

**This is an electronic reprint of the original article.
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

Author(s): Kettunen, Jaana

Title: Millaisia taitoja sosiaalisessa mediassa tapahtuva ohjaus edellyttää?

Year: 2016

Version:

Please cite the original version:

Kettunen, J. (2016). Millaisia taitoja sosiaalisessa mediassa tapahtuva ohjaus edellyttää?. In J. Fedotoff, H. Leppäkari, & P. Timonen (Eds.), *Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön : suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen* (pp. 71-74). Koordinaatti - Nuorten tieto- ja kehittämiskeskus, Oulun kaupunki.
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

MILLAISIA TAITOJA SOSIAALISESSA MEDIASSA TAPAHTUVA OHJAUS EDELLYTTÄÄ?

Jaana Kettunen

Sosiaalinen media on ajankohtainen, mutta tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palveluiden) kentällä verrattain vähän tutkittu alue. Tämä artikkeli pyrkii osaltaan vastaamaan tähän puutteeseen tarkastelemalla millaisia taitoja ohjaaja tarvitsee kyetäkseen toimimaan ammatillisesti sosiaalisessa mediassa.

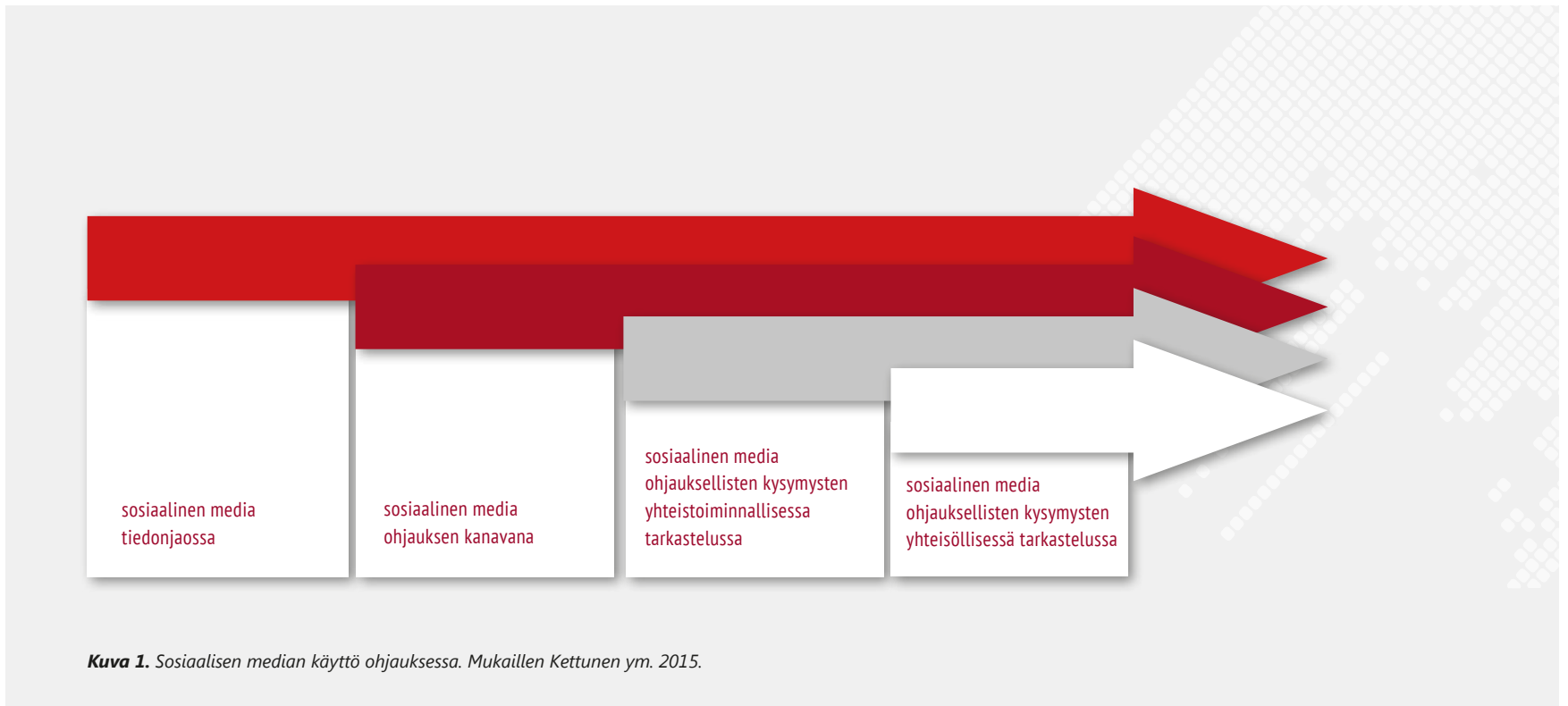
Uuden teknologian ja sosiaalisen median käytön yleistymisen myötä on tunnistettu tarve modernisoida ja parantaa ohjauspalveluja sekä niiden saatavuutta. Sosiaalisen median käyttö hakee vielä paikkaansa, mutta siitä on kovaa vauhtia muodostumassa yksi merkittävä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kanava. Yhteisen tiedon tuottamisen ja jakamisen ajatus on saanut yhä useamman ohjaajan pohtimaan ja soveltamaan näiden uusien kanavien mahdollisuuksia. Samalla pohdinnan kohteeksi ovat nousseet sosiaalisessa mediassa tarvittavat taidot sekä niiden kehittäminen.

Viimeaikaiset tutkimukset (ks. Kettunen, Vuorinen & Sampson 2013) osoittavat, että ohjaajien käsitykset sosiaalisesta mediasta ja sen roolista vaihtelevat melkoisesti. Monen ohjaajan suhtautuminen sosiaalisen median hyödyntämiseen on tänä päivänä vielä varsin kaksijakoinen, ja omalla ohjauksellisella lähestymistavalla näyttää olevan yhteys käsityksiin sosiaalisesta mediasta ja sen roolista ohjauksessa. Siinä missä ajatus sosiaalisen median käytöstä ohjauksessa innostaa toisia, toisia se vielä arveluttaa.

SOSIAALINEN MEDIA OHJAUKSESSA – OHJAUS SOSIAALISESSA MEDIASSA

Vaikka terminä ja käsitteenä sosiaalinen media on nykyisin hyvin paljon käytetty, sille ei oikeastaan ole yhtä yleisesti vakiintunutta määritelmää. Monelle sosiaalinen media tuo ensimmäisenä mieleen yksittäiset sovellukset tai verkkoyhteisöt, kuten Facebook ja Twitter. Laajemmin sosiaalisella medialla tarkoitetaan sellaisia verkkopalveluja ja sellaista yhteisöllistä toimintakulttuuria, joissa rakennetaan ja tuetaan vuorovaikutusta ja verkostoitumista, käyttäjien aktiivista osallistumista ja yhteistoimintaa sekä tiedon ja sisällön yhteistä tuottamista ja jakamista (Franklin & Van Harmelen 2007). Jokaisen käyttäjän on mahdollista ottaa joko aktiivinen, sisältöä tuottava ja keskusteleva tai sivusta seuraava rooli.

Ohjaajien sosiaalisen median käyttöä tarkastelevien tutkimusten tuloksena (Kettunen, Sampson & Vuorinen 2015; Kettunen, Vuorinen & Sampson 2015) tunnistettiin neljä laadullisesti erilaista, mutta toisiinsa yhteydessä olevaa käyttötappaa. Sosiaalisen median käyttöä sekä sosiaalisessa mediassa tarvittavia taitoja voidaan tarkastella jatkumona, jonka alkupäässä käyttö ja osaaminen nähdään kyknä hyödyntää sosiaalista mediaa tiedonjaossa ja kehittyneemmässä päässä taitona tarkastella ohjauksellisia kysymyksiä yhteistoiminnallisesti ja yhteisöllisesti (kuva 1). Näitä käyttötapoja ja tarvittavia taitoja tarkastellaan seuraavassa tarkemmin.



SOSIAALINEN MEDIA TIEDONJAON VÄLINEENÄ

Yksi tyypillisimmistä mutta samalla myös suppeimmista tavoista hyödyntää sosiaalista mediaa ohjauksessa on käyttää sitä tiedon jakamiseen. Sosiaalinen media nähdään hyvänä välineenä tiedon nopeassa levittämisessä, ja sen avulla on mahdollisuus tavoittaa suuria määriä ihmisiä. Toisaalta ohjaajien kokemuksen mukaan (emt.) tietolähteenä sosiaalinen media on varsin haasteellinen. Tietoa ja informaatiota on paljon tarjolla, mutta se on pirstaleista ja tasoltaan

vaihtelevaa. Ohjaajat korostavatkin, että aktiivinen ja turvallinen osallistuminen sosiaalisessa mediassa edellyttää hyviä taitoja sekä kykyä löytää, valikoida ja arvioida monimuotoisia verkkosisältöjä ja niiden käytettävyyttä. Monipuoliset tiedonhankinta- ja tiedonhallintataidot ovat avain informaation hyödyntämiseen. Medialukutaito nousee keskeiseksi käyttötaidoksi, kun sosiaalista mediaa käytetään tiedonjaon välineenä. Tiedon virheettömyyteen ja ajantasaisuuteen liittyvät kysymykset aiheuttavat eettistä pohdintaa – erityisesti sellaisen tiedon, jota ohjaajat itse esittävät ja jakavat verkossa.

SOSIAALINEN MEDIA OHJAUKSEN KANAVANA

Toinen, tiedonjakoa laajempi sosiaalisen median käyttötapa ohjauksessa on kahdenvälinen viestintä. Reaaliaikaisen tekstin, kuvan ja äänen välittäminen on avannut toimijoille runsaasti mahdollisuuksia vuorovaikutukseen ja yksilön sisällöllisten kysymysten työstämiseen yhdessä. Sosiaalinen media nähdään toimivana, paremmin saavutettavissa olevana ja nimettömän asioinnin mahdollistavana vaihtoehtona perinteiselle, kasvokkain tapahtuvalle ohjaukselle. Koska suuri osa sosiaalisessa mediassa tapahtuvasta kommunikoinnista tapahtuu tekstipohjaisesti, nousee keskeiseksi verkkokirjoittamisen taito. Ohjaajat korostavat (emt.), että viesteissä käytetyt ilmaisut ja kielet vaikuttavat ohjaussuhteen muodostumiseen. Kirjallisen tuotoksen kieli, kirjoittamisen tapa ja käytetyt käsitteet vaikuttavat siis siihen, kuinka hyvin ohjaajat tavoittavat ja pystyvät tukemaan yksilöitä heidän ohjauksellisissa kysymyksissään. Erilaisten yksilöiden kanssa kommunikointi edellyttää monipuolisia, monityylisiä kirjoittamisen taitoja sekä valmiutta tehdä asioita uudella tavalla. Sosiaalisen median käyttöön liittyvänä eettisenä haasteena ohjaajat pitävät yksityisyyden ja sen suojelemiseen liittyviä ilmiöitä, erityisesti verkkovälitteisessä viestinnässä. Erilaisten sovellusten ja palveluiden yksityisasetuksiin liittyvän tietouden ja osaamisen merkitystä korostetaan.

SOSIAALINEN MEDIA YHTEISTOIMINNALLISEN TYÖSKENTELEN TILANA

Kolmas laajempi sosiaalisen median käyttötapa on hyödyntää sitä vuorovaikutteisena työtilana. Sosiaalinen media ei näyttäydy enää pelkkänä vaihtoehtoisena työvälineenä, vaan työtilana ja erottamattomana osana ohjaustoimintaa. Ohjaajat pohtivat (emt.) erityisesti yhteistoiminnallisten menetelmien ja toimintamallien ohjauksikäyttöä vertaisryhmissä. Vuorovaikutteisuuden, tiedon ja tulosten yhteiskeskittelyssä keskeinen osaamisalue on verkkokeskustelutaito. Ohjaajat korostavat, että mukaansatempaavan ja tiedonrakentelua tukevan

keskustelun rakentaminen yksilöiden ja ryhmien kanssa edellyttää jäsentämistä sekä aktiivista tukea ja ohjausta. Sosiaalisen median käyttöön liittyväksi eettiseksi haasteeksi ohjaajat kokevat erityisesti yhteisöissä ja ryhmäkeskusteluissa luottamuksellisuuden suojelemiseen liittyvät ilmiöt. He korostavat luottamuksen normin ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomisen tärkeyttä ryhmätoiminnassa.

SOSIAALINEN MEDIA YHTEISÖLLISEN TYÖSKENTELEN TILANA

Laajimmillaan ohjaajat hyödyntävät sosiaalista mediaa osallistavana sosiaalisena ympäristönä, jossa ohjauksellisten kysymysten yhteisöllinen työstäminen tapahtuu (emt.). Uusi, yhteisöllinen toimintakulttuuri haastaa ohjaajat pohtimaan ja kehittämään sekä omaa että organisaationsa työskentelykulttuuria. Sosiaalisen median käyttöä tarkastellaan nyt laajemmin systeemin ja ohjauspalveluiden kokonaisuuden näkökulmasta. Keskeiseksi tekijäksi ja taidoksi sosiaalisen median käytössä nousee verkkoläsnäolo. Kyky luoda itsestä luotettavaa ja aitoa mielikuvaa yhteisöissä, joissa ohjauksen kysymykset ovat läsnä, vaatii tietoista verkkoläsnäoloa, monitorointia ja verkko-profiilien aktiivista ylläpitoa. Verkkoläsnäolo edellyttää myös käytännön ymmärrystä menetelmistä, joiden avulla läsnäoloa voidaan toimille verkkovälitteisesti ilmaista.

LOPUKSI

Elämme aikaa, jolloin sosiaalisen median ammattikäyttö on luontainen osa yhä useamman ohjaajan arkea. Suppeimmillaan sosiaalisen median käyttö on tiedonjakoa ilman kommunikointia tai vuorovaikutusta, laajimmillaan yhteistoiminnallista tiedonrakentelua ja ohjauksellisten kysymysten yhteisöllistä työstämistä. Yksi keskeinen edellytys sosiaalisen median monipuoliselle ja tarkoituksenmukaiselle käytölle on hyvä ymmärrys siitä, miten ohjaukselliset kysymykset aktivoituvat yksilöiden eri elämänvaiheissa ja miten teknologiaa voi parhaiten hyödyntää erilaisissa ohjauksellisissa lähestymistavoissa. Mikäli tavoitteena on tukea ammatillista ymmärrystä uusien teknologioiden mahdollisuuksista ohjauksessa, tulee tarkoituksenmukaisten teknologian käyttötaitojen lisäksi entistä tärkeämmäksi arvioida ja kehittää samanaikaisesti alan ammattilaisten käsityksiä sekä ohjauksen kokonaisuudesta että teknologiasta. Sosiaalinen media haastaa perinteisiä ohjauksen valta- ja vuorovaikutussuhteita. Siten sillä on merkittävä rooli myös ohjauksikäytänteiden ja ohjauksellisen toimintakulttuurin uudistamisessa.

LÄHTEET

Franklin, T. & Van Harmelen, M. 2007. Web 2.0 for content for learning and teaching in higher education.

Kettunen, Jaana & Sampson, James P. & Vuorinen, Raimo 2015. Career practitioners' conceptions of competency for social media in career services. British Journal of Guidance & Counselling, 1/2015, 43–56. doi:10.1080/03069885.2014.939945.

Kettunen, Jaana & Vuorinen, Raimo & Sampson, James. P. 2015. Practitioners' Experiences of Social Media in Career Services. The Career Development Quarterly, 3/2015.

Kettunen, Jaana & Vuorinen, Raimo & Sampson, James. P. 2013. Career practitioners' conceptions of social media in career services. British Journal of Guidance & Counselling 3/2013, 302–317. doi:10.1080/03069885.2013.781572.