



# Opastamisen rajat

**12.10.2022 SurfAreena**

**Emmaleena Niemi  
Nina Ziessler  
SeniorSurf-toiminta**

# Iltapäivän ohjelma

---

- Alustusta opastamisen rajoista
- Ryhmäkeskustelua
- Yhteiskeskustelua
- Lopetus

# Opastamisen rajat

---

- Opastamisen ja opastajan rajat
- Tärkeä aihe opastajille, pohdituttaa useasti
- Ajankohtaista myös seniorien etäopastuspalvelun kehittämisen kannalta
  - Mikä on mahdollista?
  - Eettisyys
- DVV päivittää syksyn aikana digituen eettistä ohjeistusta

# Haastavia tai rajoittavia tilanteita opastuksissa

---

- Vieras tai epämieluisa opastusaihe
- Aikatauluun liittyvät syyt
- Sama opastettava käy toistuvasti saman aiheen takia
- Aiheessa pysyminen
- Kemioiden toimiminen
- Kommunikaatiovaikeudet, ymmärrys
- Tarvittavat työkalut puuttuvat
- Opastettava pyytää tekemään jotain puolesta
- Vahva tunnistautuminen
- Muut eettiset kysymykset
- Opastettavan arkuus ja varovaisuus
- Hälyisä opastustila tai yhteys pätkee

# Keskustelua pienryhmissä, osa 1.

---

## Kun opastuksessa

1. Ei pysytä aiheessa
  2. Aikataulujen kanssa on ongelmia
  3. Ei ymmärretä toisiaan
- Esimerkkejä kyseisistä tapauksista – mitä olet kohdannut tai mikä pohdituttaa
  - Miten olet toiminut tai miten voisi toimia kyseisessä tilanteessa?

Esittäytykää lyhyesti (nimi ja paikkakunta), keskustelulle aikaa 15min  
Sopikaa, kuka kirjaa keskustelusta pääkohdat

# 1. Keskustelun yhteenvetoa (1/3)

---

- Ei pysytä aiheessa ja aikataulut
  - Opastettavat tulevat opastukseen kuin lepotuoliin, kun tahtovat keskustelukumppanin, eivät opastusta varten.
  - Asiakas ei pysy aiheessa keskittymiskyvyn tai kognitiivisten rajoitteiden vuoksi. On vaikea hahmottaa kokonaisuuksia, kun keskittymiskyky ei riitä. Toisaalta mielentila, esim. kiihtymys voi vaikeuttaa keskittymistä. Kohtaamiseen ja lämmittelyyn käytettävä aikaa.
  - Jos opastettavan elämässä vaikeita tilanteita, voi tilanne vaatia myös vähän muista aiheista keskustelua, ennen kuin päästään käsiksi myös opastusaiheeseen ja voidaan keskittyä siihen paremmin -> vaikutus aikataulussa pysymiseen
  - Jos lähiopastuksessa ei ole ajanvarausta, ja ruuhka ihmisiä, tarvitaan diplomaatin taitoja, jotta kaikille olisi edes pikku hetki opastusaikaa tarjolla. Esim. jos laitteen käytön harjoittelua, voi opastettava harjoitella jonkin aikaa taitoja itsenäisesti, otetaan väliin toinen opastus, ja palataan sitten harjoituksen jälkeen taitoja harjoittelevan kanssa asiaan.

# 1. Keskustelun yhteenvetoa (2/3)

---

- Ei pysytäkään aiheessa ja aikataulut (jatkuu)
  - Ajanvarauksella tehtävä opastus: Miten saadaan sovituksessa ajassa käytyä läpi kokonaisuus, josta jää opastettavalle jotain käteen ja voi tarvittaessa jatkaa myöhemmin eteenpäin? Muistilaput ja kertaus opetelluista asioista opastuksen lopussa.
  - Jos ei tiedä opastusaihetta, on vaikea valmistautua ja suunnitella opastuksen aikataulua.
  - Lähiopastuksessa ilman ajanvarausta sopeudutaan tilanteeseen, koska etukäteen ei aihetta tiedetä. Joskus joutuu olemaan lähiopastuksessa yksin, ainoana opastajana. Ei voi kysyä keneltäkään. Etäopastuksessa pyynnön vastaanottajalla on työkalupakissa mahdollisuus kysyä tietoja laitteesta sekä ratkaistavasta ongelmasta. Mutta lopulta ongelma ei välttämättä ole sitä, mihin hakuhetkellä opastusta pyydettiin.
  - Opastajan omat rajat tärkeät: Mikä on oma opastustahti. Paljonko on itsellä laittaa aikaa toimintaan. Mieluummin aloittaa pienemmällä panoksella, ja ajan myötä nostaa. Opastuspyynnöt virallisesti yhdistyksen kautta, ei suoraan opastajalle. Ei olla aina saatavilla.

# 1. Keskustelun yhteenvetoa (3/3)

---

- Kun ei ymmärretä toisiaan
  - Tulostinongelmat, miten saa selville, mikä on ongelma ja missä se on?
  - Taustatyön tekeminen aiheesta voi auttaa ja keskustelemalla voidaan etsiä ja hakea yhteiset termit opastajan ja opastettavan välille.
  - Opastaja voi käydä vauhdikkaasti asioita läpi: missä vaiheessa tulee esiin, ettei opastettava ole pysynyt mukana tai ymmärtänyt opastajaa?
  - Yhdessä pohdiskelu muiden opastajien kanssa voi auttaa. Opastustilanteessa voidaan yhdessä muidenkin kanssa keskustellen käydä asiaa läpi.
  - Jos kemia ei natsaa, ryhmätilanteessa voidaan neuvoa kysyen vaihtaa myös opastajaa kesken opastuksen.
  - Etäopastus: Joskus käynyt niinkin, että on luullut opastavansa Windows-konetta, mutta opastettavan kone olikin Chromebook, jota opastaja ei osannutkaan opastaa.



# Keskustelua pienryhmissä, osa 2.

---

1. Toisen puolesta tekeminen
  2. Vahva tunnistautuminen ja sähköinen asiointi
- Esimerkkejä kyseisistä tapauksista – mitä olet kohdannut tai mikä pohdituttaa
  - Miten olet toiminut tai miten voisi toimia kyseissä tilanteessa?

Esittäytykää lyhyesti (nimi ja paikkakunta), keskustelulle aikaa 15min  
Sopikaa, kuka kirjaa keskustelusta pääkohdat

## 2. Keskustelun yhteenvetoa (1/2)

---

- Toisen puolesta tekeminen
  - Kosketusnäyttökynien jakaminen opastettaville. Konkreettinen apuväline, jos esim. puhelimen näyttö koetaan liian hankalaksi käyttää sormin.
  - Palvelut eivät taivu puolesta asiointiin. Esim. Omavero ei taivu siihen, että valtuutuksella hoitaisi kuolinpesän asioinnin.
- Vahva tunnistautuminen ja sähköinen asiointi
  - Ei saisi tehdä toisen puolesta, voi olla ongelmia. Jos opastajat eivät auta, kuka sitten auttaisi. Kun ei pääse pankkiin ja pitäisi asioida verkossa.
  - Vahvan tunnistautumisen palveluissa kirjautumisen jälkeen voi opastaa palvelussa sisällä tapahtuvaa asiointia.
  - Kantaan ja Maisaan kirjautumisen opastaminen: minkä verran voi osallistua ja opastaa?

## 2. Keskustelun yhteenvetoa (2/2)

---

- Vahva tunnistautuminen ja sähköinen asiointi (jatkuu)
  - Pankkitunnukset: kirjautumistavat vaihtelevat pankeittain. Myös muut vahvan tunnistautumisen tavat. Hämmentäviä opastettaville, mutta myös opastajille, jos poikkeavat itselle tutuista tavoista.
  - Miten sähköinen henkilökortti tulee vaikuttamaan asiaan?
  - Mobiilivarmenne: Teliällä maksuton. Käyttöönottamiseen vinkkejä.
  - ”Älä eksy huijaussivuille, älä mene Googlen tai sähköpostin kautta verkkopankkiin” jne. Uloskirjautuminen palveluista myös tärkeää.
    - Nordealla suositus, että heille parasta soittaa puhelinsovelluksen kautta, jolloin voi olla varmin puhelinnumerosta ja puhelun luotettavuudesta.
    - Ehdotus: Ohjevideoita, miten mennä oikealla tavalla verkkopankkiin ja löytää oikea, luotettava pankin sivu

# Seuraava SurfAreena

---

- Seuraava SurfAreena 17.11. klo 9.30-11
  - Aiheena oman osaamisen ylläpitäminen
- 27.10. DVV:n Taitoja tuen antajalle: Digiturvavinkkejä digitukijoille

<https://dvv.fi/digituen-tapahtumat>

# Palaute - sanapilvi

---

Päällimmäinen asia tai tunne, joka tilaisuudesta jäi mieleen

olin mukana vain lyhyen a ensikertalaisena ihan pos  
**Kiitos**  
mielenkiintoista **Hyvä tilaisuus**  
Kiitos oli hyvä! Kiitos! **mukava**   
Se, että onnistuu digitue

13 vastausta

# SeniorSurf



Kiitos, kun olit mukana!

[seniorsurf@vtkl.fi](mailto:seniorsurf@vtkl.fi)

[www.seniorsurf.fi](http://www.seniorsurf.fi)

 [@SeniorSurfSuomi](https://twitter.com/SeniorSurfSuomi)

 [@SeniorSurf Suomi](https://www.facebook.com/SeniorSurfSuomi)