



Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu

Verkkovastaamisen huoneentaulu on tehty tueksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluille. Huoneentaulu antaa ohjeita verkkovastaajille vastausten laadun takaamiseksi.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa noudatetaan Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita (ERYICA 2004) ja Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteita (ERYICA 2009). Periaatteiden mukaisesti toimivien nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tulee mahdollistaa nuorten tiedonsaanti sekä tukea heidän kykyjään käsitellä ja hyödyntää saamaansa tietoa.

Työmuodon periaatteet ovat keskeisiä myös verkkovastaamisessa. Vastausten tulee perustua nuorten viestissä esille nousseisiin tiedon tarpeisiin. Nuorelle vastataan yksilöllisesti, luotettavasti ja tarpeen vaatiessa eteenpäin ohjaten. Vastauksen tulee tukea nuorten itseohjautuvuutta ja osallistumista sekä sosiaalista vahvistumista.

Verkkovastaamisen huoneentaulu:

[www.koordinaatti.fi/
verkkovastaamisenhuoneentaulu](http://www.koordinaatti.fi/verkkovastaamisenhuoneentaulu)

1

Lue nuoren viesti ja analysoi mitä viestissä kysytään

2

Mieti mikä on vastauksesi pääsanoma ja mitä vastauksellasi tavoittelet

3

Huomioi vastauksessasi kysyjän ikä

4

Tarjoo vastauksessasi vaihtoehtoja, joiden perusteella nuori voi tehdä valintansa

5

Hyödynnä lähiverkostoa työssäsi

6

Käytä vastauksessa hyvää ja ymmärrettävää kieltä

Tehkää palvelulenne valmiiksi toimintaohjeet haastavien kysymysten varalle

Ennen vastauksen lähettämistä lue kertaalleen viesti, oma vastauksesi ja tarkista:

- Oletko vastannut kaikkiin oleellisiin nuoren esittämiin kysymyksiin?
- Onko vastauksessa selkeä aloitus sekä lopetus ja selviääkö vastauksesta, kuka kysymyksiin on vastannut?
- Toimivatko vastaukseen lisätyt linkit ja ovatko ne kaikki tarpeellisia?
- Ovatko vastauksen faktat oikein ja lisätyt yhteystiedot ajan tasalla?
- Onko vastauksen sävy positiivinen, looginen ja kokonaisuus toimiva?
- Sisältääkö vastaus mahdolliset yhteystiedot palveluista, joista nuori voi saada lisätietoa kysymykseensä liittyen?

Jos palvelu mahdollistaa muiden nuorten kommentoinnin, on palvelun turvallisuudesta, luotettavuudesta ja asiallisuudesta huolehdittava. Vertaisten kommentit on syytä käydä kaikki läpi ja niitä on hyvä hyödyntää palvelun vastauksessa kysymykseen.

Avoin kommentointimahdollisuus luo nuorille hyvän mahdollisuuden osallistua ja jakaa vertaisena kysymyksen aiheisiin liittyviä omia kokemuksia.