminen .....	43
7	POHDINTA .....	45
7.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset .....	45
7.2	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimuskohteet .....	48
	LÄHTEET .....	51
	LIITTEET.....	54

# 1 JOHDANTO

Hallitusohjelman 2025 kärkihankkeisiin kuuluu yhtenä alueena digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntäminen (Valtioneuvosto, 2019). Digitalisaation kehittäminen näkyy nuorisotakuun kärkihankkeen toteuttamisessa. Kärkihankkeen verkko-ohjauksen kehittämisessä pääpaino on Kilpeläisen (2017) mukaan ammatinvalinta- ja uraohjauksessa ja koulutusneuvonnassa. Tämä näkyy koulutuksen järjestäjien taholla uusien verkko-ohjausympäristöjen rakentamisena. Hakeutumisvaiheen palvelut ovat saatavilla nykyisin myös verkossa, useimmiten chat- palvelujen kautta. Digitalisaatioon liittyvissä hankkeissa on keskitytty hakeutumisvaiheen ohjaukseen liittyvään palveluntuottamiseen verkossa. Esimerkki tämänkaltaisesta hankkeesta on OpintoTori.info, jonka tavoitteena on luoda kanava vastaamaan kaikkiin osaamisen kehittämiseen ja opintoihin hakeutumiseen liittyviin kysymyksiin. Esimerkkinä olevassa OpinTori.infossa käytetään chatia ohjauksen ja neuvonnan työvälineenä.

Digitalisaation liittäminen hakeutumisvaiheeseen, ammatinvalinta- ja uraohjaukseen kiinnostaa tutkimaan, mitä osaamista verkko-ohjaaminen ohjaajalta edellyttää. Verkko-ohjauksen kevyt määritelmä on internetin välityksellä tapahtuva ohjaus, jossa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa (Mäenpää, Peltola & Ylönen, 2017, 14). Tässä pro gradututkimuksessa olemme rajanneet verkko-ohjauksen tarkastelun koskemaan reaaliaikaisen chatin välityksellä tapahtuvaa ohjausta.

Sosiaalisen median käyttö ohjauspalveluissa on lisääntynyt viime vuosina. Kettusen (2016, 72) mukaan sosiaalisen median käytössä on neljä erilaista tapaa. Sosiaalista mediaa voidaan käyttää tiedonjaossa, kahdenvälisessä viestinnässä, vuorovaikutteisena työtilana ja osallistavana sosiaalisena ympäristönä. Tutkimuksessamme ohjaus käsittää verkossa tapahtuvaa kahden välistä viestintää tekstin avulla. Ohjauksen vuorovaikutteisena työtilana käytetään chatia. Chatin käyttäminen ohjauksen työvälineenä edellyttää ohjaajalta selkeää verkkokirjoittamisen taitoa sekä reaaliaikaiseen keskusteluun heittäytymistä.

Vuorisen (2006, 79) mukaan ohjaajan tärkein tehtävä on tukea asiakasta hankkimaan ja käyttämään verkosta saatavia itsearviointivälineitä sekä koulutus- ja ammattitiedon lähteitä ratkaistessaan omia ongelmatilanteitaan ja tehdessään itsenäisiä, harkittuja päätöksiä koulutukseensa ja uraansa liittyen.

Tutkimuksemme käsittelee ohjaajien kokemuksia verkko-ohjauksesta. Tutkimme, minkälaista osaamista verkko-ohjaajilta edellytetään ja mitä kehitettävää osaamiseen liittyy. Työmme käsitteet ovat ohjaus, chat, verkko-ohjausosaaminen, verkkokirjoittaminen, verkkovuorovaikutus ja kehittäminen.

Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus. Tutkimus toteutettiin teemahaastattelulla ja analyysi perustuu sisällönanalyysiin. Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mitä osaamista chat - ohjaus ohjaajilta edellyttää?
2. Miten chat -ohjausta voisi kehittää?

Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä chat-keskustelujen kehittämiseen ja arviointiin.

## 2 VERKKO-OHJAUS

Verkko-ohjausympäristöt ovat kehittyneet vuosikymmenien aikana ja Suomessa niitä on kehitetty erilaisissa projekteissa ja hankkeissa. Opetushallitus ja Työministeriö siirsivät koulutus- ja ammattitietoja verkkoon 1990-luvulla. Esimerkiksi Koulutusnetti-palvelu, jota Opetushallitus ylläpiti, oli kevennetty malli aiemmin työhallinnon ylläpitämästä Tiepa-järjestelmästä. Verkkopalvelujen kehittämistä rahoitettiin Opetus- ja työministeriön taholta kansallisina projekteina. Avoimen yliopiston koulutustarjonta oli koottuna SUVI-palveluun, johon perustettiin yhteinen internet-pohjainen informaatio- ja neuvonta-alusta. Urasuunnittelussa ja työnhaussa tukena oli sekä julkisesti että yksityisesti rahoitettuja palveluja. Työministeriö tuotti asiakaskäyttöön AVO-ammatinvalintaohjelman sekä ylläpiti tietokantaa avoimista työpaikoista. (Vuorinen, 2006, 93-94.)

Keskeinen ohjaukseen liittyvä kehittämishanke oli Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa 1999-2004 esitetty verkkopohjainen interaktiivinen elinikäisen oppimisen tukemiseen tarkoitettu tieto- ja neuvontapalvelu. Palvelun tarkoituksena oli toimia myös neuvonta- ja ohjaustyössä toimivien ohjaajien työvälineenä. Hanke konkretisoitui vuonna 2002 käynnistyneenä Opintoluotsi-palveluna. Tähän koulutusportaaliin oli koottuna tiedot kaikesta Suomessa tarjottavasta peruskoulun jälkeisestä koulutuksesta. Opintoluotsin yhteydessä toimi myös asiantuntijoille suunnattu Asiantuntijaluotsi. (Vuorinen 2006, 94.)

Verkkopohjaiset tieto- ja neuvontapalvelut ovat kehittyneet edelleen 2000-luvulla tarjoamaan tiedon lisäksi myös reaaliaikaista chat-ohjausta. Verkko-ohjausta on kehitetty Pelastakaa Lapset ry:n ja Sitran 2013 käynnistämässä Suunta-chatissa ja Suunta-chatin toimivuutta on myös tutkittu esimerkiksi Gretschelin ja Junttila-Vitikan (2014) ”Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa”-selvityksessä, jossa haastateltiin myös chatia käyttäneitä nuoria. Myös Sara Peltola (2015) on tutkinut Suunta-chatia ”Ohjausvuorovaikutus Suunta-

chatissa"- tutkimuksessaan. Verkko-ohjausta on kehitetty myös ESR:n Kohtaamo-hankkeessa, jonka tavoitteena on kehittää nuorten matalan kynnyksen ohjauspalveluita ja valtakunnallista verkko-ohjausta (Kohtaamo 2019). Kettunen (2017) on tutkinut verkko-ohjausta "Career practitioner's conceptions of social media and competency for social media in career services"-tutkimuksessaan. Kettunen tarkasteli väitöskirjassaan ohjaajien käsityksiä sosiaalisesta mediasta ja sen käyttöön tarvittavasta osaamisesta ohjauspalveluissa.

Verkolla tarkoitetaan sekä ihmisten, organisaatioiden että teknologian välisiä verkkoja ja verkostoja. Verkko-käsitteen yhteydessä puhutaan myös erilaisista verkkoympäristöistä, joilla viitataan erilaisiin oppimisalustoihin tai teknologiaan, joka mahdollistaa internetin välityksellä toteutettavan ohjauksen (Koli, 2008, 15).

Ohjaus voidaan määritellä yhteistoimintana, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmaratkaisuprosesseja. Ohjaus voi kohdentua yksilöön, yhteisöön tai ryhmään. Yksilötasolla ohjaus kohdentuu kahdenväliseen vuorovaikutussuhteeseen. Tämä kahdenvälinen ohjaussuhde on keskeisimpiä ohjauksen työtapoja. (Vehviläinen, 2014, 12-15.) Ohjauksen käsitteet muotoutuvat ohjausta tekevän toimintaympäristön mukaisesti sekä sen mukaan, kuka ohjaustyötä tekee. Ohjaus voi olla neuvottelua, tarjoumiin vastaamista, ammatillista vuoropuhelua, moniammatillista yhteistyötä ja elämänsuunnittelun menetelmä (Viitanen, 2015).

Ohjaus verkossa on internetin välityksellä tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa (Mäenpää, Peltola & Ylönen, 2017, 14). Ohjausta varten on kehitetty erilaisia ohjausympäristöjä, jotka helpottavat ja organisoivat ohjaajan työtä. Ohjausympäristöjä Kolin mukaan ovat sähköiset työkalut, kuten sähköposti, puhelin, chat, skype ja erilaiset oppimisalustat. Ohjaustyökalut voivat helpottaa ohjaajaa siten, että ohjauksessa tarvittavien tietojen muistamisen kuormitus laskee ja ohjattavan ja ohjaajan ajatteluprosessit tulevat näkyviksi (viestit teksteinä) ja dokumentoituvat muistiin. (Koli, 2008, 114.) Välineinä voivat olla tietokone, tabletit ja älypuhelimet. Ohjausympäristöjä,



kuten sähköpostia ja chatia, ei ole varsinaisesti suunniteltu ohjaajan työkaluksi, vaikka niitä ohjaustyössä käytetäänkin (Raike, 2011).

Verkko-ohjauksen työkaluna chat on nopea kanava neuvontaan ja mahdollisesti syvällisempäänkin ohjausprosessiin. Chatin käyttäminen ohjaustyökaluna takaa tasa-arvoisen tieto- ja viestintäympäristön, koska chat on reaaliaikainen ja helposti saavutettava. Ohjausta verkossa on mahdollista toteuttaa vuorovaikutteisella tai yksisuuntaisella viestinnällä. Yksisuuntainen viestintä toteutuu, kun ohjattava etsii itsenäisesti tietoa verkosta. Vuorovaikutteinen ohjaus toteutuu, kun ohjaaja sekä ohjattava kommunikoivat toistensa kanssa tekstin välityksellä. (Mäenpää, Peltola & Ylönen, 2017, 14.)

### 3 VERKKO VUOROVAIKUTTEISENA TYÖ- TILANA

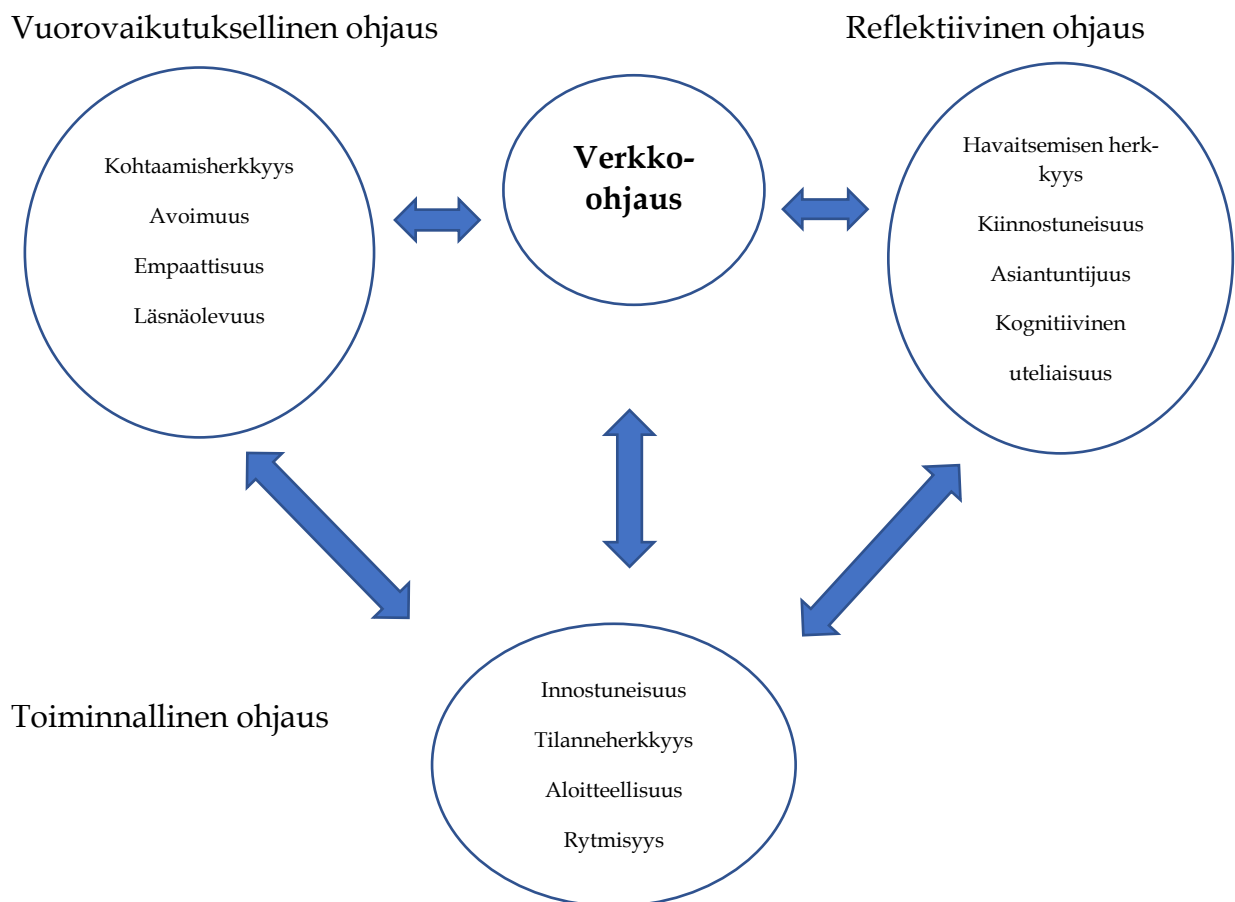
Teknologiaa on tarjolla paljon. Osaamme käyttää mobiililaitteiden sovelluksia, pikaviestejä, viestintä- ja yhteisöalustoja, chatia, videopuheluita ja tekoälyä. Nuorten maailmassa digitaalisuus kuuluu heidän arkeensa, sitä eletään ja digi kulkee mukana. Tämän digitaalisuuden muutoksen myötä, kommunikointi on verkossa lisääntynyt ja tuonut mukanaan uusia tapoja kommunikointiin. Sosiaalisen median lisääntymisen myötä kirjoitustyyli on verkkokirjoittamisen osalta muuttunut. Aiemman yksisuuntaisen viestinnän lisänä on keskustelu, joka on reaaliaikaista ja nopeatempoista. Se tuo haasteita kirjoitettavaan tyyliin. Selkeästi luettava verkkoteksti on silmäiltävää, tiivistä, lyhyttä ja helppolukuista (Korteso, 2014, 27).

#### 3.1 Kommunikaatio ohjausympäristössä

Verkko-ohjauksen välineenä toimii käytetty kieli ja ohjaajan käyttämät ilmaisut. Käytetyn kielen lisäksi, ohjaaja voi chat-keskustelussa käyttää tiedustelevia kysymyksiä ja valmiita ohjauslauseita kommunikoinnin tukena. Niillä ilmennetään ohjaajan statusta: "Hei, olen tänään chatissa vastaamassa terveyteen liittyvissä kysymyksissä" tai "Hei, olen tänään vastaamassa opintojen hakeutumisvaiheen asioissa". Valmis ohjauslause voi olla myös chatin alkuun tuleva pomppaus: "Hei, kuinka voin auttaa?"

Reaaliaikainen kirjoittaminen edellyttää puheen kaltaista tekstin muodossa tuotettua selkokieltä (Niemi-Pynttari, 2007, 116). Tekstin on hyvä olla Korteson (2014, 80) mukaan luontevaa ja rentoa yleiskieltä. Ohjattavan tunnetilan huomioiminen on syytä muistaa selkokielen kirjoittamisessa. Tunnetilan huomioiminen on Korteson mukaan kaksijakoista. Mikäli ohjattavan tunnetila on positiivinen tai neutraali, on ohjaajan hyvä olla samassa tunnetilassa. Mikäli ohjattavan tunnetila on negatiivinen, on ohjaajan hyvä rauhoitella tilannetta.

Vihaiseen tunnetilaan voi vastata neutraalilla tekstillä ja ohjattavan surulliseen tunnetilaan vastataan empaattisesti. Kolin (2008, 115) mukaan symboleja, kuvia, värejä ja hymiöitä käyttämällä ohjaaja voi välittää ohjauskeskusteluun myös tunteita. Selkeän kielen ja kirjoitustyylin lisäksi ohjaajan on huomioitava tuetun ohjauksen merkitys verkossa. Kuviossa 1 esitetään verkko-ohjauksen jäsentäminen a) vuorovaikutukselliseksi ohjaukseksi, b) reflektiiviseksi ohjaukseksi ja c) toiminnalliseksi ohjaukseksi.



Kuvio 1: Verkko-ohjauksen malli. Muokattu Ihanaisen & Rikkisen (2004) mukaan.

Vuorovaikutuksellisella ohjauksella tarkoitetaan vastavuoroisen etenemisen tukemista siten, että ohjattava on toimiva yksilö. Ohjaus kohdistuu yksilöön, kuten chat-ohjauksessa tapahtuu. Vuorovaikutuksellinen ohjaus tapahtuu

virtuaalisesti aidossa tilanteessa. Ihanaisen mukaan vuorovaikutuksellisessa ohjauksessa tärkeitä ovat ohjaajan kohtaamisherkyys, viettelevyys, avoimuus, empaattisuus ja läsnäolevuus. (Ihanainen & Rikkinen 2004, 80.)

Reflektiivinen ohjaus Ojasen mukaan, on ajatusten peilaamista itseensä ja ympäristöönsä. Se on tutkiskelevaa vuoropuhelua oman itsensä ja toisten eli ympäröivän todellisuuden kanssa (Ojanen, 2003). Reflektiivisessä ohjauksessa korostuvat kuvion 1 mukaisesti kiinnostus ohjattavaan asiayhteyteen. Tavoitteena on merkityksellisen ja ymmärtävän osallistumisen tukeminen verkko-ohjauksessa (Ihanainen & Rikkinen 2004, 80). Ohjaajan asiantuntijuus korostuu, kun chatin välityksellä haetaan nopeita ratkaisuja, jolloin ohjaajan kognitiivinen uteliaisuus sekä herkkyys kuulla sanoja korostuvat. Jotta reflektiivinen ohjaus toteutuisi, se vaatisi ohjattavan sitoutumista ohjaukseen. Ohjattavan sitouttaminen verkon välityksellä edellyttää ohjaajalta kiinnostusta ohjattavan asiaan. Kiinnostus ohjattavan asiaan ilmennetään sanoin, tekstin välityksellä (2004, 80).

Toiminnallisessa ohjauksessa tavoitteena on riittävän ja oikea-aikaisen tiedon jakaminen. Sellaisen tiedon jakaminen, mikä edesauttaa ohjausprosessin etenemistä. Yksinkertaisimmillaan toiminnallinen ohjaus on Ihanaisen ja Rikkisen (2004, 81) mukaan neuvojen jakamista ja saatavilla olemista. Neuvonnan ja ohjauksen rajapinta on chat-ohjauksessa häilyvä. Ohjaaja vastaa ohjattavan kysymykseen, välittämällä tiedon chatin kautta. Ohjattava tyytyy tähän, koska se sillä hetkellä hänelle riittää. Syvällisempään ohjaukseen tarvitaan muuttuvien tilanteiden havaitsemista ja ennakointia. Ohjaajan tilanneherkyys, innostuneisuus sekä aloitteentekijän rooli korostuvat (Kuvio 1). Verkossa ohjaaminen vaatii ohjaajalta epävarmuuden, keskeneräisyyden ja ennakoimattomuuden sietämistä.

### **3.2 Dialogin merkitys verkko-ohjauksessa**

Dialogi tarkoittaa tasavertaiseen osallistumiseen perustuvaa yhdessä ajattelemista (Aarnio & Engvist, 2003). Dialogin tavoitteena on mahdollistaa

vuorovaikutuksessa ihmisen kasvu ja suhtautua aidosti toiseen ihmiseen (Ojanen, 2003, 17). Ojasen mukaan dialogissa oleminen sisältää kaksi ehtoa: 1. olemisen avoimessa yhteydessä toiseen ja 2. olemisen kokonaisena ihmisenä, omana itsenään (2003, 17-18). Avoin yhteys toiseen ihmiseen on myös verkko-ohjauksen elementti ja se luodaan luottamuksen ilmapiirissä. Dialogisuus ilmenee kahden henkilön välisenä avoimena, ihmettelevänä, yhteisen päämäärän äärellä olemisena. Hyväksyminen merkitsee toisen ihmisen varauksetonta kunnioittamista ja jatkuvasti muuttuvan todellisuuden oivaltamista. (Ojanen, 2003, 17-18.) Avoimessa dialogissa on Alasillan (2002, 55) mukaan neljä noudatettavaa sääntöä: kuuntele, kunnioita, odota ja puhu suoraan. Puhu suoraan sääntö voidaan ymmärtää verkkokirjoittamisessa sääntönä kirjoita selkeästi ja ymmärrettävästi.

Kuvioon 2, on koottu dialogin emotionaaliset elementit. Kahdenvälisessä viestinnässä osallisuus ja välittäminen ilmentävät ohjauksen aloitusta. Lämmittelyvaiheessa rakentuvat ohjaajan ja ohjattavan välinen luottamus. Alasillan mainitsema kuuntelu on perusta dialogissa kunnioitukselle. Ohjattavan kuuntelu edellyttää kunnioitusta ja arvostusta. Läheisyyden tunne on saavutettavissa kahdenvälisessä viestinnässä myös verkossa reaaliaikaisena ja hetkellisenä tunteena. Toivo, eli yhteinen hyvä tahto, kahden välisen viestinnän onnistumiselle, kannustaa osallistujia dialogiin. (Aarnio & Enqvist, 2003.)

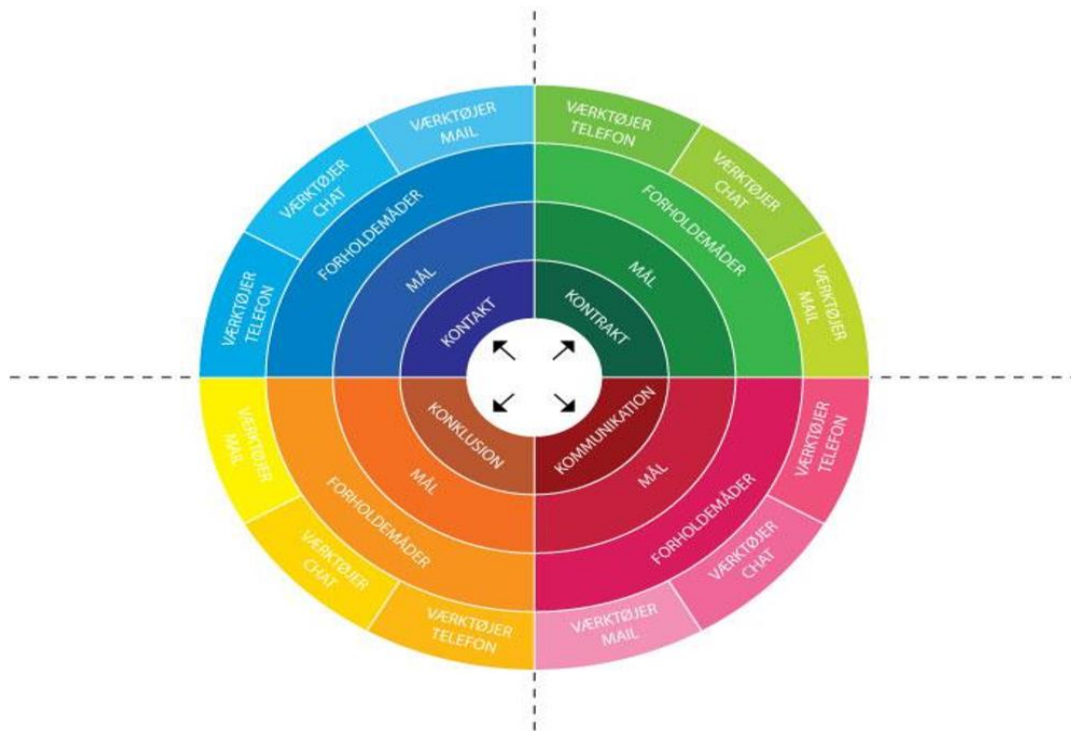


Kuvio 2: Dialogin emootiot. Muokattu Aarnion & Enqvistin (2003) mukaan.

Dialogisuuteen (kuvio 2) kuuluvan tasavertaisen, osallistuvan, välittävän keskustelun sekä yhteisen ymmärryksen luominen, voidaan katsoa olevan kahdenvälisen ohjauksen tavoitteena. Vuorovaikutuksen, eli dialogin merkitys ohjauksen onnistumiseen, on ilmeinen. Koska dialogin tavoitteena (Alasilta, 2002, 251) on herättää oivalluksia ja jäsentää tietoa, dialogin tavoittelemisen verkko-ohjauksessa on perusteltua. Dialogissa ohjaaja käyttää omaa persoonaansa työvälineenä ja verkko-ohjauksessa ohjaajan persoona välittyy kirjoitetun tekstin kautta. Ohjaaja ilmentää sanojen kautta asemaansa dialogisessa yhteydessä. Tämänkaltainen digitaalinen vuorovaikutus (Helasvuo, Johansson & Tanskanen, 2014, 13) on tilanne, jossa viestintä ja vuorovaikutus yhdistyvät.

### **3.3 4C-malli**

Yksi käytännöllinen verkko-ohjauskeskustelun malli on tanskalaisten kehittämä 4C-malli (Kuvio 3).



Kuvio 3: 4C -malli (Jensen 2018)

Mallissa on esitelty verkko-ohjauksen eteneminen neljän vaiheen kautta puhelussa, chatissa ja e-mailissa. Tässä pro gradu- tutkielmassa keskitymme keskustelun etenemiseen chatissa. Kuten kuvio 3 käy ilmi, ensimmäinen vaihe (contact) on kontaktin ja suhteen luomista ohjattavaan. Ohjaaja tervehtii ja kertoo oman etunimensä. Tämän jälkeen ohjaaja selvittää ohjattavan tilannetta kysymällä esimerkiksi, mistä ohjattava on kotoisin ja millä luokalla hän parhaillaan opiskelee. Ohjaaja voi kirjoittaa fraaseja, joilla hän osoittaa kuuntelevansa, kuten "kyllä", "ok" tai "Hmm". Ohjaaja osoittaa vuorovaikutuksessaan empatiaa, toimii sanallisesti peilinä ohjattavalle, kuuntelee aktiivisesti ja antaa tilaa ohjattavan pohdiskelulle. (Jensen, 2018.)

Toisessa vaiheessa (contract) ohjaaja tiedustelee, mitä ohjattava odottaa keskustelulta. Tämän jälkeen ohjaaja ja ohjattava tekevät sopimuksen, mikä on ohjattavan tilanteessa tärkein asia, johon he kyseisessä chat-keskustelussa keskittyvät. Käytävää keskustelua rajataan tämän tehdyn sopimuksen mukaisesti. Tehtyä sopimusta voidaan keskustelun aikana kuitenkin tarpeen mukaan muuttaa. Ohjaajan tehtävänä on rajata ja jäsentää ohjattavan ongelmaa ja tehdä yhteenvetoa käydystä keskustelusta. Keskeistä on edelleen tilan

antaminen ohjattavan omalle pohdiskelulle. (Jensen, 2018.)

Kolmannessa vaiheessa (communication) ohjaaja pohtii tarkoituksenmukaisia internet-linkkejä ja lähettää niitä ohjattavalle tutustuttavaksi. Ohjaaja arvioi keskustelun aikana, onko ohjattava ymmärtänyt, mistä he ovat keskustelleet ja miltä keskustelu on ohjattavasta tuntunut. Ohjaaja arvioi myös ohjattavan kokemuksia ja voimavaroja, kysymällä muun muassa, miten ohjattava viettää vapaa-aikaansa, mitä ohjattavan vanhemmat ovat mieltä hänen suunnitelmistaan, onko ohjattava ollut vastaavanlaisessa tilanteessa aiemmin ja kuinka hän siitä selvisi tai mitkä ovat ohjattavan vahvuuksia. Ohjaaja tiedustelee myös ohjattavan tulevaisuudesta, kysymällä esimerkiksi, mitä ohjattava tekee kymmenen vuoden kuluttua. Ohjaaja antaa tilaa myös omalle pohdiskelulle. Ohjaaja voi tarvittaessa kysyä, voiko hän palata ohjattavan asiaan myöhemmin esimerkiksi soittamalla ohjattavalle. Ohjaaja voi antaa myös tehtäviä, esimerkiksi pyytämällä ohjattavaa kokeilemaan hänen antamiaan työkaluja ja tekemään muistiinpanoja. Ohjaaja ja ohjattava työskentelevät tässä vaiheessa sen kysymyksen parissa, jonka he aiemmin ovat sopineet. Ohjaaja on aktiivinen ja tuo oman teorian tietonsa keskusteluun. (Jensen, 2018.)

Mallin neljäs vaihe (conclusion) on keskustelun viimeinen- eli päätösvaihe. Tässä vaiheessa ohjaaja tarkastaa, miten ohjattava aikoo konkreettisesti edetä ongelmansa kanssa ja tiedustelee, onko ohjattava saanut ohjauksesta vastauksen kysymykseensä. Edelleen on tärkeää, että ohjaaja antaa tilaa ohjattavan omalle pohdiskelulle. Lopuksi ohjaaja toivottaa ohjattavan tervetulleeksi käyttämään verkkoalustaa tarvittaessa uudelleen. (Jensen, 2018.)



## 4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksessamme lähtökohtana ovat ohjaajien kokemukset chatin käyttämisen osaamisvaatimuksista sekä chat-ohjaukseen liittyvistä kehittämistarpeista. Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mitä osaamista chat-ohjaus ohjaajilta edellyttää?
2. Miten chat-ohjausta voisi kehittää?

Tutkimuksessamme keskeisenä teoreettisena käsitteenä ovat verkko-ohjaus ja dialogin merkitys verkko-ohjauksessa. Esittelemme myös yhtenä käytännöllisenä mallinnuksena chat-ohjauksen prosessista 4C-mallin. Ensimmäisen tutkimuskysymyksemme avulla pyrimme etsimään vastauksia siihen, millaista laaja-alaista osaamista verkko-ohjaus ohjaajilta edellyttää, niin perinteisen ohjausosaamisen, kuin verkko-ohjauksen erityispiirteiden osalta. Olemme kiinnostuneita osaamistarpeista ohjausalustan käyttöön liittyen sekä niistä elementeistä, jotka edesauttavat ja vaikeuttavat chat-ohjauksen onnistumista. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyen, olemme kiinnostuneita ohjaajien tärkeimmiksi kokemistaan yhteistyökumppaneista sekä työn tukena käytettävistä muista ohjausalustoista. Toisen tutkimuskysymyksen avulla etsimme vastauksia siihen, miten ohjaajien mielestä verkko-ohjausta voisi kehittää. Olemme kiinnostuneita kehittämistarpeista chat-ohjaajien koulutuksen ja ohjausprosessin näkökulmasta.

Saadaksemme vastauksia tutkimuskysymyksiimme, olimme miettineet teemat, joita käytimme teemahaastattelussa (Liite 1). Teemat ovat: 1) Verkko ohjausympäristönä, 2) Chat verkko-ohjauksen välineenä, 3) Ohjausprosessi verkossa ja 4) Vuorovaikutus verkko-ohjauksessa. Nämä teemat olivat eräänlaisia keskustelun otsikoita. Teemojen lisäksi olimme miettineet teemojen alle kuuluvia yksittäisiä kysymyksiä (Eskola, 2007, 33, 38). Käyttämämme teemahaastattelu haastattelurunkoineen antoi meille varmuutta viedä haastattelua eteenpäin etukäteen suunnittelemillamme kysymyksillä.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimuskohde ja lähestymistapa

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka tutkii ilmiöitä. Laadullisen tutkimuksen keskiössä on elämismailman tutkiminen, mikä pyrkii ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa eri tavoin, lähestymällä tutkivaa kohdetta erilaisilla aineistonkeruu ja- analyysimenetelmillä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Valitsimme tutkimuksemme menetelmäksi laadullisen menetelmän, koska se sopii tutkittavaan kohteeseemme. Tutkimukssamme laadullisuus toteutuu, kun tutkimme haastateltavien henkilöiden kokemuksia chat-ohjauksesta ja sen kehittämisestä. Laadullisessa tutkimuksessa kerätään harkinnanvarainen näyte eli tutkimukseen valitaan ne ihmiset, jotka parhaiten osaavat vastata ilmiötä koskeviin kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2001, 18.) Tutkimukseemme osallistuneet haastateltavat, seitsemän chat-ohjausta tekevää ohjaajaa, valikoituivat tutkimukseemme, koska heillä oli kokemusta chat-ohjaamisesta.

### 5.2 Tutkimukseen osallistujat

Tutkimukseemme osallistui seitsemän (7) ohjaajaa, jotka ovat OpinTori-hankkeessa toimivia ohjausasiantuntijoita, Oulun seudun ammattiopiston työntekijöitä, OSAOn Oven(hakijapalvelu) työntekijöitä, Oulun kaupungin Byströmin Nuorten palvelun työntekijä sekä Osaamiskeskus Koordinaatin työntekijä. Kukin haastateltava tekee ohjaustyötä verkossa chatia käyttäen. Valitsimme haastateltavat heidän toimenkuvansa, emme koulutustaustansa, mukaisesti. Haastateltaviemme valinnassa pystyimme hyödyntämään meidän molempien olemassa olevia verkostoja kasvatus- ja ohjausalalta. Lisäksi

haastateltavamme ehdottivat meille mahdollisia haastateltavia heidän omista verkko-ohjaustyön verkostoistaan. Haastateltavien määrä on pienehkö, koska laadullisessa tutkimuksessa empiirisen aineiston keräämiseen voidaan käyttää pientäkin joukkoa ja analysoida tulokset mahdollisimman kattavasti. Tieteellisyyden kriteeri ei ole aineiston määrä, vaan sen laatu.

Haastateltaviemme työkokemus ohjaustyöstä vaihteli 10 vuodesta 29 vuoteen. Kokemus verkko-ohjauksesta vaihteli 5 kuukaudesta noin 20 vuoteen. Haastateltaviemme työskentelyorganisaation mukaan, heidän antamansa chat-ohjaus jakaantui karkeasti jaettuna kahteen teemaan: koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatiin (OSAOn Ovi ja OpinTori) ja nuoren kasvun ja elämäntilanteen tukemisen chatiin (Byströmin nuortenpalvelut ja Osaamiskeskus Koordinaatti). Osittain ohjaustarpeet menivät ristiin eli koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatista kysyttiin myös kasvun ja elämäntilanteen tukemiseen liittyviä kysymyksiä ja päinvastoin.

Otimme henkilökohtaisesti yhteyttä haastateltaviimme ja tiedustelimme heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseemme. Jokainen työntekijä vastasi haastattelupyyntöömme myöntävästi. Järjestimme haastattelut tutkittaviemme työpaikalla. Lähetimme haastateltavillemme etukäteen tutustuttavaksi haastattelukysymykset, jolloin heillä oli mahdollisuus valmistautua haastatteluun. Sovimme lisäksi haastateltavien kanssa jo etukäteen haastattelun taltioimisesta huomioiden tietosuojan. Haastateltaville ja instituution edustajille lähetimme etukäteen tutkimuslupapyyntö. Haastateltavillemme lähetimme lisäksi tietosuojailmoituksen tutkimuksesta. Tallenteiden dokumentoinnissa toimimme arkistointiohjeen mukaisesti.

### **5.3 Aineiston keruu**

Tutkimusaineistomme aineistonkeruumenetelmänä on haastattelu. Haastattelun idea on hyvin yksinkertainen. Kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä itseltään

(Hirsjärvi & Hurme, 2001). Koska halusimme tietää ohjaajien kokemuksia chat-ohjauksen osaamisvaatimuksista ja sen kehittämisestä, olemme käyttäneet tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Haastattelimme jokaista työntekijää henkilökohtaisesti. Kysyimme suullisesti etukäteen teemoitellut kysymykset ja nauhoitimme haastattelut. Haastattelun etuna oli joustavuus, joka mahdollisti tarvittaessa kysymysten toistamisen, väärinkäsitysten oikaisemisen ja joustavan keskustelemisen haastateltavien kanssa. Teemahaastattelun joustavuutena on mahdollisuus vaihdella kysymysten järjestystä, mikäli se on haastattelussa tarpeen. Näin toimimme myös omassa tutkimuksessamme; haastattelun aikana pystyimme reagoimaan haastateltavan kertomukseen ja tarvittaessa muutimme kysymysten järjestystä. (Sarajärvi & Tuomi, 2019.)

Hirsjärven & Hurmeen (2007) mukaan teemahaastattelussa korostetaan ihmisen tulkintoja. Tutkimuksemme tarkoituksena oli saada mahdollisimman paljon tietoa chat-ohjauksesta ja siitä, miten haastateltavat tulkitsevat asioita ja antavat merkityksiä esitettäviin kysymyksiin. Tämän vuoksi kysymysten laadinnassa olemme kiinnittäneet huomiota siihen, että vastaukset ovat kuvailevia, eivätkä vaadi lisäohjausta. Tällaiseen päädytään parhaiten esittämällä mahdollisimman konkreettisia, toiminnallisia ja havainnollisen todellisuuden kuvailemisen houkuttelevia kysymyksiä. Kysyimme haastateltaviltamme usein esimerkkejä heidän kuvailemistaan ohjaustilanteista.

Teemahaastattelu voi olla fokusoitu tai puolistrukturoitu (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009). Tässä tutkimuksessa teemahaastattelumme on puolistrukturoitu ja esitimme haastateltavillemme samat kysymykset samassa järjestyksessä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yleistä, että alkuperäisiä tutkimuskysymyksiä vaihdetaan tai uusia tutkimuskysymyksiä otetaan käyttöön, kun tutkimustietoa on jo kerätty. Näin teimme myös omassa tutkimuksessamme, koska ensimmäistä haastattelua tehdessämme, huomasimme haastateltavamme korostavan luottamuksellisen suhteen syntymistä. Lisäsimme haastattelukysymyksiin luottamuksellista suhdetta koskevan kysymyksen. (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 47.)

Chat-ohjausta tekevien ohjaajien haastatteleminen nostaa esiin heidän kokemuksiinsa ja tulkintaansa chat-ohjauksen haasteista ja mahdollisuuksista. Näin saadaan näkyväksi se, mikä on koettua, mutta ei vielä tietoisesti ajateltua (Tuomi & Sarajärvi, 2019, 31). Tämä on meidän tutkimuksessamme olennainen kysymys, koska toinen meistä tutkielman tekijöistä on ollut mukana tutkimamme verkkoalustan kehittämisessä ja on toiminut myös chat-ohjaajana. Tämä on otettava huomioon koko tutkimusprosessin ajan, ettemme anna kokemusten vaikuttaa tutkimustuloksiin.

## 5.4 Aineiston analyysi

Analysoimme tutkimusaineistomme sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysia voidaan ajatella tässä tutkimuksessa väljänä teoreettisena kehyksenä, koska tutkimustamme ei ohjaa tietty teoria, vaan sovellamme haastattelujen avulla saatua aineistoa teoreettisiin lähtökohtiin. Sisällönanalyysin avulla tarkastelimme inhimillisiä merkityksiä tutkimushenkilöidemme tuottamasta aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi, 2019.)

Sisällönanalyysin tarkoituksena oli luoda selkeä kuvaus tutkimastamme ilmiöstä eli ohjaajien kokemista osaamisvaatimuksista chat-ohjauksessa sekä siihen liittyvistä kehittämistarpeista. Sisällönanalyysin avulla järjestimme haastatteluilla saadun aineiston tiiviiseen ja selkeään muotoon. Laadullisen analyysin tarkoituksena on lisätä informaatioarvoa, kun hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan selkeää ja yhtenäistä tietoa. Analyysin avulla selkeyden luominen aineistoon helpotti luotettavien johtopäätösten tekoa tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Sisällönanalyysi voidaan tehdä Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Olemme tehneet tutkimusaineiston analyysin aineistolähtöisesti. Tuomi ja Sarajärvi lainaavat Milesiä ja Hubermania (1994) kuvatessaan aineistolähtöisen analyysin etenevän kolmen prosessin kautta: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen.

Tutkimuksemme sisällönanalyysi eteni seuraavien vaiheiden kautta: 1) Analyysin alussa kuuntelimme äänittämämme haastattelut ja auki kirjoitimme ne sana sanalta. 2) Tämän jälkeen luimme haastatteluja useaan kertaan perehtyen niiden sisältöön. 3) Kolmannessa vaiheessa etsimme ja alleviivasimme tekstistä pelkistettyjä ilmaisuja ja etsimme pelkistetyistä ilmaisuista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. 4) Sitten yhdistimme pelkistetyt ilmaisut ja muodostimme näistä alaluokkia. 5) Lopuksi yhdistimme alaluokat ja muodostimme näistä yläluokkia. 6) Viimeisenä vaiheena yhdistimme yläluokat ja muodostimme näistä kokoavan käsitteen eli ohjaajien laaja-alaisen ohjausosaamisen chat-ohjauksessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 108.) Aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta liittyvät toisiinsa, mutta ovat samalla varsin erilaisia osatehtäviä, joita jouduimme tutkijoina käymään läpi aineistoa tarkastellessamme. Pelkkä aineiston luokittelu ei vielä tarkoita aineiston analysointia, vaan sitä voidaan pitää yhtenä tärkeänä osatehtävänä kerätyn materiaalin haltuunotossa. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen, 2010, 11–12.)

Aineiston redusointiin kuului yhtenä vaiheena haastatteluiden litterointi eli nauhoitettujen haastatteluiden puhtaaksi kirjoittaminen. Se kuinka sanatarkasti litterointi tehdään, riippuu tutkimusongelmasta. Tutkimusongelmamme keskittyi ohjaajien käsityksiin chat-ohjauksesta ja sen kehittamisestä. Näin ollen analyysin keskiössä ei ole ohjaajien kielenkäyttö sellaisenaan, vaan tekstistä nousevat ilmaisut eli kuinka ohjaajat kuvaavat chat-ohjausta. Puolistrukturoitu teemahaastattelumme antoi litteroinnille mahdollisuuden poimia tutkimuksemme kannalta oleelliset asiat aineistosta. Olemme tehneet litteroinnin sanatarkasti kirjoittaen puhutut lauseet ja virkkeet ylös. Aineistoa litteroidessamme, numeroimme haastattelut merkkejä X1- X7. käyttäen.

Aineiston redusoinnissa eli pelkistämisessä tarkastelimme auki kirjoitettua haastatteluaineistoa. Pelkistämisen vaiheessa jätimme aineistosta kaiken tutkimukseen kuulumattoman aineksen pois, kuten chatin aukioloajat ja ohjaajien työkokemuksen, joita olimme kysyneet taustatietoina, mutta jotka eivät vastanneet tutkimuskysymyksiimme. Pelkistämisen vaiheessa jaoimme informaatiota osiin, koodasimme tutkimustehtävän kannalta tärkeitä ilmaisuja ja

tiivistimme informaatiota. Alleviivasimme erivärisillä kynillä auki kirjoitetusta aineistosta tutkimustehtävän kysymyksillä niitä kuvaavia ilmaisuja. Ennen analyysin aloittamista, määrittelimme tutkimustehtäväämme ja aineiston laatuun pohjautuen analyysiyksikön, joka oli lause. Tässä vaiheessa eri ilmaisuja muodostui useita kymmeniä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 108-109.)

Klusteroinnissa, eli aineiston ryhmittelyssä, kävimme läpi aineistosta koodatut alkuperäisilmaisut ja etsimme aineistosta samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Ryhmittelimme samaa asiaa ilmentävät käsitteet ja kokosimme ne yhdeksi luokaksi sekä nimesimme luokan sisältöä kuvaavalla nimellä. Ensimmäiseen luokkaan aineistosta saamiimme käsitteitä olivat: myötäeläminen ohjattavan elämäntilanteessa, ajan ja huomion antaminen, dialogisen suhteen luominen, rohkaiseminen ja voimaannuttaminen, luottamuksellisen suhteen rakentaminen ja ohjattavan tunteiden hyväksyminen. Nimesimme tämän luokan ”Kohtaamisen taidot” yläkäsitteellä. Seuraavan luokan käsitteitä olivat: kontaktin ja suhteen luominen ohjattavaan, keskittyminen ohjattavan tärkeimpään ohjaustarpeeseen, ohjattavan tarjoumiin tarttuminen ja tarkentavien kysymysten tekeminen, tiedon etsiminen, yhteenvedon tekeminen käydystä keskustelusta ja muista ohjauspalveluista tiedottaminen. Nimesimme tämän luokan ”Ohjausprosessin hallintataidot” yläkäsitteellä. Seuraavan luokan käsitteitä olivat: tunnetilojen ilmaiseminen hymiöiden avulla, mukautuminen ohjattavan keskustelutyylisiin, persoonallisen kirjoitustyyliin taito, asiakkaan tahtisen ja kunnioittavan kohtaamisen taito, etäläsnäolon välittämisen taito, verkkokirjoittamisen taito ja reflektointitaito. Nimesimme tämän luokan ”Vuorovaikutustaidot” yläkäsitteellä. Näistä ”Kohtaamisen taidot”, ”Ohjausprosessin hallintataidot” ja ”Vuorovaikutustaidot” yläkäsitteistä muodostimme kokoavan käsitteen ”Ohjausosaaminen chatissa”. Luettavuuden parantamiseksi muodostimme näistä luokista omat alalukunsa (6.1.1, 6.1.2 ja 6.1.3).

Toisen luokan käsitteitä olivat: kollegiaalisen tuen hyödyntäminen ja yhteistyökumppaneiden asiantuntemuksen hyödyntäminen. Nimesimme tämän toisen luokan ”Verkostotyön osaaminen chat-ohjauksen tukena” yläkäsitteellä.

Kolmannen luokan käsitteitä olivat: opintoihin hakeutumisvaiheen ohjaus, uudelleen kouluttautumisen ohjaus, asiapitoinen ja asiantunteva ohjaus, nuoren kasvun ja kehityksen tukemisen ohjaus ja mielenhyvinvoinnin ja seksuaalisen suuntautumisen tukeminen. Nimesimme tämän kolmannen luokan ”Tieto-osaamisen taidot” yläkäsitteellä. Neljännen luokan käsitteitä olivat: ohjausalan monipuolisempi hyödyntäminen, verkkokirjoittaminen, vuorovaikutustaidot, kriisityön osaaminen ja tietosuoja. Nimesimme tämän neljännen luokan ”Chat-ohjaajien kehittämistarpeita” yläkäsitteellä.

Luokittelun jälkeen aineisto tiivistyi, koska olemme sisällyttäneet yksittäiset alakäsitteet yleisimpiin luokkiin. Ryhmittelyssä loimme pohjaa tutkimuksen perusrakenteelle, sekä loimme alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.) Keskeisten ongelmakenttien määrittäminen luokittelun avulla antoi tärkeää tietoa tutkimusongelman ratkaisua varten (Ruusuvuori ym. 2010, 18).

Ryhmittelyn jälkeen abstrahoinme aineiston eli erotimme tutkimuksen kannalta tärkeän ja olennaisen tiedon. Tämän valikoidun tiedon perusteella muodostimme teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista etenimme teoreettisiin käsitteisiin ja lopuksi johtopäätöksiin. Abstrahointi jatkui yhdistelemällä luokituksia niin kauan, kun aineiston sisältö antoi siihen mahdollisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.) Laadullisen analyysin mukaisesti tutkimusongelmamme ja tutkimusaineistomme olivat tiiviissä vuoropuhelussa keskenään. Tutkimusongelmaamme vastataksemme olemme tarvinneet analyttisiä kysymyksiä aineistoomme perehtyessämme. Analyttisiksi kysymyksiksi tarkentuivat ohjaajien kokema tietotaito chat-ohjaamisessa sekä ammattitaitoon liittyvä kehittäminen. (Ruusuvuori ym. 2010, 13.)

Käsitteitä yhdistelemällä olemme saaneet vastauksen tutkimusongelmaamme. Analyysia tehdessämme olemme käyttäneet tulkintaa ja päättelyä, jossa empiirisestä aineistosta olemme edenneet kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä eli chat-ohjauksesta. Tutkimustuloksissa



olemme kuvanneet luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet ja niiden sisällöt. Olemme pyrkinneet ymmärtämään johtopäätöksiä kirjoittaessamme, mitä chat-ohjaus tutkittavillemme merkitsee heidän näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajarvi, 2009, 113.) Olemme käyttäneet tutkimusraportissamme myös suoria sitaatteja haastatteluaineistostamme. Nämä sitaatit ovat toimineet tekemämme tulkinnan pohjana (Eskola, 2007, 44-45).

## 5.5 Eettiset ratkaisut

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan tarkastella Pohjolan (2007, 11) mukaan monesta eri näkökulmasta. Lähtökohtana on tiedon intressin etiikka, johon sisältyvät tutkimusaiheen valinta, teoreettinen ankkurointi, tutkimuksen rajaus ja tutkimuskysymysten asettaminen. Aiheen eettiseen pohdintaan liittyy kysymys siitä, kenen ehdoilla olemme valinneet tutkimusaiheen ja miksi olemme ryhtyneet tutkimukseen. Pro gradututkimuksessamme olemme valinneet tutkimusaiheen eli chat-ohjaamisen, koska työskentelemme molemmat opetus- ja kasvatusalalla ja olemme kiinnostuneita ymmärtämään chat-ohjausta, josta on tullut yhä merkittävämpi ohjauskanava niin nuorten kuin aikuistenkin ohjauksessa. Toinen meistä tutkimuksen tekijöistä on lisäksi työskennellyt OpinTori-hankkeessa ohjausasiantuntijana. Toive pro gradututkielmaamme tuli myös hankkeen toimijoilta, joten tutkielmamme aihe on näin ollen ajankohtainen ja käytännön työtä palveleva. Tutkielmamme haastateltavat eivät ole pelkästään hankkeessa toimivia ohjausasiantuntijoita, koska halusimme saada tutkimukseemme mahdollisimman monipuolista tietoa chat-ohjauksesta. Tämän vuoksi olemme haastatelleet myös muita ohjausalalla chat-ohjausta tekeviä henkilöitä.

Teoreettinen ankkurointi työssämme on verkko-ohjaus ja dialogin merkitys verkko-ohjauksessa. Esittelemme myös yhtenä käytännöllisenä mallinnuksena chat-ohjauksen prosessista 4c-mallin. Tutkimuskysymyksemme ovat: "Mitä osaamista chat-ohjaus ohjaajilta edellyttää?" ja "Miten chat-ohjausta voisi kehittää?" Seuraavassa vaiheessa tutkimusprosessimme etenemisessä

eettisyyden huomioiminen tulee vastaan tiedon hankkimisen yhteydessä. Tähän kuuluvat suhteemme tutkimuskohteeseemme ja aineiston hankinnan eri vaiheet. Tiedon tulkitsemisen etiikan olemme huomioineet analyysin toteuttamisessa ja tulosten tulkinnessa, käsitteellistämässä ja tulosten esittämisen muotoilussa. (Pohjola, 2007, 11–12.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 125-130) mukaan tutkimuksen on oltava sisäisesti johdonmukaista ollakseen hyvää tutkimusta. Tutkimusraportissa tämä konkretisoituu käyttämiimme lähteisiin ja siihen, miten olemme käyttäneet lähteitä. Hyvän tutkimuksen on oltava myös eettisesti kestävä, mitä voidaan pitää luotettavuuden toisena puolena. Eettisyys koskee tutkimuksen laatua ja tutkijoina meidän onkin huolehdittava siitä, että tutkimussuunnitelma on tehty laadukkaasti, tutkimusasetelma on tutkimukseen sopiva ja raportoimme tutkimuksen asianmukaisesti. Eettisyys kietoutuukin tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Hyvää tutkimusta ohjaa koko tutkimusprosessin ajan eettinen sitoutuneisuus.

Tutkijoina olemme eettisesti vastuussa myös tutkimustulosten soveltamisesta ja tutkittavien suojan eli anonymiteetin takaamisesta. Tutkimuksessamme takaamme tutkittaviemme suojan säilyttämällä heidän anonymiteetin. Annoimme haastateltavillemme koodit X1-X7 lainatessamme tutkimustuloksiin haastatteluiden suoria lainauksia. Koodit annoimme haastateltaville satunnaisessa järjestyksessä. Tutkimushaastattelujen litteroinnin jälkeen olemme tuhonneet äänitteet ja tutkimustulosten valmistuttua, olemme tuhonneet litteroidut tekstit asianmukaisella tavalla. Haastatteluiden yhteydessä olemme kertoneet osallistujille tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät. Tutkittavien suojan mukaisesti tutkittavamme osallistuivat tutkimukseemme vapaaehtoisesti. Pyysimme tutkimukseemme luvan myös haastateltaviemme taustaorganisaatiolta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 131.)

Tutkimuksen teon loppuvaiheessa eettisyys täytyy huomioida Pohjolan (2007, 12) mukaan varsinaisen tutkimusprosessin seurauksena syntyneiden eettisten haasteiden huomioimisena. On pohdittava tiedon julkistamisen etiikkaa, kun tutkimustulokset välitetään yhteiskuntaan. Olemme

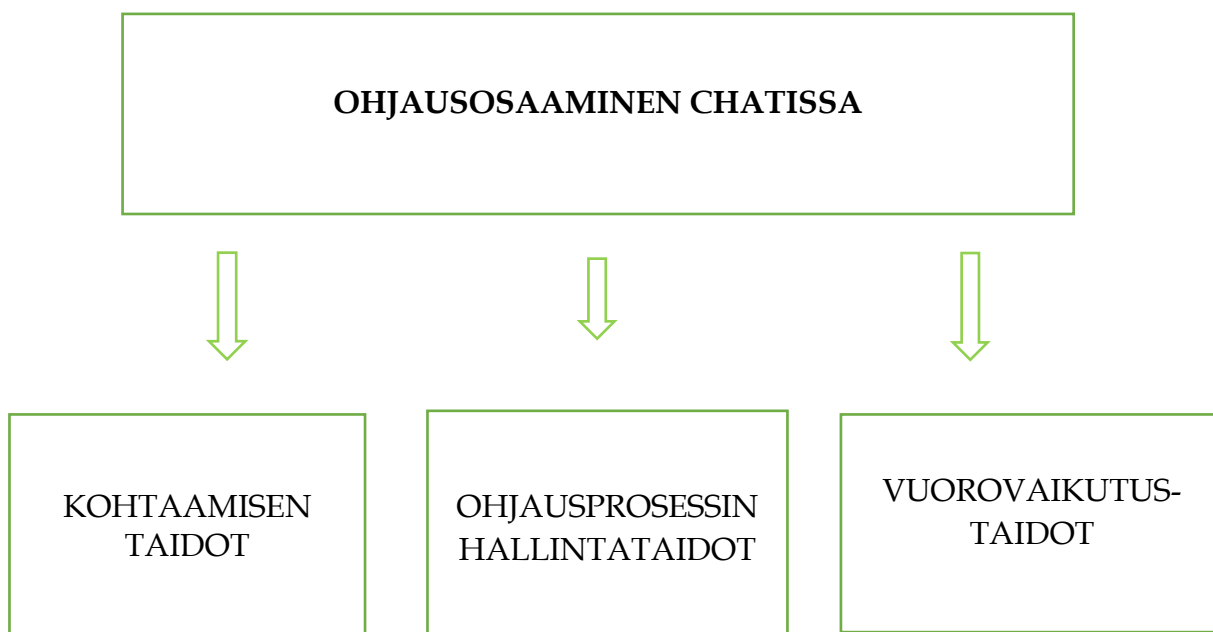
tutkimuksellamme pyrkineet tuottamaan tietoa chat-ohjauksessa vaadittavasta osaamisesta ja sen kehittämistarpeista. Tutkimuksemme antaa suuntaa chat-ohjaajille tarjottavaan koulutukseen. Lisäksi tutkimuksemme kehittää niin OpinTori - hankkeen chat-ohjausta kuin chat-ohjausta ylipäätään. Tutkimuksemme kautta chat-ohjauksesta kiinnostuneet ohjaajat saavat tietoa chat-ohjauksessa vaadittavasta asiantuntemuksesta ja ohjausosaamisesta. Huomioidessamme sosiaalisen vastuun etiikan, noudatamme kollegiaalista etiikkaa ja kunnioitamme toisten tutkijoiden tekemää työtä. Tämä eettinen näkökulma tulee omassa tutkimuksessamme huomioon siten, että emme esitä kenenkään toisen tekstiä omanamme, vaan olemme huolehtineet asianmukaisesta lähdeviittauksesta.

## 6 TULOKSET

Seuraavissa luvuissa käsittelemme aineistomme tuloksia. Luvut 6.1-6.3 vastaavat ensimmäiseen tutkimustehtäväämme eli chatissa tapahtuvan ohjauksen osaamisvaatimuksiin ja luku 6.4 vastaa toiseen tutkimustehtäväämme eli chat-ohjauksen kehittämistarpeisiin.

### 6.1 Ohjausosaaminen chatissa

Tuloksista ilmeni chat-ohjauksessa tarvittavan monenlaista ohjausosaamista. Kuvioon 1 olemme koonneet tutkimustuloksissa ilmenneitä osaamisvaatimuksia, joita haastateltavamme kokivat chat-ohjauksessa vaadittavan. Ohjausosaaminen chatissa jakaantui 1) kohtaamisen taitoihin, 2) ohjausprosessin hallintataitoihin ja 3) vuorovaikutustaitoihin.



Kuvio 4. Ohjausosaaminen chatissa

### 6.1.1 Kohtaamisen taidot

Haastateltavamme ohjaajat kokivat chat-ohjauksessa keskeisenä osaamisvaatimuksena kohtaamisen taidot. Kohtaamisen taidot korostuivat emotionaalisen tuen chatissa. Ohjaustarve liittyi tällöin ohjattavan tukemiseen haastavassa elämäntilanteessa, kuten talouspulmissa, työttömyydessä ja päihderiippuvuuksissa sekä elämäntilanteissa, joissa ohjattavan läheinen oli vakavasti sairas tai perheessä oli muita pulmia. Kohtaamisen taitoa vaadittiin myös ohjaussuhteissa, jotka liittyivät yksinäisyyden teemaan, seksuaalisen identiteetin pohdintaan, nuoren itsetuhoisiin ajatuksiin ja kiusaamiskokemusten käsittelemiseen. Kohtaamisen taito tuli esille tilanteissa, joissa ohjaaja kannusti ohjattavaa opintoihin hakeutumisen vaiheessa, jos hän oli epävarma omista mahdollisuuksistaan.

*...tulee heti mieleen peruskoulun 9-luokalla oleva poikaopiskelija. Logistiikkaa haluaa, mutta keskiarvo on tämmöinen. Se kannattelu siinä, että sulla on aikaa vielä tässä ja miten saisit nostettua numeroita, käydä sen kanssa sitä ajatuksen vaihtoa. (X4)*

Ohjaaja **myötäeli ohjattavan elämäntilannetta**, ilmaisi välittävänsä nuoresta ja olevansa chatissa nuorta varten. Ohjaaja oli vierellä kulkija ohjattavan tehdessä omaa elämäänsä koskevia valintoja. Haastateltavat kokivat tärkeäksi ohjausympäristön luomisen, jossa ohjattavat kokivat itsensä ja asiansa tärkeäksi ja saivat kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Koulutukseen ja opintoihin hakeutumisen chatissa, ohjaajat korostivat ohjaavansa ”asiakas edellä”. Vaikka he edustivatkin tiettyä oppilaitosta, he pohtivat ohjattavalle parasta hakukohdetta, eivätkä tyytyneet markkinoimaan pelkästään oman oppilaitoksensa opintoja. Ohjaajat kokivat haasteita kohtaamiseen tuovan muiden työtehtävien hoitaminen chatin yhteydessä. Ohjaajat toivoivatkin rauhallista ja kiireetöntä chat-ohjaamista, jolloin ohjaaja voi keskittyä rauhassa yhteen ohjattavaan kerrallaan.

*Mutta se mihin joskus uppoaa syvälle, on se yksinäisyyden teeman tuottaminen, chat-keskusteluissa kiusaamisasiat, itsetuhoiset ajatukset, niihin jotenkin hienovaraisella lähestymisellä onkin tietysti syytäkin mennä syvemmälle. (X6)*

*...tietysti sille työskentelylle on semmoinen niinku tavallaan työrauha ja se työympäristö mahdollistaa sen, että pystyy keskittyyn siihen ja ei tarvi vaikka samaan aikaan ottaa puheluita tai sähköpostia tai ettei tarte montaa asiaa tehdä yhtä aikaa, että voi keskittyä siihen. (X1)*

*...se joka on chatissa vastaamassa, niin täytyy olla aikaa. Se täytyy ymmärtää, että samalla tavalla, kuin kasvokkain keskustelussakin, tuo chat vaatii aikaa...Eli chatia ei voi hoitaa kaiken muun työn ohessa. Meillä on vähän sitä, että me hoidetaan chatia, puhelinta ja kävijöitäkin yhtä aikaa. (X4)*

Ohjaajan myönteinen asennoituminen chatiin vaikutti siihen, kuinka vuorovaikutteisena työtilana chat koettiin. Mikäli asennoituminen chatiin oli myönteistä, myös syvempi ohjauskeskustelu koettiin tuolloin mahdollisena. Kohtaaminen chatissa näyttäytyi **ajan ja huomion antamisena**. Ohjaajat pohtivat kirjoitustyyliään, miten empatian ja myötätunnon välittäminen ja **dialogisen suhteen** syntyminen onnistuu kirjoitetun tekstin avulla. Haastateltavien mukaan kohtaamisen taitoihin liittyivät kuunteleminen (sanojen, tekstin kuunteleminen) ja ohjattavan kuulluksi tuleminen, tunneilmaisuihin tarttuminen ja kunnioittavan ilmapiirin luominen ja sen ylläpitäminen.

*...että voi harmi, että miten tämä asia on kanssasi mennytkään. Ne kannattaa sanallistaa tai jollakin kuvauksella tuottaa sinne, koska muuten tulee tosi tyly vaikutelma. (X2)*

*Hyvä saada sitä semmoista kuuntelevaa ja arvostavaa sävyä siihen keskusteluun. (X3)*

Kohtaamisen teemaan liittyi **ohjattavan rohkaiseminen ja voimaannuttaminen** hakea apua ja tukea ongelmaansa. Ohjattavan kokiessa tullessa kohdatuksi chatissa, hän luotti siihen, ettei muissakaan palveluissa häneen ja hänen ongelmiinsa suhtauduta syyttelevästi. Nuoren on tärkeää kokea, että hänen asioitaan selvitetään yhdessä hänen kanssaan ja hänen lähtökohdistaan. Ohjattava saattoi olla tilanteessa, jossa opiskelut eivät sujuneet, eikä nuorella ollut voimavaroja opiskella, mutta nuori ei ollut uskaltanut keskustella omien ennakkoluulojensa vuoksi kenenkään oman oppilaitoksensa työntekijän kanssa.

Kohtaamisen taidoissa korostui **luottamuksellisen suhteen rakentaminen**. Haastattelemamme ohjaajat kokivat luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentamiseen vaikuttavan chat-ohjauksen mahdollistama anonymiteetti. Molempinpuolinen anonymiteetti vaikutti siihen, että luottamusta lähdettiin rakentamaan pienin askelin. Haastattelemamme ohjaajat olivat pääsääntöisesti chatissa ammattinimikkeellä, eivät omalla nimellään. Omalla nimellään chat- ohjausta tekevät ohjaajat kokivat tärkeänä nimen ja taustaorganisaation näkymisen ohjattavalle laadun näkökulmasta. Osa ohjaajista oli joutunut luopumaan oman nimen käytöstä chat-ohjauksessa epäasiallisten viestin vuoksi. Haastattelemamme ohjaajat toivat tärkeänä taitona esille **ohjattavan ikävienkin tunteiden hyväksymisen**. Ohjattavan negatiiviset tunteet liittyivät usein omaan elämäntilanteeseen liittyvään pettymykseen tai epätoivoisuuteen, ei niinkään tyytymättömyyteen saamaansa ohjausta kohtaan. Syyt ohjattavan negatiivisten tunteiden taustalla saattoivat jäädä myös epäselväksi.

*...ei ehkä sellaista selkeää, mistä se vois johtua. Mutta se kirjoitustyyli on niinkö aggressiiviseksi tulkittavaksi oleva, eikä sitä voi tietää mistä se johtuu. (X1)*

*...varsinkin asiakkaan tunteilla, ne on monesti epätoivoisia, hädissään, tai sehän on se hetki, joku muutoksen pakotus/ahdistus. (X2)*

Ohjausalustassa saattoi näkyä default- tekstejä, ohjattaville etukäteistietoa, mitä chatin luottamuksellisuus ja turvallinen ohjausympäristö, niin ohjattavalle, kuin ohjaajalle kyseisessä chatissa tarkoittavat. Osassa ohjausalustoissa oli ohjattaville näkyvillä myös tietosuojalauseke ja rekisteriseloste ja nämä lisäsivät haastateltavien mukaan ohjauksen luotettavuutta. Ohjaajan henkilökohtainen tyyli, asiantuntemus ja palveluherkkyys vaikuttivat luottamuksellisen suhteen syntymiseen. Haastateltavat kokivat tärkeänä myös kuuntelemisen taidon. Ohjaajat ovat asiakaspalvelutehtävissä ja he kokivat tärkeänä luotettavan mielikuvan antamisen myös edustamastaan organisaatiosta.

Ohjaajille ohjattavan kohdatuksi tuleminen ja luottamuksen saavuttaminen näyttäytyivät ohjattavan avoimuutena ja henkilökohtaisista asioista keskustelemisena. Ennen avautumistaan henkilökohtaisista asioista, ohjattavat varmistivat

ohjaajilta chatin luottamuksellisuuden. Kaikessa chat- ohjauksessa luottamuksellisen suhteen rakentuminen ei ollut välttämätöntä, vaan se korostui erityisesti nuoren kasvun ja elämäntilanteen tukemisen chatissa. Yksi haastateltavien esiin nostama teema kohtaamiseen liittyen oli automaation ja tekoälyn lisääminen nettisivulle. Automaation lisääminen jakoi mielipiteitä haastateltaviemme joukossa. Osa haastateltavista koki automaation lisäämisen vähentävän nopean neuvonnan ohjaustarpeita ja mahdollistavan enemmän aikaa syvällisempää ohjausta tarvitseville. Tekoäly mahdollistaisi myös tiedonetsinnän ohjattavan jonottaessa chatiin. Osa haastateltavista suhtautui taas tekoälyn lisäämiseen kriittisesti sen vähentäessä chatin henkilökohtaista luonnetta.

*Että siellä voisi olla tiettyä automaatiota..., että siellä kysytään niitä samoja kysymyksiä, jotka minä luen sitten sieltä samalta sivulta, mistä hän on tullut chatiin. Eikä sitten tietenkään halua olla sillä tavalla töykeä, että voisitko lukea sieltä. (X3)*

*Mä itse suhtaudun siihen kriittisesti sen takia, että mun mielestä se on aina tosi henkilökohtainen se asia, kun sä otat chatin kautta yhteyttä ja haluat keskustella ja se on sun asia...että siinä ehkä vähän se henkilökohtainen, yksilöllinen palvelu voi kadota ainakin osittain. (X5)*

#### KOHTAAMISEN TAIDOT:

Myötäeläminen ohjattavan elämäntilanteessa

Ajan ja huomion antaminen

Dialogisen suhteen luominen

Rohkaisu ja voimaannuttaminen

Luottamuksellisen suhteen rakentaminen

Ohjattavan tunteiden hyväksyminen

### 6.1.2 Ohjausprosessin hallintataidot

Haastattelemamme ohjaajat etenivät chat-ohjauksessa yleensä tietyn kaavan mukaisesti. Ensimmäinen vaihe (contact) oli **kontaktin ja suhteen luomista ohjattavaan**. Tyypillisimmin ohjattava teki aloitteen kysymällä kysymyksen, johon



ohjaaja vastasi tai esitti tarkentavia kysymyksiä. Ohjaajat eivät systemaattisesti kysyneet ohjattavan taustatietoja, kuten ikää ja koulutusta, vaan niitä ohjaajat kysivät tarpeen mukaan keskustelun edetessä. Ohjaajat kokivat, että chatin alkuun olisi lisättävä enemmän ohjauksellisuutta ja ohjattavalta tulisi kysyä taustatietoja, kuten hänen aiempia tutkintojaan. Tämä nopeuttaisi ohjausta ja helpottaisi ohjaajan työtä.

*Mutta silti siinä voisi olla hyöä, että pikkuisen se vastapuolikin saisi, ainakin halutessaan laittaa sinne jo sitä taustatietoa yleisellä tasolla. Se nopeuttaisi ja helpottaisi sitä vastaaamista... (X3)*

Koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chat-ohjaaja saattoi myös ohjata keskustelua heti alussa koskemaan heidän ohjausteemojaan; koulutusta, hakeutumista koulutuksiin tai ohjausta ylipäänsä. Chatin alkuun ohjaajilla oli käytössään tietyt kysymykset, kuten "Hei! Etsitkö koulutusta, kysy meiltä". Chatin alkuun haastateltavat toivoivat myös ohjeistusta, millaisiin ohjaustarpeisiin chat vastaa. Tämä vähentäisi väärää ohjautumista chatiin. Osassa haastateltavien käyttämissä ohjausalustoissa tällaista ohjeistusta olikin jo olemassa. Haastateltavat pohtivat ohjaavien ponnahdusikkunoiden lisäämisen ohjaavan itsenäiseen tiedonhakuun nettisivuilta ennen chatiin tuloa.

Toisessa vaiheessa (contract) ohjaaja tiedusteli, mitä ohjattava odottaa keskustelulta. Tämän jälkeen ohjaaja ja ohjattava **tekivät sopimuksen**, mikä on ohjattavan tilanteessa tärkein asia, johon he kyseisessä chat-keskustelussa keskittyvät. Syvällisempään ohjauskeskusteluun päästiin, kun ohjaaja **tarttui ohjattavan sanallisiin tarjouiin**, sekä **teki tarkentavia ja selventäviä kysymyksiä**. Ohjaajat kokivat tärkeänä taitoja oikeiden kysymysten tekemisen, että ohjausprosessi ei jäänyt liian kapea-alaiseksi. Tarkentavia kysymyksiä olivat apukysymykset ja kirjoitetun tekstin toisto. Tarkentavilla kysymyksillä ohjaajat rohkaisivat ohjattavia kuvailemaan omaa tilannettaan.

Haastateltavat kertovat:

*...vastaanko vain kysymykseen vai lähdetäänkö syvempään ohjaukseen ja taustojen selvittämiseen. (X3)*

*Verkossa voi käydä tosi syvällisiä keskusteluja ja upota tosi paljon siihen aiheeseen, se aina vähä riippuu siitä, miten se nuori tuottaa sitä asiaa, miten hän haluaa sitä käsiteltävän, käyvä sitä asiaa läpi. Jotkut asiathan tullaan esittämään tosi suoraan. (X6)*

Kolmannessa vaiheessa (communication) ohjaaja **etsi tietoa verkosta** ohjattavalle, kuten linkkejä koulutukseen liittyen tai antoi tukea ohjattavan haastavaan elämäntilanteeseen. Kolmas vaihe oli varsinainen työskentelyvaihe, johon ohjaaja toi oman asiantuntemuksensa. Neljäs vaihe (conclusion) ohjausprosessissa oli keskustelun viimeinen- eli päätösvaihe. Päätösvaiheessa ohjaaja **teki yhteenvetoa käydystä keskustelusta** ja varmisti, että ohjattava on saanut tarvitsemansa tiedon ja että hänellä on suunnitelma, kuinka edetä kysymyksensä kanssa. Chatin lopussa ohjaaja vielä **antoi tietoa** nuoren kotipaikkakunnan henkilökohtaista ohjausta tarjoavista **palveluista**, jos ohjaajalle jäi huoli ohjattavan tilanteesta. Päätösvaiheessa ohjaaja kysyi, miltä keskustelu on ohjattavasta tuntunut ja laittoi ohjattavalle mukavan lopetusviestin. Ohjaaja kysyi myös ohjattavan voimavaroista, kuten asioista, jotka ohjattavan elämässä on hyvin mahdollisista vaikeuksista huolimatta.

*...on mietitty myös mitkä on elämässä ilon aiheita tai kannattelevia aiheita, mukavia juttuja tai .... tavallaan nuorelle jäi myös mieli, että elämässä on myös iloa ja hyviä asioita. (X6)*

Tutkimuksemme haastateltavat kertoivat ohjaavansa nuoria myös temaattisiin chateihin, joista nuori voi halutessaan hakea tarkempaa ohjausta pulmaansa. Osa haastateltavista koki tärkeänä omien yhteystietojensa antamisen chatin lopussa mahdollisen myöhemmän ohjaustarpeen varalle. Chatin päätyttyä ohjattavalta tyypillisesti pyydettiin palautetta.

Osa haastateltavistamme toi selvemmin esille käyttämänsä ohjausprosessin. Chatissa oli selkeästi alku, kuten tervehdykset, ensimmäinen kysymys ja rennon ilmapiirin luominen. Ohjaajat eivät olleet työyhteisössään sopineet yhteisestä ohjausprosessista, vaan chat-ohjausta annettiin omalla tyylillä. Ohjaajat

kokivat myös erilaisen koulutustaustansa vaikuttavan käyttämäänsä ohjausprosessiin. Chat toimi usein ensimmäisenä askelmana ohjattavan ohjaustarpeessa ja ohjausta jatkettiin joko muissa palveluissa tai samassa chatissa myöhemmin. Koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chat-ohjaajat ehdottivat usein ohjauskeskustelua puhelimitse tai kasvokkaista tapaamista, jos chatin aikana näyttäytyi ohjattavan tarvitsevan syvällisempää ohjausta. Useassa chat-alustassa oli mahdollisuus siirtyä chatista muihin ohjauskanaviin, kuten puheluuun tai Skypeen, mutta ohjaajat kokivat kehittämistarvetta eri ohjauskanavien monipuolisempaan hyödyntämiseen. Ohjaajat kokivat kasvokkain ohjaamisen mahdollistavan paremmin ohjattavan tilanteen työstämisen, jos ohjattava oli epävarma koulutukseen ja uraan liittyvistä tulevaisuuden haaveistaan tai hänellä oli aiempia kokemuksia vääristä valinnoista, kuten kokemusta useista keskenjääneistä opinnoista.

*Varmaan se nopeampi ja helpompi puhelinpalvelu. Että jos siellä olisi vaikka se luurin kuva, että soita meille. Ettei tarvi lähteä etsimään sitä puhelinnumeroa... Niin se ehkä. Että mä luulen, että meillä niitä puhelinsoittoja tulis enemmän. (X7)*

Aina chat ei edennyt suunnitelmallisesti eri vaiheiden kautta lopetusvaiheeseen, vaan joskus ohjattava lopetti chatin yllättäen kesken ohjausprosessin. Ohjaajien kokemusten mukaan ohjausprosessi saattoi myös epäonnistua tilanteissa, joissa ohjattava ei ollut valmis käsittelemään omaa tilannettaan ohjaajan kanssa ja hänellä oli itselläänkin selkiytymätön käsitys omasta elämäntilanteestaan ja uratoiveistaan. Näissä tilanteissa ohjaajat kokivat riittämättömyyttä. Haastateltavien ohjaajien ajatuksena oli saada keskustelun kautta ohjattava ymmärtämään avun tarpeensa ja hakeutuvan oikealle taholle asiaa ratkaisemaan.

*...jos tavallaan ollaan niin kaukana mitä ohjattava haluaa ja niin tota, siinä tulee semmonen tunne, että tää keskustelu ei mee sillä tavalla, tää ei johda niinku mihinkään... on tosiaan kiinnostunut viidestä eri alasta, eikä niitä vahvuuksia ja perusteluja löydy miksi juuri nämä alat... (X4)*

*Siinä täytyy vaan ajatella, että no jos tää keskustelu auttaisi ja siellä syntyisi sitten se prosessi ihan konkreettisesti hakea apua itelle. (X2)*

#### OHJAUSPROSESSIN HALLINTATAIDOT:

Kontaktin ja suhteen luominen ohjattavaan

Keskittyminen ohjattavan tärkeimpään ohjaustarpeeseen

Ohjattavan tarjoomiin tarttuminen, tarkentavien kysymysten tekeminen

Tiedon etsiminen

Yhteenvedon tekeminen käydystä keskustelusta

Muista ohjauspalveluista tiedottaminen

### 6.1.3 Vuorovaikutustaidot

Haastateltavat kokivat vuorovaikutustaitojen korostuvat chatissa, koska ohjaaja ja ohjattavat eivät olleet ohjaustilanteessa kasvotusten ja perinteiset vuorovaikutuksen ilmaisemisen keinot, kuten ilmeet ja eleet, puuttuivat ohjaustilanteesta. Ohjaustilanne oli erityinen kasvokkain tapahtuvaan ohjaustilanteeseen verrattuna, koska molemmat osapuolet olivat anonyymeja toisilleen. Ohjaajat kokivat tärkeänä palveluherkkyyden ja asiantuntemuksensa välittymisen vuorovaikutuksessaan. **Merkkien, hymiöiden ja symbolien käyttäminen** koettiin tärkeäksi tekstipohjaisessa viestinnässä, koska niiden avulla ohjaaja pystyi **ilmaisemaan tunnetilojaan**. Käytössä olevat chatit olivat Zendesk- alustalla toimiva verkko-kaupoissa käytetty chat, Smilee Chat ja NinChat ja ohjaajat kokivat näiden chatien mahdollistavan hyvin vuorovaikutteisen ohjauksen verkossa.

Ohjaajat **mukautuivat ohjattavan keskustelutyylisiin** kysymyksiin vastatesaan. Chat- viestiminen oli kuitenkin ohjaajan **persoonallisen kirjoitustyyliin** mukaista viestintää. Haastateltavat kokivat **asiakkaan tahtisen, kunnioittavan kohtaamisen** verkossa yhtä tärkeäksi kuin kasvokkain tapahtuvassa ohjauksessa. Kunnioittava kohtaaminen näkyi ohjaajien kirjoitustyyliin. Ohjattavalle vastattiin ystävällisesti, vaikka ohjattava olisi ollut epäasiallinen omassa vuorovaikutustyyliin. Reagoiminen epäasiallisiin viesteihin vaihteli ohjattavien välillä. Osa ohjaajista kertoi lopettavansa epäasiallisen ohjauskeskustelun, kun taas

osa ohjaajista kertoi ymmärtävänsä nuorten tarvetta testata chat-keskustelun alussa ohjaajan reagoitua heidän leikitellessä ohjausteemoilla, kuten seksuaalisuuteen liittyvillä asioilla.

*...no ollaan me sillä tavalla sovittu, että me ollaan sitte niin kun, ei niihin reagoida ollenkaan, jos se kerta kaikkiaan on, et se ei liity millään lailla koulutuksiin. (X1)*

*...tavallaan sä myös huomaat, milloin siellä ei ehkä niin tosissaan kysytä niitä pulmia. Vaan halutaan jotenkin leikitellä näillä seksuaaliteemoilla. Niin täytyy jotenkin myös oppia se tulkitsemaan, että pysytään asiassa eikä lähetä vitsailee niitä. Että kuitenkin verkko-ohjauksessakin on niitä, jotka lähtee vähän kokeileen, että mitä ja mistä kaikesta voikaan jutella. (X6)*

*Et jos on, et siinä on chatissa on se, että siinä ei saa provosoitua, et vaikka sieltä tulis mitä ärsykeitä, pittää muistaa se, että mää oon asiakaspalvelija... (X4)*

Haastateltavien mukaan **etäläsnäolon välittäminen** toi luotettavan perustan ohjauskeskustelulle. Etäläsnäolon välittyminen ohjattavalle vaati ohjaajilta reaaliaikaista aistimusten välittämistä sekä asioihin puuttumista ohjattavan ehdoilla. Haastateltavien kokemusten mukaan, ohjaajien omien mielipiteiden ilmaisu vaati varovaisuutta, ettei ohjattava säikähdä ja lopeta keskustelua. Haastateltavat kokivat, että verkossa ei ole toimintaympäristön tuomia sääntöjä ohjaukselle. Tämän vuoksi ohjaajat kohtaavat ohjattavan sen asian ehdoilla, minkä ohjattava keskusteluun sillä hetkellä tuo.

*Joskus myös työntekijänä täytyy aika sillai hissunkissun, ettei mee liian nopeasti sen kysymyksen äärelle, koska sitten nuori voi säikähtää, eikä sitten jatkakaan sitä keskustelua. (X6)*

*Kokemus, kuunteleminen ja kysyminen, ei heti tyrkytä omaa vastausta. (X5)*

Haastateltavien mukaan chat-keskustelun onnistumiseen vaikutti ohjaajan **verkkokirjoittamisen taito**. Tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa oli huomioitava selkokielen kirjoittaminen eli lyhyet ja ytimekkäät viestit auttoivat ohjattavan asian käsittelemistä. Myös yksinkertainen ja ymmärrettävä kieli koettiin vuorovaikutusta edistäväksi tekijäksi ohjaussuhteen muodostumisessa.

Ohjaajien oli huomioitava myös erityistä tukea tarvitsevat ohjattavat. Ymmärrettävään kieleen liittyi ammattisanaston välttäminen, koska ohjattava ei välttämättä ymmärtänyt ammattisanastoon liittyviä termejä. Chatissa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa korostuivat erilaiset tulkinnan mahdollisuudet, jotka toivat oman haasteensa vuorovaikutukseen. Tekstipohjaisen vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttivat haastateltavien mukaan myös **ohjaajan reflektointitaidot**. Ohjaajat kävivät jatkuvaa pohdintaa omasta kirjoitustyylistään ja siitä, onko ohjattava saanut ohjauksesta tarvitsemansa tiedon.

*Kun kuitenkin siellä moni meistä kirjoitti sellaista oppilaitoslangia. Ei ne sano asiakkaalle yhtään mitään. Jos asiakkaalle vastataan ammatillisen reformin jne. mukaan, se on asiakkaalle täyttä hepreaa. Siinä olemme epäonnistuneet. (X3)*

*Onko se tieto oikeaa, validia, luotettavaa, onko sitä riittävästi, onko se yksipuolista. (X1)*

#### VUOROVAIKUTUSTAIDOT:

Tunnetilojen ilmaiseminen hymiöiden avulla

Mukautuminen ohjattavan keskustelutyylisiin

Persoonallisen kirjoitustyylin taito

Asiakkaan tahtisen, kunnioittavan kohtaamisen taito

Etäläsnäolon välittämisen taito

Verkkokirjoittamisen taito

Reflektointitaito

## 6.2 Verkostotyön osaaminen chat-ohjauksen tukena

Tutkimuksessa ilmeni tärkeänä osaamisvaatimuksena verkostotyön osaaminen. Verkostotyön osaaminen ilmeni sekä oman organisaation sisäisenä **kollegiaalisen tuen hyödyntämisenä** sekä laajemmin omien verkostojen ammattitaidon hyödyntämisenä ohjaustilanteissa. Kollegiaalisen tuen hyödyntämisellä oli tärkeä rooli työssäjaksamisen kannalta.

Haastateltavat kokivat kollegan tuen tärkeäksi chat-ohjauksen onnistumisessa ohjattavien pulmien vaatiessa ohjaajalta laajaa asiantuntemusta. Erityisesti koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatissa, kollegan tuki liittyi toisen työntekijän asiantuntemuksen hyödyntämiseen. Yhteiset työskentelytilat mahdollistivat tiedon kysymisen chatin aikana. Eri toimipisteissä työskentelevät ohjaajat päivystivät aina pareittain chatissa, ja kollegan tukea ohjaajat hyödynsivät puhelimitse.

*Mutta myös sitten, että paljon me tässä tehdään sitä, että kysytään kollegalta, jos ei itse tiedetä. Tietenkin yks, kun mietin niitä hyviä piirteitä, sä pystyt siinä asiakkaan tietämättä tai asiakkaan häiriintymättä, sä pystyt käyttämään sitä kollegan apua helposti ja nopeasti. (X3)*

*Meillähän oli se OpinTorin ohjaajille oma verkosto, yleensä siellä päiväysti kaksi samaan aikaan, mutta pysty aina kilauttamaan kaverille, joo se oli hyvä, sai selvitettyä nopeaan. (X2)*

Kollegan kanssa jaettiin myös ikävät kokemukset, jos chatissa oli ollut epäasiallista kirjoittelua tai chat päättyi kesken ohjausprosessin ja ohjaajalle jäi epätietoisuus ohjattavan tilanteesta. Ohjaajat kokivat tärkeänä säännölliset keskustelut kollegoidensa kanssa käymistään chat-keskusteluista. Yhteiset keskustelut tukivat työssäjaksamista chat-keskusteluiden aiheiden ollessa ajoittain henkisesti raskaita. Nuoren kasvun ja elämäntilanteen tukemisen chatissa kollegan asiantuntemuksen hyödyntäminen ei tullut yhtä vahvasti esille. Haastateltavat ohjeistivat asiakasta palaamaan chatiin uudelleen, kun työntekijä, jonka erikoisosamiseen kysymys kuului, oli paikalla.

*Kyllä ja sitten se, kenelle niitä tulee, niin saman tien sitten sen purkaa, että tulipas taas. Mutta aika hyvin kaikki ymmärtää tämän välineen. (X3)*

*Jolloin itelle jää, ohjaajana jää, se epävarmuustunne, että niin mitäköhän se ehti se nuori sieltä poimimaan ja pääseeköhän se asiassa eteenpäin. Se on se oma haasteensa, joka joskus tietyssä vaikeimmista tilanteista vaatii sen, että pitää päästä kollegankin kanssa keskustelemaan ja miettimään sitä tilannetta. (X5)*

Verkostotyön osaaminen oman organisaation ulkopuolisten **yhteistyökumppaneiden asiantuntemusta hyödyntäen** tuli esiin erityisesti koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatissa. Ohjaajat etsivät chat-keskustelun aikana ohjattavan tarvitseman tiedon yhteistyökumppanin nettisivulta ja linkittivät oikean nettisivun ohjattavalle. Ohjaajat kokivat hallitsevansa hyvin tiedonhaun eri yhteistyökumppaneiden nettisivuilta ja he kokivat tukensa ohjattaville tiedonetsinnässä ja tiedon tulkitsemisessä merkittävä. Koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatissa tärkeitä nettisivuja ohjauksen tukena olivat Opintopolku, Koulutusrahasto, Työvoimatoimisto sekä oppilaitosten yksiköiden ja toimipisteiden nettisivut ympäri Suomen.

*...sitten mä äkkiä käyn siellä te-toimiston sivuilla ja etin sieltä valmiiksi sen oikean kohdan, jolloin sitten saan sen linkin, ettei asiakas eksy sinne työkkärin sivulle ja ei löydä sitä tietoa sieltä. (X7)*

*...niin kykeneekö kaikki ongelmanratkaisuun monipuolisesti siellä (netissä). Tai onko se tieto oikeaa, validia, luotettavaa? Onko sitä riittävästi, onko se yksipuolista? Kuitenkin esim. oppilaitostieto on myös markkinointitekstiä. Kuinka moni vastaanottaja pystyy tulkitsemaan sen tekstilajin viitekehuksesta? (X3)*

Haastateltavat nimesivät tärkeimmiksi yhteistyökumppaneikseen nuoren kasvun ja elämäntilanteen tukemisen chatissa työvoimatoimiston, nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (Nusuvefo) eri organisaatiot, sosiaalipäivystyksen, poliisin, Byströmin nuortenpalvelut, Tyttöjen ja Poikien talon, Oulun seudun nuorisotasuntoasäätiön, rikosuhripäivystyksen, koulukuraattorin, nuorisotyöntekijät, etsivän nuorisotyön, työpajat, terveydenhoitajan, seksuaalineuvojan, työhön valmentajan, rikosuhripäivystäjän, seksuaaliväkivaltaohjaajan ja ammatinvalintapsykologin. Sosiaalipäivystystä ja poliisia ohjaajat konsultoivat tilanteissa, joissa ohjattavalla oli itsetuhoisia ajatuksia. Kela oli usean ohjattavan kohdalla tärkeä yhteistyötaho, mutta ohjaajat kokivat saavansa heikosti tietoa Kelasta.

*...yleensä oon sitten kyllä saanutkin vastaukset hirveän nopeeta, että ihan tunnin sisällä. Sen verran on te-toimistoon kontakteja, että mä tiien henkilöitä, joilta kysyä. (X7)*

*Varmaan se, että me ollaan niin pitkään toimittu tässä oppilaitosverkostossa, että me tunnetaan toisemme ja toisemme tarjonnan. Ja sitten on niitä oikeita ihmisiä joka oppilaitoksesta, että keneltä kysyä. (X7)*



Omien verkostojen koettiin merkittävästi edistävän chat-ohjauksen onnistumista. Nuoren elämäntilanteen tukemisen chatissa tärkeitä nettisivuja oman ohjaustyön tukena olivat Suomen Mielenterveysseuran, Väestöliiton, Mannerheimin lastensuojeluliiton ja Nuorten elämän www-sivut.

**VERKOSTOTYÖN OSAAMINEN CHAT-OHJAUKSEN TUKENA:**

Kollegiaalisen tuen hyödyntäminen

Yhteistyökumppaneiden asiantuntemuksen hyödyntäminen

### **6.3 Tieto-osaaminen**

Haastateltavien kokemukset osoittivat chatin toimivan nopeana neuvonnan ja tiedon jakamisen välineenä. Ohjaajat kokivat vaadittavan tieto-osaamisen laajaksi, joka aiheutti nopean vastaamisajan ohella paineita ohjaukseen. Nopean neuvonnan ja syvällisemmän ohjaustarpeen erottamiseen haastateltavat toivoivatkin tulevaisuudessa eri ohjausaloja. Haastateltavat kokivat chatissa kysytävien aiheiden runsauden olevan haastavaa etenkin uudelle työntekijälle.

*Ohjaajaltahan se vaatii ihan älyttömästi... Toisaalta ohjaajaa voi aidosti henkisesti rasata, että sun pitää pystyä heti chatissa tai puhelimesta vastaamaan kaikesta maahanmuuttajien perusopetuksesta tohtorin koulutukseen. Ohjaajan tietotaidon osalta aika hurjaa. (X2)*

Haastateltavat kertoivat, että aina oma tieto-osaaminen ei riittänyt vastaamaan reaaliaikaisesti ohjattavan kysymykseen, vaan hänen täytyi ensin itse perehtyä ohjattavan ongelmaan. Tämä korostui koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatissa, jossa kysymyksiä tuli laajasti koskien eri oppilaitosten tarjoamia opiskelumahdollisuuksia. Ohjaajat kertoivat näissä tilanteissa selvittävänsä vastauksen ohjattavan kysymykseen ja vastaavansa ohjattavalle myöhemmin sähköpostin välityksellä.

Tieto-osaaminen liittyi konkreettisiin, kertaluonteisiin tilanteisiin, joissa kysyttiin ohjeita tai neuvoja esimerkiksi **hakeutumisvaiheeseen** liittyvistä asioista. Tieto-osaaminen hakeutumisvaiheeseen profiloituneissa ohjauskanavissa liittyi **koulutusten aloitusaikoihin, termien avaamisiin, hakukelpoisuuksiin, opintojen rahoitukseen ja jatkuvaan hakuun** liittyviin kysymyksiin. Ohjaajilla oli oltava tietoa eri koulutusmahdollisuuksien lisäksi myös **koulutus- ja työkokeiluista ja osaamisen tunnustamisesta**. Koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatissa ohjattavan tuentarve saattoi liittyä myös muuttuneeseen elämäntilanteeseen, kuten työttömäksi jäämiseen ja **uudelleen kouluttautumisen** tarpeeseen. Ohjaajien tieto-osaaminen liittyi tällaisissa ohjaustilanteissa myös eri **alojen työllistävyyteen**. Ohjaajien kokemusten mukaan pitkään työelämässä olevilla ei luonnollisesti ollut tietoa nykyisestä koulutusjärjestelmästä, vaan tieto perustui heidän kokemuksiinsa usean vuosikymmenen takaa. Ohjaajat kokivat tukensa merkittävä uutta suuntaa elämässään pohtiville aikuisille ohjattaville.

*Ohjaustarve voi vaihdella nopeasta kysymyksestä laajaan: mikä ammatti, milloin voi hakea, miten voi rahoittaa. (X3)*

*...näähä jotka lähtee uudelleen koulutettavaksi ja tähän jatkuvaan hakuun nimenomaan liittyen. Niin ne tarvii sitä ohjausta ja varsinkin semmonen, että ovat pitkään tehneet työtä jossain ja sitten se työ loppuu... (X4)*

*Mutta sitten on isoja elämänmuutoksia. Taustalla loppuunpalamista jne. Chatin kauttahan voi saada pitkäaikaisempia ohjausasiakkaita, joita on tavattu ja ohjattu. (X2)*

Ohjaajat kokivat tärkeänä, että ohjaus pitäytyi **asiapitoisena**, eivätkä ohjaajat esittäneet ohjauksessa omia mielipiteitään, vaikka niitä heiltä kysyttiin. Ohjaajat kokivat tärkeänä, että ohjaus oli laadukasta myös chatissa, ja heidän antamansa ohjaus oli **asiantuntevaa**.

Nuoren elämäntilanteen tukemisen chatissa tieto-osaaminen liittyi nuoren **kasvuun ja kehitykseen, mielen hyvinvoinnin, seksuaalisen suuntautumisen ja seksuaalisen kanssakäymisen** teemoihin. Ohjattavan tiedontarve saattoi liit-

tyä omaan kasvamiseen ja epävarmuuteen, onko kasvaminen normaalin kehityksen mukaista. Tieto-osaaminen liittyi myös nuoren tilanteen jatkuvaan arviointiin ja tarvittaessa huolen ilmaisemiseen lastensuojeluun tai poliisille.

TIETO-OSAAMISEN TAIDOT:

Opintoihin hakeutumisvaiheen ohjaus (hakukelpoisuus, rahoitus, koulutus- ja työkokeilut ym.)

Uudelleen kouluttautumisen ohjaus (eri alojen työllistävyys)

Asiapitoinen ja asiantunteva ohjaus

Nuoren kasvun ja kehityksen tukemisen ohjaus

Mielen hyvinvoinnin ja seksuaalisen suuntautumisen tukeminen

## 6.4 Chat-ohjauksen kehittäminen

Ohjaajat kokivat ammattitaitonsa kehittämistarpeiden liittyvän **ohjausalustan toimintojen monipuolisempaan hyödyntämiseen**, kuten ruudun jakamiseen ja chat- viestien **kirjoitustyyliin**. Osa ohjaajista koki kirjoittavansa liian pitkiä viestejä, jotka olivat kankeita chatiin. Joissakin ohjausalustoissa oli käytössä ohjaajien tietokanta, josta ohjaajat pystyivät, muistaessaan tietokannan, hyödyntämään sieltä valmiita tekstejä. Ohjaajat kokivat kielellisesti tarvitsevansa kehittymistä myös **hymiöiden käytössä**. Haastateltavat nostivat esiin ammattitaidon kehittämisessä **vuorovaikutustaidot ja kriisityön osaamisen** haastavien ohjaustilanteiden varalta. Haastateltavat kokivat tarvitsevansa vahvistusta ammattitaitoonsa myös **tietosuojasta ja tietosuoja-asetuksesta**.

*Chatissa on aina välillä itsetuhoisia nuoria ja tuota vaikka siihen kuinka kouluttautuisi ja vaikka kuinka monta olisi kohdannut, niin se on aina semmoinen tilanne, että ite miettii, että "ahh" miten tässä nyt pitää, että miten mä lähen menemään... (X5)*

*...kun ihmisellä on hirveä hätä, ihan niinkö kuulee, että se siellä romahtelee. Jotenkin se semmoinen kriisiytyminen tai psyykkisesti epävakaa, että kuinka oikeasti voit rauhoittaa etänä? (X2)*

Ohjaajat kokivat tarvitsevansa koulutusta **chat-ohjaukseen** ja **digitaalisuuteen** ylipäättäen. Haastateltavien mukaan, heidän ei tarvitse olla nuorten tavoin asiantuntijoita erilaisista sovelluksista. Ohjaajien on kuitenkin hyvä olla tietoisia **sovelluksista**, joita nuoret käyttävät ja lieveilmiöistä, mitä eri sovelluksiin liittyy. Haastateltavat nimesivät valtakunnallisella tasolla yhdeksi kehittämiskohteeksi yhteisen foorumin luomisen, jossa ohjaajat pystyisivät keskustelemaan chat-ohjauksen haasteista ja yhteisistä pelisäännöistä sekä tiedonkulusta eri organisaatioiden ohjaajien välillä. Ohjaajat toivoivat yhteisistä pelisäännöistä sopimista myös omassa organisaatiossaan.

#### CHAT-OHJAUKSEN KEHITTÄMISTARPEITA:

Ohjausallustan monipuolisempi hyödyntäminen

Verkkokirjoittaminen

Vuorovaikutustaidot

Kriisityön osaaminen

Tietosuoja ja tietosuoja-asetus

Chat-ohjaus ja digitaalisuus (nuorten käyttämät sovellukset)

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Haastattelemamme chat-ohjaajat kokivat keskeisenä ohjausosaamisena chatissa kohtaamisen taidot, ohjausprosessin hallintataidot sekä vuorovaikutustaidot. Ohjaajat mainitsivat myös chatin käyttöön liittyvistä taidoista, mutta jokainen haastateltava koki chatin käytön helpoksi, eikä sen käyttäminen vaatinut erityistä tietoteknistä osaamista. Tutkimustuloksemme olivat yhteneväisiä Ihanaisen & Rikkisen (2004) esittämän ohjausmallin kanssa, jossa verkko-ohjaus oli jaettu vuorovaikutukselliseen ohjaukseen, reflektiiviseen ohjaukseen ja toiminnalliseen ohjaukseen. Haastateltavamme kuvailemista ohjaustilanteista välittyi ohjaajien kohtaamisherkkyyttä, empaattisuutta ja läsnäolevuutta (vuorovaikutuksellinen ohjaus) sekä havaitsemisen herkkyyttä, kiinnostuneisuutta ja asiantuntijuutta (reflektiivinen ohjaus), kuten myös innostuneisuus, tilanneherkkyyttä, aloitteellisuus ja rytmisyys (toiminnallinen ohjaus).

Tutkimustuloksissa esiin nousseet chat-ohjauksessa vaadittavat kohtaamisen taidot olivat yhteneväisiä Aarnion ja Engvistin (2003) dialogin emootioiden kanssa. Dialogin emootiot ovat osallisuus ja välittäminen (myötäeläminen ohjattavan elämäntilanteessa), läheisyys (ajan ja huomion antaminen), toivo (rohkaaminen ja voimaannuttaminen), luottamus (luottamuksellisen suhteen rakentaminen sekä kunnioitus ja arvostus (ohjattavan tunteiden hyväksyminen).

Haastateltavien kuvaama ohjausprosessi eteni yleensä tietyn kaavan mukaisesti. Tyypillisimmin ohjattava teki aloitteen kysymällä kysymyksen, johon ohjaaja vastasi tai esitti tarkentavia kysymyksiä. Ohjaajat eivät systemaattisesti kysyneet ohjattavan taustatietoja, kuten ikää ja koulutusta, vaan niitä ohjaajat kysyivät tarpeen mukaan keskustelun edetessä. Tämä taustatietojen kysymisen niukkuus poikkesi esittelemämme 4C-mallin (Jensen 2018) ohjausprosessista. Myös Peltolan (2015, 45) tutkimuksessa jokainen tutkimukseen osallistuneista ohjaajista kertoi kysyvänsä chat-kesustelun alussa tietyt peruskysymykset ohjattavan taustasta, kuten iän, asuinpaikan ja koulutuksen. Tähän "perusuteluun",

joksi haastateltavat itse taustatietojen kysymistä kutsuivat, saatettiin käyttää pitkäänkin aika, useita kymmeniä minuutteja. Tämä taustatietojen kysymisen niukkuus johtui mahdollisesti chat-palvelukonseptin luonteesta; suurimmaksi osaksi ohjaus liittyi koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen kysymyksiin, jolloin taustatietojen kysymistä ei pidetty niin merkittävänä. Toisaalta, ohjaajat esittivät chat-alustan kehittämiskohteena taustatietojen automaattisen kysymisen. Haastateltavien mukaan tämä nopeuttaisi ohjausprosessia.

Emotionaalisen tuen chatissa nuoret hakeutuivat keskustelemaan haastavasta elämäntilanteestaan. Ohjaajat kokivat tärkeänä ohjattavan elämäntilanteen myötäelämisen ja luottamuksellisen suhteen syntymisen. Luottamuksellisen suhteen muodostumiseen vaikuttivat chatin mahdollistama anonymiteetti ja mahdollisuus rauhalliseen, asiakkaan tahtiseen etenemiseen. Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen näkyi ohjaajille ohjattavan avautumisena henkilökohtaisista asioistaan, kuten mielenterveys- tai päihdeongelmistaan. Tämä, chatin soveltuvuus syvällisempään ohjauskeskusteluun, tuli esiin myös Peltolan (2015, 48) tutkimuksessa. Peltolan tutkimuksen ohjaajat kokivat ohjattavien kertovan itselleen hyvin henkilökohtaisia ja arkaluontoisia asioita, kuten huumeiden käytöstään.

Myös Evansin (2009, 6) mukaan verkko-ohjaus soveltuu hyvin terapeuttiin tukeen ja erilaisia teoreettisia malleja, kuten kognitiivista käyttäytymisterapiaa voidaan hyödyntää verkko-ohjauksessa, jossa ohjattavalla on ahdistusta tai masennusta. Verkko-ohjaus tavoittaa myös hyvin mielenterveysongelmista kärsiviä ihmisiä, jotka eivät leimautumisen pelossa muuten välttämättä hakeutuisi tuen piiriin. Tutkimustulostemme mukaan osa nuorista arkailee hakeutua keskustelemaan omista ongelmistaan oman koulun tai oppilaitoksen työntekijöiden kanssa. Erilaiset chatit toimivat nuorille hyvänä kanavana työstää omia ongelmiaan luotettavan aikuisen kanssa. Pajamäen ja Okkerin (2018, 72) tutkimustulosten mukaan nuorten ohjautumattomuus oman koulun/oppilaitoksen työntekijöiden asiakkuuteen johtui: tiedon puutteesta, leimautumisen ja häpeän pelosta, luottamuksen puutteesta, aikuismaisista kohtaamisen tavoista, kankeista palvelurakenteista ja kokemuksista kuulluksi tulemattomuudesta.

Neuvontaan liittyvä ohjaustarve korostui hakeutumisvaiheen chat-kanavissa. Neuvonnallisia ohjaustarpeita olivat esimerkiksi koulutusten hakuajat tai koulutuksen rahoittaminen. Ohjaajat kokivat tarvitsevansa laajasti tietoa alueensa koulutustarjonnasta. Koska yhteydenottoja ei oltu rajattu mitenkään, kyselyjä saattoi tulla ympäri Suomen. Tämä haastoi ohjaajia nopeaan tiedonhakuun chatin aikana. Ohjaajat kokivat verkostoitumisen ja erilaisten nettisivustojen hyödyntämisen auttavan neuvonnallisessa ohjauksessa. Myös Ihanaisen & Rikkisen (2004, 80) mukaan ohjaajan ammattitaitovaatimukset korostuvat, kun chatin välityksellä haetaan nopeita ratkaisuja, kuten neuvontaa. Neuvonta liittyy Ihanaisen jaottelussa toiminnalliseen ohjaukseen, jossa yksinkertaisimmillaan ohjaus on neuvojen antamista ja saatavilla olemista. Gretschelin ja Junntila-Vitikan (2014, 36) tutkimuksessa chat-ohjauksen haaste tuli esiin nuorten erilaisina taustoina ja kokemuksina. Nuoria ei voi palvelun tarpeessaan niputtaa yhdenlaisiksi. Toisaalta ohjaajilla on rajallinen mahdollisuus huomioida nuoren yksilöllinen elämäntilanne, koska ohjaaja toimii sen tiedon varassa, jota hän nuorelta ohjaustilanteessa saa. Ja toisaalta ohjaajalla on verkossa käytettävissään vain tietty ohjaamisen varanto ja kokemus siitä, minne nuoren voi ohjata.

Haastattelemamme ohjaajat kokivat chatin käytön teknisesti helpoksi. Chatissa oli paljon hyviä ominaisuuksia, jotka tukivat ohjausvuorovaikutuksen onnistumista, kuten mahdollisuus käyttää hymiöitä tunnetilojen ilmaisemiseksi. Ohjaajien kokemukset chatin mahdollistamasta vuorovaikutteisuudesta vaihtelivat ja tähän vaikuttivat ohjaajien asenteet chatia kohtaan. Myönteinen asennoituminen chatiin mahdollisti myös syvällisemmän ohjauksen. Ohjaajien epäilevään suhtautumiseen chatin käytettävyydestä vaikutti mahdollisesti myös vähäinen kokemus chat-ohjaamisesta. Mahdollisuus käyttää muita ohjauskanavia, kuten puhelua ja skypea, saattoi vaikuttaa asennoitumiseen. Jos perinteisimpiin ohjauskanaviin oli mahdollista siirtyä, niihin helposti siirryttiin tilanteissa, missä ohjattava vaikutti tarvitsevan syvällisempää ohjausta. Kaikissa chateissa tämä siirtyminen muihin ohjauskanaviin ei ollut mahdollista ja niissä asennoiduttiin chatin mahdollistavan myös syvällisemmän ohjauksen. Chatin tekstipohjaisen vuorovaikutuksen onnistuminen vaati ohjaajilta verkkokirjoittamisen taitoa.

Ohjaajan ammattitaidon kehittämistarpeet liittyivät ohjausalan toimintojen monipuolisempaan hyödyntämiseen, kuten ruudun jakamiseen ja chat- viestien kirjoitustyyliin. Haastateltavat kokivat tarvitsevansa myös vahvistusta kriisityön osaamiseensa ja koulutusta toivottiin ylipäättään chat-ohjaamisesta. Valtakunnan tasolla ohjaajat toivoivat kehitettävän yhteisen chat-ohjaajien foorumin, jossa ohjaajat saisivat kollegiaalista tukea työlleen muilta chat-ohjaajilta.

Tutkimustuloksemme tuotti uutta tietoa OpinTori- hankkeen chat-ohjauksesta, jota voidaan hyödyntää hankkeen arvioinnin ja kehittämisen sekä ohjaajien täydennyskoulutuksen suunnittelun yhteydessä. Tutkimustulokset ovat myös yleisemmin hyödynnettävissä chat-ohjauksen kehittämisessä. Tutkimuksemme tavoitteena oli tutkia chat-ohjaamisessa vaadittavaa osaamista ja chat-ohjauksen kehittämistarpeita. Tutkimustuloksillamme saimme vastauksen tutkimustehtäviimme, jotka olivat yhteneväisiä aiempien chat-ohjauksesta tehtyjen tutkimusten kanssa.

## **7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimuskohteet**

Tutkimuksessamme toisen tutkielman tekijän kaksoisrooli OpinTori-hankkeen kehittäjänä ja chat-ohjaajana ja toisaalta OpinTori-hankkeen tutkijana on ollut tutkimuksemme erityispiirre, jonka olemme joutuneet ottamaan huomioon erityisesti aineistonkeruun vaiheessa. Olemme pyrkineet minimoimaan tutkijan ja tutkittavien tuttuuden mahdolliset haittavaikutukset jakamalla haastatteluvuorot siten, ettemme haastatelleet itsellemme entuudestaan tuttuja työntekijöitä. Aineiston analyysin vaiheessa, pyrimme tarkastelemaan tutkimustuloksia objektiivisesti, riippumatta siitä, kuka tutkittavistamme oli mitäkin sanonut ja mitä taustaorganisaatiota hän edusti. Tutkimustuloksissa olevat suorat lainaukset aineistosta antavat lukijalle mahdollisuuden seurata aineistostamme tekemäämme tulkintaa. Toisaalta tämä, toisen tutkijan chat-ohjaamisen esiymmärrys, toimi tutkimuksessamme myös merkittävänä voimavarana ja tutkijoina kävimme hyvää pohdintaa keskenämme, toisen ollessa ”sisällä tutkimassamme aiheessa” ja toisen tarkastellessa aihetta ulkopuolisen silmin.



Valitsimme tutkimusmenetelmäksi haastattelun ja se tuki hyvin tutkimuksemme luotettavuutta. Pystyimme haastatteluvaiheessa kysymään tutkittavillemme tarkennuksia heidän kommentteihinsa ja pystyimme varmistamaan haastatteluissa ilmenneitä epäselvyyksiä. Haastattelu soveltui hyväksi aineistonkeruumenetelmäksi tutkimukssamme myös siksi, että haastateltavat kertoivat omasta työstään, eivätkä he kokeneet aihetta arkaluontoiseksi. Haastateltavat pystyivät avoimesti kertomaan ajatuksiaan ja haastatteluissa vallitsi luottamuksellinen ilmapiiri. Tämä tuli esille esimerkiksi tilanteissa, joissa haastateltavat avoimesti analysoivat omaa chat-ohjaamisen tapaansa ja kehittämiskohteita, joita he omassa työtavassaan kokivat. Tutkimusprosessin edetessä tarkensimme ja rajasimme vielä toista tutkimuskysymystämme koskemaan pelkästään chat-ohjaajien ammattitaidon kehittämisen tarpeita. Aiempi tutkimuskysymys koski verkko-ohjaamisen kehittämistä kokonaisuudessaan ja se osoittautui liian laajaksi teemaksi tutkielmaamme.

Tutkimuksemme aineisto on verrattain pieni, eivätkä tutkimustuloksemme antaneet uutta tietoa, joka olisi yleistettävissä laajempaan käyttöön. Tutkimuksemme antoikin ensisijaisesti tietoa OpinTori-hankkeelle. Tutkimuksen osallistujat työskentelivät kaikki samalla paikkakunnalla ja tutkimuksen toteuttamisen laajentaminen koskemaan maantieteellisesti isompaa aluetta, olisi eittämättä tuonut monipuolisempaa ja syvällisempää tietoa esimerkiksi chat-ohjaajien kokemuksista tekemästään verkostoyhteistyöstä. Alun perin meillä oli tarkoitus haastatella seitsemän haastateltavan sijaan kahtatoista haastateltavaa, mutta tutkimuksen edetessä haastattelujen määrä ei tuntunut enää realistiselta molempien tutkielman tekijöiden tehdessä tutkielmaa oman työnsä ohella.

Tutkimuksemme vahvuutena on monipuolinen haastateltaviemme joukko. Haastateltavissamme oli sekä miehiä että naisia. Heidän chat-ohjauksen kokemus vaihteli ja he edustivat erilaisia koulutustaustoja ja työskentelyorganisaatioita. Aineiston analyysin vaiheessa olimme iloisia, että olimme laajentaneet tutkimustamme OpinTori-hankkeen ulkopuolelle. Saimme kattavan kuvauksen chat-ohjauksesta, tutkiessamme koulutuksen ja opintoihin hakeutumisen chatin lisäksi myös emotionaalisen tuen chatia.

Tutkimuksessamme nousi esiin chat-ohjaajien työssäjaksaminen keskusteluaiheiden ollessa ajoittain raskaita ja chat-ohjauksen ollessa ylipäättään kuormittavaa, koska ohjaajilta vaaditaan nopeita ja asiantuntevia vastauksia laajoihinkin kysymyksiin. Tämä, chat-ohjaajien työssäjaksaminen ja sen tukeminen, olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe. Tutkimuksessamme esille tullut chat-ohjauksen merkityksellisyys ohjattavan näkökulmasta on mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe.

## LÄHTEET

- Aarnio, H. & Engvist, J. 2003. Dialoginen oppiminen ja sen tukeminen verkossa. [http://tievie.oulu.fi/koulutusresurssit/kalvot/2003/Oulu\\_5ov/aarnio\\_enqvist\\_dialogi.pdf](http://tievie.oulu.fi/koulutusresurssit/kalvot/2003/Oulu_5ov/aarnio_enqvist_dialogi.pdf). Luettu 28.3.2019.
- Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 32-46.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Evans, J. 2009. Online Counselling and Guidance Skills. A Practical Resource for Trainees and Practitioners. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- Gretschel, A. & Junttila-Vitikka, P. 2014. Kokemuksia nuorten Suunta-ohjauksesta verkossa. "Yläfemmasulle, kun autoit eteenpäin! Tässähän ihan tuntee toisensa kuin toiseksi ihmiseksi!" Sitran selvityksiä. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.
- Helasvuo, M-L., Johansson, M. & Tanskanen, S-K. 2014. Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2007. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Ihanainen, P. & Rikkinen, A. (toim.) 2006. Verkko-oppiminen ja ohjaus. AiHe-projektin tuloksia 2006. [https://www.opph.fi/download/47130\\_Verkkooppiminen\\_ja\\_ohjaus.pdf](https://www.opph.fi/download/47130_Verkkooppiminen_ja_ohjaus.pdf). Luettu 26.2.2019.
- Jensen, I. 2018. eVejledning. UddannelsesGuiden. Undervisning Ministeriet Styrelsen for it og læring. <http://blogs2.abo.fi/nuas/wp-content/uploads/sites/73/2018/05/How-to-do-counselling-by-chat-video-session.pdf>. Luettu 14.4.2019.
- Kettunen, J. 2016. Millaisia taitoja sosiaalisessa mediassa tapahtuva ohjaus edellyttää? Teoksessa J. Fedotoff, H. Leppäkari & P. Timonen (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti - Nuorten tieto- ja

kehittämiskeskus, 71-74.

- Kettunen, J. 2017. Career practitioners' conceptions of social media and competency for social media in career services. University of Jyväskylä. Finnish Institute for Educational Research
- Kilpeläinen, J. 2017. Ohjausta virtuaalisesti. Verkko-ohjaus. Kohtaamo-hanke. <https://kohtaamo.info/documents/21827/39971/Ohjausta+virtuaalisesti+MK/e2edff35-0138-461b-86d8-ce84ff74c540>. Luettu 23.2.2019.
- Kohtaamo, 2019. <https://kohtaamo.info/home>. Luettu 14.6.2019.
- Koli, H. 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Kortesuo, K. 2014. Sano se someksi 1. Ammattilaisen käsikirja sosiaaliseen mediaan. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Teoksessa T. Guttorm, T. Hakkarainen, A. Kolehmainen, K. Mäenpää, S. Peltola & H. Ylönen, H. (toim.) Oulu: Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. <https://indd.adobe.com/view/1a74dbdf-83e5-4c3c-894d-b2bdd34d2612?red=a> Luettu 2.6.2019.
- Niemi-Pynttari, R. 2007. Verkkoproosa. Tutkimus dialogisesta kirjoittamisesta. Jyväskylän yliopisto. Helsinki: Ntamo. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/21713>. Luettu 30.5.2019.
- Ojanen, S. 2003. Ohjausteorian kehittäminen. Teoksessa R. Silkelä (toim.) Tutkimuksia opetusharjoittelun ohjauksesta. Suomen harjoittelukoulujen vuosikirja n:o 1. Joensuu: Suomen harjoittelukoulut, 11-26.
- Pajamäki, T. & Okker A-M. "Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa" - nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa M. Gissler, M. Kekkonen & P. Känkänen (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot vuosikirja 2018, 12. osa.
- Peltola, S. 2015. Ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa. "Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti häntä kohtaan tunnen?" Itä-Suomen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu- tutkielma.
- Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa L. Viinamäki, E. Saari & A. Ahola (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteeseen. Helsinki: Tammi.

- Raike, A. 2011. ESOK- hanke. Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa ESOK- verkosto. <http://www.esok.fi/stivisuositus/termit/kasitteet-ja-sa-nasto#saat>. Luettu 19.2.2019.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 9-36.
- Saaranen - Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoaarkiston julkaisuja. <https://docplayer.fi/35879395-Anita-saaranen-kauppinen-anna-puusniekka-menetelmaopetuksen-tietovaranto-kvalimotv-kvalitatiivisten-menetelmien-verkko-oppikirja.html>. Luettu 13.3.2019.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2019. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Valtioneuvosto. 2019. Hallitusohjelman toteutus. <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>. Luettu 12.2.2019
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Viitanen, K. 2015. Oppimisen ohjaaminen verkossa. Eduta Oy. [https://www.google.com/search?q=viitanen+kirsi+ohjaus+verkossa&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwjz3\\_uuw53iAhVLIYsKHcEZDS4QsAR6BAgJEAE&biw=1248&bih=572](https://www.google.com/search?q=viitanen+kirsi+ohjaus+verkossa&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwjz3_uuw53iAhVLIYsKHcEZDS4QsAR6BAgJEAE&biw=1248&bih=572). Luettu 28.3.2019.
- Vuorinen, R. 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä? Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälineenä. Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen tutkimuslaitos.

# LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelun kysymykset

## TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET

### Haastateltavan taustatiedot:

Nimi:

Mikä on koulutuksesi?

Työhistoria ohjausalalta?

Kuvaile työtehtävääsi

Kauanko olet toiminut verkko- ohjaustyössä?

### 1. Verkko ohjausympäristönä

Millaisia mahdollisuuksia verkko tuo mielestäsi ohjaukseen?

Millaisia haasteita verkko tuo mielestäsi ohjaukseen?

Millainen verkko on ohjauksen vuorovaikutusympäristönä?

Mitä erityistä verkko tuo vuorovaikutukseen?

Oletko saanut koulutusta verkossa tehtävään ohjaukseen. Minkälaista koulutusta?

Koetko kaipaavasi lisää koulutusta verkko-ohjaukseen? Millaista?

### 2. Chat verkko- ohjauksen välineenä

Millainen on käyttämäsi ohjausalusta?

Milloin chat on auki?

Vastausnopeus?

Miten koet käyttämäsi ohjausalustan?

- Kuvaile mikä ohjausalustassa toimii
- Mitä haasteita ohjausalustan käyttöön liittyy?

Koetko, että käyttämäsi ohjausalustaa tulisi kehittää jotenkin?

Kuvaile minkälaisia muita ohjausalustoja käytät oman työsi tukena?

Ketkä ovat tärkeimpiä yhteistyökumppaneita verkko-ohjauksessa?

### **3. Ohjausprosessi verkossa**

Minkälaisia ohjaustarpeita verkko-ohjattavilla on?

Miten ohjausprosessi verkossa tyypillisesti etenee? (alku, työskentely, loppu)

Mitkä tekijät edesauttavat verkko-ohjaamisen onnistumista?

Mitkä tekijät vaikuttavat mahdolliseen epäonnistumiseen?

Onko verkossa tapahtuvassa ohjausprosessissa mielestäsi jotakin kehitettävää?

Mitä?

### **4. Vuorovaikutus verkko-ohjauksessa**

Millaista on toimiva vuorovaikutus verkko-ohjauksessa?

Millä tavalla kieli ja kielenkäyttö vaikuttavat vuorovaikutuksen rakentumiseen verkossa?

Millaisia erityisiä kielellisiä/kirjallisia taitoja verkkotyöntekijältä vaaditaan?

Onko mielestäsi luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen tärkeää verkko-ohjauksen onnistumiselle? Jos on, niin miten se ilmenee?

Miten varmistat ohjattavan kuulluksi tulemisen verkossa tapahtuvassa ohjauskeskustelussa?

Onko mielestäsi tunteilla jotain merkitystä verkkokeskustelussa? Jos on niin millaisia?

Onko mielessäsi jotain muuta mitä haluat kertoa chat-ohjaukseen liittyen?