REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE, ZNANOST IN ŠPORT

Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Projekt ESS: Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2021
Aktivnost 1: Razvoj strokovnih gradiv, programov in novih pristopov

STROKOVNO GRADIVO

SVETOVALNA DEJAVNOST PREK SODOBNIH MEDIJEV

mag. Andreja Dobrovoljc, Maja Vičič Krabonja, Kristijan Perčič

Andragoški center Slovenije, december 2017

Kazalo

Uvod 1
Uporaba informacijsko komunikacijske tehnologije (IKT) v svetovalni dejavnosti 3
Glavne prednosti uporabe IKT tehnologije v svetovalni dejavnosti 5
Težave, nevarnosti oz. izzivi pri uporabi IKT v svetovalni dejavnosti 6
Vloga svetovalca in kompetence 7
Zaupnost in varnost podatkov pri uporabi IKT v svetovalni dejavnosti 9
IKT orodja in portali Sloveniji 11
Kdaj v svetovalni dejavnosti uporabljati IKT? 12
Uporaba IKT v svetovalni dejavnosti za različne skupine odraslih 13
Družbena omrežja in svetovalna dejavnost 15
Sodobni mediji in omrežja 16
Zakaj so družbena omrežja pomembna in zakaj se jim ni moč izogniti? 17
Pregled nekaj najpogostejših družabnih omrežij in možnosti njihove uporabe pri svetovanju in izobraževanju odraslih 21
Svetovanje z uporabo orodij, ki omogočajo takojšnje sporočanje in avdio/video komunikacijo (Skype, Viber...) 25
Pogled naprej 29
Zaključek: Družbena omrežja pri svetovanju odraslim: DA ali NE? 31
Priloga: Opomnik za uporabo spletnega servisa Skype v svetovalni dejavnosti za odrasle 33
Literatura in viri 34

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Uvod

Gradivo, ki je pred vami, je nastalo v okviru projekta Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2021 z namenom, da se v svetovalno dejavnost za zaposlene vpeljejo novi pristopi na področju uporabe informacijsko – komunikacijske tehnologije in družbenih medijev.

Uporaba novih tehnologij v vsakdanjem življenju je postala za večino posameznikov samoumevna. Tudi v izobraževanju je podobno. Informacijsko komunikacijska tehnologija je njegov nepogrešljiv del, saj si kakovostnega izobraževalnega procesa ne moremo predstavljati brez njene uporabe.

Spremembe na področju novih tehnologij zaznavajo predvsem mlajše, zlasti šolajoče se generacije, ki so v nenehnem stiku z vrstniki. V tej tehnološki in informacijski »poplavi« lahko zato svoj pozitivni prispevek prida tudi izobraževalni proces. Sicer noben izobraževalni sistem ne more posameznika preprosto prepričati, kaj so učinkovite rabe novih tehnologij, saj ima vsak svoj pogled na rabo tehnologij. Lahko pa izobraževalne institucije vključijo tehnologije v šolski kurikulum na način, ki bo posameznike usposobil za aktivno in samostojno življenje v svetu novih tehnologij. Še posebno to velja v današnjem času, ko je znanje čedalje manj hermetično zaprta škatla, ki ni dovzetna za vplive iz okolja. Znanje postaja izrazito aktiven produkt nenehne interakcije med posameznikom, družbo, institucijami in mediji. Izobražujemo se marsikje in na marsikakšen način (Praprotnik, Zakrajšek, 2008: 233).

Že leta poznamo različne izobraževalne programe, ki se deloma ali v celoti odvijajo prek računalnika oz. sodobnih medijev; takšni so npr. programi e izobraževanja. Tu ločimo dve ravni: delno podprto e-izobraževanje, kjer se IKT uporablja kot dopolnilo klasičnemu pedagoškemu delu in celostno e-izobraževanje, ki se v celoti odvija preko sodobne IKT in izhaja iz študija na daljavo (Bregar, Zagmajster, Radovan, 2010: 7). V zadnji letih pa se poleg različnih oblik IKT v izobraževanju vse bolj pogosto uporabljajo tudi družbeni mediji, bodisi kot del promocije različnih možnosti učenja in izobraževanja bodisi kot sestavni del pedagoškega procesa.

Sočasno se je z razvojem uporabe IKT v izobraževanju razvijala tudi njena uporaba v svetovalni dejavnosti, predvsem v kariernem svetovanju. V tujini se je v preteklosti razvilo precej računalniško podprtih sistemov svetovanja (Computer Assisted Guidance Systems - CAGS), npr. Discover, SIGI (www.sigi3.org), O*net (http://onetonline.org/), Prospect (https://www.prospects.ac.uk/planner). Vsi navedeni sistemi še delujejo, skozi čas so se tudi posodabljali. V Sloveniji se je na podlagi podobnega programa iz Velike Britanije (Adult Directions) kot prvi razvil program Kam in Kako (www.kaminkako.si), ki je ravno konec leta 2017 začel delovati prenovljen, ga pa bolj podrobno opisujemo kasneje v gradivu. Poleg kompleksnejših sistemov za svetovanje, se je razvila množica svetovalnih orodij in pripomočkov, ki so dostopni na spletu in tako namenjeni samostojni uporabi posameznikov.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Hkrati pa vse več svetovalnih organizacij poleg IKT pri svetovalni dejavnosti uporablja družabna omrežja, npr. Facebook, Linkedln, Twitter ipd. Večinoma jih uporabljajo za promocijo dejavnosti, informiranje širše javnosti in izmenjavo informacij in strokovnih gradiv med svetovalci in organizacijami. Postopoma pa se njihova uporaba širi tudi ne neposreden svetovalni proces.

V gradivu, ki je pred vami, smo avtorji poskušali zajeti pregled uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije v svetovalni dejavnosti, kakšne so prednosti in slabosti takšnega pristopa. Bistveni za kakovostno uporabo te tehnologije so svetovalci, njihove kompetence, znanja in spretnosti. Ti pristopi odpirajo tudi nove etične dileme, zato se posvetimo tudi tem.

V drugem delu gradiva sodobne medije in družbena omrežja konkretno predstavimo, njihove pozitivne in negativne plati, nato pa se posvetimo možnostim njihove uporabe v svetovalni dejavnosti. Podrobneje se posvetimo možnosti svetovanja po »Skyp-u«, ki jo nekateri svetovalci in svetovalne organizacije že kar nekaj časa koristijo. Zato se nam zdi pomembno, da za ta spletni servis opredelimo strokovne podlage in usmeritve za kakovostno in ustrezno uporabo v svetovalni dejavnosti.

V zaključnem delu pa se usmerimo v prihodnost, kateri mediji, ki so že v uporabi, bi bili za svetovalno dejavnost primerni glede na vsa v prvem delu gradiva navedena dejstva in glede na razvoj tehnologije, ki se nakazuje v bližnji prihodnosti.

Andreja Dobrovoljc, Maja Vičič Krabonja in Kristijan Perčič

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Uporaba informacijsko komunikacijske tehnologije (IKT) v svetovalni dejavnosti

Andreja Dobrovoljc

Razvoj računalništva, informacijsko komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju IKT) ter še posebej interneta je imel tudi vpliv na svetovalno dejavnost, najprej z ekspanzijo »on-line« uporabe različnih psiholoških orodij in testov, predvsem v kariernem svetovanju. Z napredkom tehnologije, izboljšanjem tehničnih možnosti uporabe IKT ter povečanjem števila uporabnikov računalnikov in sodobnih medijev pa so se razvili tudi drugi instrumenti in pristopi za svetovalno dejavnost.

Ker večina avtorjev analizira uporabo IKT na področju kariernega svetovanja, bomo na kratko povzeli značilnosti v tej vrsti svetovanja, saj se tako karierno svetovanje kot tudi svetovanje za izobraževanje tesno povezujeta. V nadaljevanju pa bomo ugotovitve iz kariernega svetovanja aplicirali na svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih.

Watts (2001) deli razvoj aplikacij IKT na področju kariernega svetovanja in svetovanja na štiri faze:

1. **Glavna faza**, od sredine 60-ih do poznih 70-tih let 20. stoletja, ko so se razvili številni računalniško vodeni sistemi za svetovanje, kar je pokazalo velik potencial IKT. Toda visoki stroški neposredne interakcije z računalnikom so pomenili, da so edini finančno vzdržni sistemi temeljili na serijski obdelavi podatkov in rezultatov. To dejstvo in zamude pri povratnih informacijah so omejevale izvajanje takšnih sistemov.
2. Druga je bila **mikroračunalniška faza**, od zgodnjih 80-tih do sredine 90-tih let prejšnjega stoletja. Pojav osebnega računalnika je omogočil bolj ekonomično interaktivno uporabo, prav tako pa je olajšal razvoj specifičnih računalniških programov. Rezultat je bil znatna rast števila računalniško podprtih svetovalnih sistemov in povečan obseg njihove uporabe. Do devetdesetih let je bilo težko najti svetovalno službo v razvitih državah, ki teh sistemov ni uporabljala.
3. Tretja je bila **spletna faza**, konec 90-tih let. Pojav interneta je pomenil, da lahko namesto svetovalnih sistemov, ki se nahajajo v centrih za poklicno svetovanje, razvijemo spletne strani, do katerih posamezniki lahko takoj dostopajo iz različnih lokacij, vključno z njihovimi domovi. Enostavnost razvoja spletnih strani je povzročila veliko povečanje njihovega števila; prav tako enostavnost njihovega medsebojnega povezovanja pa je pomenila, da jih ni bilo več potrebno gledati kot posamezne enote. Namesto da se je IKT dojemal samo kot storitev, ki nam jo zagotavljajo zunanji servisi, so svetovalni servisi začeli razvijati lastne spletne strani.
4. Četrta je **digitalna faza**, v začetku 21. stoletja. Dosedanji ločeni "analogni tokovi" računalnika, televizije in telefona se združujejo v integrirano "digitalno reko" (Cunningham & Fröschl, 1999 v Watts, 2003). Posamezniki zdaj lahko dostopajo do interneta ne le prek svojih osebnih računalnikov, ampak tudi prek svojih televizorjev in mobilnih telefonov.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

V teh štirih fazah je mogoče zaznati tri ključne trende:

1. Prvi je **povečana dostopnost**. Ker so bile na začetku storitve kariernega svetovanja in informiranja s pomočjo IKT na voljo samo pri izbranih dovolj tehnično opremljenih organizacijah, so zdaj na voljo ne samo v večini svetovalnih organizacij, ampak tudi drugje - doma, na delovnih mestih, ipd.
2. Drugi je **povečana interaktivnost**. V zgodnjih fazah so orodja razvita kot ločeni sistemi, ki so ponujali samo omejeno interakcijo z uporabniki. Interakcija je zdaj širša, ne samo z uporabniki samimi, ampak tudi med njimi in tudi preko različnih medijev.
3. Tretji je **veliko bolj razpršen izvor**. Začetne računalniško podprte sisteme svetovanja so razvile velike organizacije z dovolj finančnimi sredstvi, sedaj pa je njihov razvoj cenejši in preprostejši in s tem omogoča razvoj več in raznovrstnih orodij in pripomočkov (Watts, 2001: 3).

Pri možnostih za uporabo različnih IKT orodij pri svetovalni dejavnosti je vedno znova potrebno imeti v mislih svetovanca, saj niso vsi načini in vsa orodja primerna za vse svetovance. Tako Sampson in drugi (Sampson et al.,1999a 1999b v Watts, 2001: 6) navajajo, da je potrebno svetovance ločiti glede na motivacijo in pripravljenost za sprejemanje odločitev. Razlikujejo tri stopnje izvajanja svetovalnih storitev:

1. Za posameznike, ki so **visoko motivirani** in so pripravljeni na sprejemanje odločitev, so primerne storitve samopomoči, npr. spletni viri in spletne strani, ki jim pomagajo pri odločanju, pomoč svetovalcev jim ni potrebna ali jo potrebujejo zelo malo.
2. Za posameznike, za katere se ocenjuje, da imajo **zmerno raven pripravljenosti in motivacije**, so primerne storitve z delno pomočjo svetovalcev, npr. z vodeno uporabo IKT virov, ki jo dopolnjujejo skupna srečanja s svetovalci.
3. Posamezniki **z nizko motivacijo in pripravljenostjo** za sprejemanje odločitev pa večinoma potrebujejo pomoč svetovalca, ob delno samostojni uporabi posameznih IKT virov in orodij.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Osborn, Dikel in Sampson (v Sampson, Osborn, 2013) so predlagali uporabnost IKT za naslednja tri področja:

1. Razumevanje: pomagati posamezniku, da bolje razume naravo svojega problema, predvsem z dostopom do različnih spletnih informacij.
2. Ukrepanje: pomagati posamezniku, da deluje na način, ki mu pomaga rešiti njegov problem, tu je mišljen dostop do IKT orodja (npr. spletnega svetovalnega portala), ki mu pomaga pri nadaljnjih odločitvah.
3. Obvladovanje: pomagati posamezniku, da se bolje sooča s težavami, ki jih ni mogoče popolnoma rešiti, npr. z dostopom do socialnih medijev za komuniciranje z drugimi osebami o uspešnih strategijah za spopadanje s težavami.

Poleg uporabnosti IKT za posameznika je pomembna tudi uporabnost za svetovalca, saj so mu orodja in pripomočki v podporo pri načrtovanju in izvajanju svetovalnega procesa.

Glavne prednosti uporabe IKT tehnologije v svetovalni dejavnosti

Internet ter sodobni mediji zagotavljajo večji dostop do informacij večjemu številu posameznikov in s tem se zagotavlja tudi večja dostopnost svetovalnih storitev. Vedno kakovostnejši internetni iskalniki in aplikacije omogočajo lažje iskanje virov in informacij za zadovoljitev specifičnih potreb posameznikov ter za sprejemanje različnih odločitev.

Koncept fleksibilne uporabe spletnih strani, e-pošte, aplikacij in socialnih omrežjih odpira nove priložnosti za zagotavljanje informacij in svetovanja. To pomeni, da posamezniki lahko dostopajo do pomoči v obliki, ki je zanje primerna in preko katero se počutijo dobro in varno.

Svetovalne storitve s pomočjo IKT zagotavljajo večji dostop do storitev tudi za posameznike s posebnimi potrebami in posameznike na oddaljenih geografskih lokacijah. Koncept "svetovanja na daljavo", po telefonu ali prek interneta omogoča svetovalne storitve tudi na oddaljenih lokacijah, z ali brez neposredne pomoči svetovalcev. Uporaba IKT omogoča nudenje svetovalnih storitev posameznikom, ki jim je težko obiskati svetovalne organizacije tudi zaradi drugih razlogov, npr. pomanjkanja časa, različnih osebnostnih težav ipd.

Pri svetovanju na daljavo je pri nekateri oblikah pomembno tudi to, da se posameznikom zagotavlja anonimnost. Tako so lahko bolj sproščeni in imajo proces svetovanja pod kontrolo. Svetovanci si lažje izberejo svetovalca in organizacijo, ki ga želijo in ne nujno tisto najbližjo, ki jim je na voljo.

Pomembno dejstvo je, da uporaba IKT v svetovalni dejavnosti znižuje stroške storitev ter tako za organizacije, ki jo koristijo, omogoča nadaljnji razvoj pripomočkov in orodij za svetovalno dejavnost.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

V projektu iYOT – In Your Own Time, ki ga podrobneje opisujemo kasneje (iYOT smernice, 2016: 11,12), so avtorji navedli sledeče prednosti svetovanja na daljavo:

- Dostopnost; svetovanje na daljavo je enostavno dostopno vsem, ki ga želijo uporabljati. Zagotavlja dostop iz različnih krajev, vseskozi in doseže veliko in razpršeno občinstvo.
- Anonimnost; odsotnost osebnega kontakta lahko spodbuja uporabnike, da komunicirajo bolj odprto, brez skrbi zaradi rase, spola, starosti, velikosti ali fizičnega izgleda, kar lahko vodi k večji odkritosti (ki včasih ni zelo pogosta pri srečanjih iz oči v oči) in tako dosežemo večjo veljavnost v primeru razkrivanja samega sebe.
- Cenovna dosegljivost; svetovanje na daljavo je bolj ekonomično tako za svetovalce/institucije, ki ponujajo svetovalno dejavnost kot tudi za uporabnike, saj se izognejo stroškom, ki so povezani s fizičnimi prostori, kjer se takšna storitev odvija.

Težave, nevarnosti oz. izzivi pri uporabi IKT v svetovalni dejavnosti

Kljub mnogim prednostim uporabe IKT v svetovalni dejavnosti in svetovalni dejavnosti na daljavo se je potrebno zavedati tudi tveganj, ki jih ti pristopi prinašajo. Tako svetovalci kot tudi uporabniki teh storitev morajo tveganja dobro poznati in biti o njih ozaveščeni. Tveganja lahko strnemo v sledeče točke (Sampson, Osborn, 2013):

- pri nekaterih nepreverjenih pripomočkih in orodjih je vprašljiva njihova kakovost, vsebina ter kakovost povratnih informacij;
- nekatere aplikacije so neprimerne za uporabo z vidika določenih skupin odraslih;
- zelo pomembno je vprašanje zaupnosti informacij ter zapisov svetovancev pri uporabi različnih orodij;
- nekateri pripomočki in orodja nudijo kakovostno informacijo šele ob kombinirani uporabi z osebno svetovalno storitvijo, drugače so lahko interpretacije in povratne informacije pomanjkljive ali celo napačne;
- posamezniki z omejenimi finančnimi sredstvi imajo manj možnosti do dostopa do teh orodij;
- za posameznike z nizkimi ravni digitalne pismenosti je njihova uporaba otežena.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Avtorji iYOT smernic (2016:16) kot težave navajajo:

- Morebitni nesporazumi; glede na to, da svetovanje na daljavo ne vključuje fizične prisotnosti svetovanca in svetovalca, je mogoče, da pride do nesporazuma v komunikaciji.
- Odsotnost fizičnega/neposrednega stika; svetovanje tradicionalno temelji na verbalni in neverbalni komunikaciji med svetovancem in svetovalcem in to svetovanje na daljavo pokrije le delno, npr. pri srečanjih prek videokonference.
- Tehnične zadeve; svetovanje na daljavo temelji na spletni povezavi in tukaj obstaja možnost, da povezava ni mogoča ali odpove, še posebej za tiste, ki živijo na obrobju ali izven mest, kar pa seveda zmanjša učinkovitost takšnega sistema. Po drugi strani moramo upoštevati tudi dejstvo, da je večina sistemov svetovanja na daljavo odvisna od znanja in spretnosti uporabe sodobne tehnologije (IK) s strani uporabnika, tako za uporabo sistema kot tudi za nameščanje dodatne programske opreme, ki je potrebna za delovanje.

Tveganje predstavlja tudi širši družbeni kontekst, saj je dostopnost do opreme in interneta še vedno neenaka in pospešen razvoj IKT in različnih orodij za svetovalno dejavnost lahko posamezne skupine, ki možnosti nakupa sodobne opreme nimajo, še bolj izključi in jih oddalji od možnosti kakovostne svetovalne obravnave.

Vloga svetovalca in kompetence

Kljub velikim možnostim samostojne uporabe IKT v svetovalni dejavnosti, je vloga svetovalca pri uporabi teh orodij in pripomočkov ključna. Svetovalec posameznikom pomaga pri uporabi orodij in pripomočkov, interpretaciji dobljenih rezultatov ter pri načrtovanju nadaljnjih korakov za doseganje zastavljenih ciljev.

Perme (Perme, 2007: 20) navaja, da je lahko vloga svetovalca pri uporabi IKT v svetovalne namene za učenje in izobraževanje večsmerna:

- da **posameznika motivira** za uporabo sodobnih možnosti informiranja in izrabe še drugih možnosti, ki jih zagotavlja;
- da **izkoristi možnosti IKT** v smislu dobrega pripomočka pri svetovanju, in sicer z uporabo najrazličnejših elektronskih instrumentarijev, anket in testov za ugotavljanje učnih nagnjenj, interesov do preglednic in matric, ki v določenih fazah (ko je to smiselno) poenostavljajo nekatere postopke 'raziskovanja' posameznika;
- da z uporabo **navaja na samostojnost posameznika** pri iskanju informacij, usmerja k samostojnosti in prevzemanju odgovornosti ter spodbuja njegovo lastno aktivnost.

Sampson in Osborn (2013) glavno vlogo svetovalcev pri uporabi IKT vidita v pomoči posameznikom pri izbiri, dostopu in uporabi kakovostnih aplikacij IKT, ki so primerne za njihove potrebe. Pri tem je seveda nujno spremljanje razvoja IKT ter različnih orodij, pripomočkov in aplikacij na spletu. Pomembna je verodostojnost informacij, ki so na voljo na spletu oz. v aplikacijah. Vloga svetovalca je zelo pomembna, saj mora priporočati tista orodja, kjer so te

informacije zanesljive, točne in kakovostne. Kritičnega pregleda in uporabe pripomočkov morajo naučiti tudi svoje svetovance. Zato mora svetovalec sodobne trende pri IKT pripomočkih in aplikacijah dobro poznati.

Svetovalci se morajo zavedati, da je med odraslimi še vedno precej tistih, za katere samostojna uporaba IKT ni možna, ampak se mora dopolnjevati z osebnim ali vsaj telefonskim oz. spletnim stikom v svetovalcem.

Pri tem so ključne kompetence, ki jih svetovalci morajo imeti. Sampson in Osborn (Sampson, Osborn, 2013) navajata sledeče kompetence, ki so pomembne za svetovanje s pomočjo IKT in/oz. na daljavo:

1. poznavanje računalniško podprtih programov, spletnih strani, orodij, pripomočkov, sodobnih medijev, aplikacij;
2. sposobnost za prepoznavanje potreb svetovancev;
3. sposobnost motiviranja svetovancev;
4. sposobnost pomagati strankam obdelovati podatke in
5. zmožnost, da pomaga stranki ustvariti in izvajati akcijski načrt.

iYOT smernice (iYOT smernice, 2016: 15) tudi poudarjajo sposobnosti in kompetence svetovalca, najprej dobro razvite IKT spretnosti in znanje o svetovanju na daljavo in pa tudi poglobljeno znanje o posameznih IKT orodjih. Še druge kompetence, potrebne za svetovalce, ki pri svojem delu uporabljajo IKT pa so:

- sposobnosti prepoznati potrebe uporabnika in zmožnost, da prepozna prednosti uporabe tehnologije;
- sposobnost motiviranja uporabnikov, da temu posvetijo čas;
- sposobnosti, da pomagajo uporabnikom podatke spremeniti v informacije;
- sposobnosti, da uporabnika pripeljejo od informacije do akcijskega načrta.

Nenehen razvoj različnih orodij, pripomočkov, medijev, aplikacij od svetovalcev zahteva, da so v stiku z razvojem na tem področju. Zato je poleg ustreznih kompetenc nujno tudi stalno spopolnjevanje znanja, veščin s tega področja ter sledenja novostim.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Zaupnost in varnost podatkov pri uporabi IKT v svetovalni dejavnosti

Že pri tveganjih pri uporabi IKT v svetovalni dejavnosti smo nakazali, da je stopnja zaupnosti in varnosti podatkov lahko problematična. Pri uporabi se moramo zavedati, da so tveganja večja kot pri osebnem svetovanju. Večja je možnost zlorabe podatkov, ki se posredujejo, zato moramo biti pri tovrstnem svetovanju še posebej pazljivi.

Svetovalci in svetovanci se morajo zavedati, da pri uporabi določenih orodij in pripomočkov prenos podatkov morda ni varen, predvsem z vidika zagotavljanja zasebnosti in varstva osebnih podatkov. Prav tako je lahko kontrola za ohranitev integritete poslanih podatkov pomanjkljiva. Zato je nujna uporaba le tistih pripomočkov in aplikacij, pri katerih je **zasebnost, varnost prenosa podatkov** visoka. Če to ni možno, mora svetovanec to jasno vedeti. Za zagotavljanje varnosti prenosa podatkov je nujno, da imajo tako svetovalci kot svetovanci naloženo zadnjo verzijo varnostnega sistema, ki ga sproti nadgrajujejo, da preprečijo kršitve varnosti.

Vprašljiva je lahko tudi identiteta tako svetovalca kot svetovanca. Pri odsotnosti osebnega stika in komuniciranju na daljavo je večja možnost zlorab tovrstnih orodij. Zato naj bo zagotovljena ustrezna predstavitev tako svetovalca kot svetovanca.

V smernicah iYOT (iYOT smernice, 2016: 16) avtorji navajajo še nekatere, pogoste težave, ki so povezane z interakcijo preko sodobnih medijev:

- poslano sporočilo ni bilo prejeto;
- kršitev zaupnosti, ki se lahko pojavi na primer, ko e-poštna sporočila niso prejeta, ker so bila poslana na napačen naslov ali če jih svetovalec spregleda ali po pomoti zbriše;
- zaupnost lahko kršijo hekerji ali ponudniki internetnih storitev ali s strani drugih, ki imajo dostop do e-računov na računalnikih.

Kako se zagotavlja zasebnost in varnost osebnih podatkov je lahko zapisano oz. objavljeno na samem svetovalnem orodju ali pripomočku.

Etična vprašanja in strokovni standardi

Razpoložljivost in široka uporaba IKT v svetovalni dejavnosti hkrati vzbuja številne etične pomisleke. Etični standardi, ki so splošno sprejeti pri osebnem svetovanju, veljajo tudi za svetovanje na daljavo, vendar tovrstni pristop prinaša še potrebo po dodatnem premisleku o etičnem ravnanju. Gotovo je potrebno obstoječe etične principe delovanja v svetovalnih dejavnosti dopolniti in prilagoditi za tovrstno obliko svetovalne dejavnosti.

Splošna etična načela delovanja v svetovalni dejavnosti, ki veljajo tudi ob uporabi/souporabi IKT, so (Vilič Klenovšek, 2011: 62):

- zaupnost/ tajnost podatkov;
- nepristranskost/ objektivnost;
- empatičnost;
- enakopravnost;
- dostopnost/ odprtost;
- profesionalno ravnanje.

Zaradi specifičnosti svetovanja z uporabo IKT pa je gotovo potrebno upoštevati še specifična etična načela. Evropska zveza združenj za psihologijo (European Federation of Psychological Associations, www.efpa.eu) jih ima razdelana, zato tu povzemamo bistvene:

1. Varnost:
   1.1. Identiteta svetovalca (zahtevana je jasna identiteta svetovalca)
   1.2. Identiteta svetovanca (zahtevana je jasna identiteta svetovanca, anonimnost je primerna le v določenih okoliščinah)
   1.3. Zaščita prenosa podatkov (svetovalcem je potrebno svetovati glede varnosti transakcij)

2. Zaupnost:
   2.1. Priznavanje omejitev (v smislu zaščite posnetkov, zapisov)
   2.2. Vzdrževanje zapisov (svetovalcem je potrebno svetovati glede ustreznega vzdrževanja zapisov, posnetkov in kako jih varno shranjevati)

3. Ukvarjanje s posebnimi značilnostmi zagotavljanja storitev prek interneta: svetovalci naj jasno navedejo nekatere značilnosti obravnave, npr. državo in lokacijo svetovalca, čas odziva pri e pošti ipd.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

IKT orodja in portali Sloveniji

Kar nekaj sodobnih IKT orodij, portalov se je na področju svetovalne dejavnosti razvilo tudi v Sloveniji in prav je, da jih na kratko predstavimo.

KAM IN KAKO (www.kaminkako.si)

Program Kam in kako (KIK) se je na podlagi podobnega orodja Adult Directions razvil v okviru Zavoda RS za zaposlovanje kot orodje za spoznavanje poklicev ter izbor najprimernejših poklicev za posameznike. Prva verzija je bila dana v uporabo 1999. Ta je imela v bazi 250 opisov poklicev in splošne informacije, nato pa se je razvoj nadaljeval v še več opisih poklicev, dodajanju fotografij, spletnih naslovov, intervjuje z ljudmi, ki določene poklice opravljajo. Od konca leta 2017 pa je na voljo povsem nova, prenovljena in dopolnjena verzija programa, ki omogoča sledeče vsebine: pregled seznama primernih poklicev, ki so izbrani na podlagi odgovorov; pridobivanje dodatnih informacij o poklicih, ki obiskovalce programa zanimajo, njihove značilnosti, katere veščine potrebuje zanje in kako se jih lahko pridobi; primerjavo med predlaganimi poklici; možnost izdelave kariernega načrta ter pošiljanje vprašanj svetovalcu.

Program posameznikom omogoča samostojno pregledovanje vsebin in uporabo ustreznih orodij: iskanje ustreznih poklicev po več parametrih, načrtovanje kariere ter pregled informacij o izobraževanju, usposabljanju in zaposlovanju. Na koncu uporabniku ponudi seznam ustreznih poklicev. Nudi tudi možnost kontaktiranja e svetovalca, odgovor se dobi po nekaj dneh.

E svetovanje (https://esvetovanje.ess.gov.si/)

E svetovanje je pripomoček za načrtovanje kariere in iskanje zaposlitve, razvit na Zavodu RS za zaposlovanje. Sestavljen je iz treh področij in sicer: spoznavanje posameznika (osebnostne lastnosti, sposobnosti, interesi, kompetence), iskanje ustreznega poklica ter iskanje zaposlitve. Na njem je veliko različnih IKT orodij in pripomočkov za samospoznavanje, predstavitve poklicev, pripomočkov za učinkovito iskanje zaposlitve.

Portal je namenjen samostojnemu informiranju in sprejemanju odločitev.

Mojaizbira.si (www.mojaizbira.si)

Mojaizbira.si je spletni servis, ki obiskovalcem na enem mestu ponuja dostop do informacij, ki jim bodo v pomoč bodisi pri odločanju o nadaljnji poklicni, izobraževalni poti bodisi pri opravljanju vloge svetovalca. Portal ponuja pregled različnih izobraževalnih programov, izvajalcev le teh, opise poklicev ter različna orodja za karierno informiranje tako mladih kot staršev. Namenjen je učencem, dijakom, staršem, odraslim in svetovalcem. Poleg različnih informacij in podatkov je na voljo tudi preko 350 video predstavitev poklicev. Omogoča preprost in učinkovit dostop do zbranih informacij, ki bi jih sicer morali iskati po številnih drugih spletnih straneh. Spletno mesto se osvežuje sproti iz baz podatkov Ministrstva za izobraževanje,

znanost in šport, Andragoškega centra Slovenije, Obrtne zbornice in Zavoda RS za zaposlovanje. Podatke o šolah pa sproti dopolnjujejo vse srednje šole v Sloveniji.

Portal je namenjen samostojnemu pregledovanju ter informiranju.

iYOT – In Your Own Time (http://www.iyot.eu/)

iYOT je mobilna aplikacija, ki predstavlja digitalno orodje za svetovanje na daljavo. Aplikacija omogoča tudi kontakt in posvetovanje med svetovalci iz različnih evropskih držav. Uporabnikom predstavlja prijazen sistem svetovanja na daljavo, ne glede na čas in kraj, strokovno usposobljeni svetovalci iz Slovenije (Ljudska univerza Ptuj), Avstrije, Švedske, Portugalske in Španije pa nudijo uporabnikom informiranje in svetovanje za karierni in osebni razvoj. Aplikacija je nastala v okviru projekta Erasmus+, kjer so najprej pripravili smernice za mobilno svetovanje na daljavo, nato pa še omenjeno aplikacijo.

Omogoča tako samostojno iskanje informacij kot tudi interakcijo s svetovalcem.

Kdaj v svetovalni dejavnosti uporabljati IKT?

IKT je postala podporni element v zagotavljanju svetovalnih storitev in nepogrešljiv del te dejavnosti. A smo že na prejšnjih straneh pokazali, da ima njena uporaba svoje prednosti in slabosti.

Na naravo in obseg uporabe IKT v praksi svetovalne dejavnosti močno vpliva način delovanja, okolje, ciljne skupine, ki jim je svetovanje namenjeno. Zaradi teh dejstev bodo nekateri svetovalci pri svojem delu več uporabljali IKT, drugi pa bodo manj izkoristili vrsto možnosti IKT, ki so na voljo. Na primer, svetovalci, ki delajo v okoljih, ki zagotavljajo večinoma individualno in osebno svetovanje, bodo IKT uporabili kot pomoč pri svojem delu, predvsem za pridobivanje informacij, ki jih potrebujejo, večinoma preko spleta, posamezne vire bodo priporočali svojim svetovancem ter sodelavcem. Svetovalci, ki pa delujejo v okoljih, kjer je geografska razpršenost večja, lahko v svojo svetovalno dejavnost učinkovito vključujejo svetovanje na daljavo.

Razlike so tudi pri različnih ciljnih skupinah, npr. pri mlajših, bolj izobraženih, je možnost uporabe IKT v svetovalni dejavnosti večja, medtem ko pri odraslih z nizkimi spretnostmi uporabe IKT, manj izobraženih, starejših bo uporaba IKT gotovo v manjšem obsegu (Watts, 2013).

Tako ostajajo tri ravni uporabe IKT v svetovalni dejavnosti:

1. uporaba IKT kot del osebnega svetovalnega procesa,
2. kombinirana uporaba IKT ter osebnega svetovanja ter
3. samostojna uporaba na daljavo.

Dejstvo je, da nekateri posamezniki raje dostopajo do svetovalnih storitev na daljavo. Nekateri pa tovrstne storitve zelo zavračajo, zato je potrebna strokovna presoja svetovalca in svetovalne organizacije, kdaj in kakšno orodje, pripomoček, aplikacijo priporočati svetovancem za samostojno ali delno samostojno uporabo. Ter še posebej, kdaj svetovalcu ponuditi svetovalno storitev na daljavo v celoti brez osebnega obiska.

Zmotno pa je prepričanje, da bo tovrstno IKT svetovanje zmanjšalo pomen osebnega svetovanja. Watts (Watts, 2001: 9) glede skrbi uporabe IKT v svetovanju, da bo njena uporaba vodila do poenostavitve svetovalnega procesa, s hitrimi intervencijami in predvsem informiranjem meni, da je potrebno uporabo IKT v svetovalni dejavnosti **gledati kot dopolnjujočo ponudbo obstoječim osebnim svetovalnim storitvam**. IKT svetovalne možnosti omogočajo uporabo v svetovalnem procesu večkrat in brez dodatnih stroškov. Pomembno pri tem je, kako je mogoče te različne možnosti optimalno združiti in nuditi učinkovite svetovalne storitve, prilagojene potrebam svetovancev.

Uporaba IKT v svetovalni dejavnosti za različne skupine odraslih

V tem delu bomo na kratko predstavili prednosti in ovire za uporabo IKT za skupine odraslih, ki jih v svetovalni dejavnosti za odrasle srečujemo.

Mlajši odrasli

Za to skupino je samostojna ali kombinirana uporaba IKT v svetovalni dejavnosti primerna možnost. Mlajši generaciji je uporaba sodobne tehnologije blizu, sledijo novostim na tem področju in jih hitro začno sami uporabljati. Zanje so primerni različni spletni portali in orodja, ki omogočajo samostojno uporabo. Čeprav bodo različna IKT orodja spretno obvladali, pa je vprašanje, če bodo (zaradi mladosti in pomanjkanja življenjskih izkušenj) znali interpretirati in kritično uporabiti na ta način pridobljene informacije. Vloga svetovalca je tu ključna.

Starejši

Čeprav se uporaba IKT pri starejših odraslih povečuje, predvsem s povečano rabo pametnih telefonov, so to odrasli, ki v večji meri potrebujejo podporo svetovalca. Kljub temu, da so nekateri aktivni tudi na družbenih omrežjih, je zanje vseeno bolj priporočljiva kombinirana uporaba IKT ob hkratni komunikaciji s svetovalcem. Jim pa lahko uporaba IKT, npr. elektronske pošte, prihrani večkratne osebne obiske svetovalca. Samostojna uporaba spletnih portalov in bolj kompleksnih orodij pa je za večino starejših manj primerna.

Brezposelni

Primernost uporabe IKT je za brezposelne odvisna predvsem od stopnje izobrazbe ter ravni njihovih spretnosti, predvsem na področju uporabe sodobne tehnologije. Za manj izobražene brezposelne, ki niso vešči uporabe računalnika ter ostal IKT pripomočkov, je primernejše osebno svetovanje z delno samostojno uporabo orodij in pripomočkov, večinoma ob pomoči

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

svetovalca. Za bolj izobražene in vešče uporabe IKT pa je lahko samostojna uporaba zelo dobrodošla, tudi s finančnega vidika, saj odpadejo stroški prevoza do svetovalne organizacije.

Zaposleni

Uporaba IKT je za zaposlene gotovo zelo primerna, saj je ena glavnih ovir za udeležbo v svetovalni dejavnosti pomanjkanje časa, sploh če je le ta nestalen. Vendar je tako kot pri brezposelnih potrebno upoštevati, za katere zaposlene je samostojna uporaba primerna. Bolj izobraženi zaposleni bodo brez težav samostojno uporabljati IKT ter se le po potrebi še osebno srečali s svetovalcem. Za manj izobražene zaposlene, z nižjimi spretnostmi na področju uporabe IKT, pa bi lahko samostojna uporaba IKT pomenila dodaten stres ter negativno vplivala na njihovo motivacijo za svetovanje. Na začetku je gotovo smiselna osebna obravnava, s skupno uporabo različnih pripomočkov in orodij, šele v nadaljnji svetovalni obravnavi se presodi, ali je samostojna uporaba IKT smiselna. Verjetno je najbolj primerna kombinirana uporaba osebnega svetovanja z uporabo orodij in pripomočkov ter samostojna uporaba nekaterih orodij in pripomočkov.

Migranti/ begunci

Samostojna uporaba IKT za to ciljno skupino je manj primerna, saj je glavna ovira znanje slovenskega jezika. Dodatni razlog za primernost/ neprimernost je raven spretnosti, ki jo ti odrasli imajo. Če so njihove spretnosti (sploh na področju IKT) nižje, potem je gotovo zanje primernejša osebna svetovalna obravnava. Za odrasle z višjimi ravnmi spretnostmi bi samostojna uporaba bila primerna, a le v primeru, da so orodja in pripomočki v enem od svetovnih jezikov, najverjetneje v angleškem jeziku.

Druge skupine odraslih

Na kratko opisujemo primernost uporabe IKT še pri drugih skupinah odraslih:

- Odrasli z <u>različnimi oblikami oviranosti</u>: za odrasle s fizičnimi oblikami oviranosti je uporaba IKT v svetovalni dejavnosti primerna, saj jim je tako prihranjena pogosto otežena pot do svetovalne organizacije.
- Tudi za nekatere odrasle s <u>težavami v duševnem zdravju</u> je ta možnost zaradi narave njihovih težav lahko zelo dobrodošla.
- Za odrasle **s težavami v duševnem razvoju** je ta možnost manj primerna, saj bi lahko imeli ob samostojni uporabi IKT težave z razumevanjem in interpretiranjem dobljenih rezultatov.
- Za skupino **Romi** je pomembno merilo dostopnost do tehnologije, ki omogoča uporabo IKT ter stopnja njihovih spretnosti na področju uporabe IKT. Zaradi različnih osebnih in družbenih dejavnikov je zanje verjetno primernejša kombinirana uporaba osebne svetovalne obravnave z uporabo IKT v samem osebnem svetovalnem procesu.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Družbena omrežja in svetovalna dejavnost

V zadnji letih je med prebivalci v velikem porastu uporaba različnih družbenih omrežij, npr. Facebook, Twitter, Linkedln, Google +, Viber, Whats Up in posledično jih je kot pripomočke smiselno uporabljati tudi v svetovalni dejavnosti.

To dejstvo so sprejele tudi svetovalne organizacije in servisi, saj družbena omrežja pri svojem delu vsakodnevno uporabljajo. Večina jih uporablja na tri načine:

- pri promociji svoje dejavnosti; da informacije o njihovih storitvah dosežejo širši krog odraslih;
- pri informiranju širše javnosti o svojih storitvah; predvsem z objavljanjem različnih koristnih informacij o razpisih, možnostih izobraževanja, možnostih, ki jih svetovalne organizacije nudijo;
- pri izmenjavi izkušenj in informacij med posameznimi izvajalci svetovanja; predvsem gre tu za izmenjavo različnih baz podatkov, uporabnih naslovov, strokovnih nasvetov.

Nekatere svetovalne organizacije družabna omrežja koristijo tudi za neposredno svetovalno delo in v prihodnosti bo razvoj tovrstne svetovalne dejavnosti še obsežnejši. Zato se temu področju podrobneje posvečamo v naslednjem delu tega gradiva.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Sodobni mediji in omrežja

Maja Vičič Krabonja, Kristijan Perčič

Spletna socialna omrežja so aplikacije, spletne storitve, platforme ali strani, ki razvijajo in izražajo socialne mreže ali odnose med ljudmi, ki imajo na primer skupne interese in/ali dejavnosti. Nekateri od njih so predstavljeni v nadaljevanju gradiva.

Te spletne aplikacije posameznikom omogočajo:

- ustvarjanje javnega ali delno javnega profila v omejenem sistemu,
- oblikovanje seznama uporabnikov, s katerimi so povezani,
- prikazovanje in pretok seznamov povezav ter povezav drugih v sistemu.

Strani spletnih socialnih omrežij omogočajo uporabnikom deljenje zamisli, dejavnosti, dogodkov in interesov v svojih individualnih omrežjih – zagotavljajo sredstva za interakcijo med uporabniki z uporabo interneta (elektronska pošta, takojšnje sporočanje), brez omejitev materialnih zmožnosti, bližine in sočasnosti. Kot največjo prednost družbenih omrežij se navadno navaja možnost, da posamezniki in ustanove ohranjajo stike z osebami, s katerimi so (ali bi) brez uporabe družbenih omrežij izgubili stik. Hkrati lahko z njihovo pomočjo posameznik ali ustanova razvija novo, obsežnejšo mrežo poznanstev in pridobiva nove prijatelje.

V slovenščini se pojem socialna omrežja prevaja na dva načina. Družbena omrežja dajo v iskalniku približno 359.000 zadetkov, družbena pa 517.000. Tudi v Lektorskem društvu Slovenije

priporočajo rabo besedne zveze družbena omrežja, saj je ta bolj enopomenska, poleg tega pa je uporaba omrežij prerasla svojo družabno vlogo (to je bil morda njihov prvi namen ob ustanovitvi) ter postala del širše družbene komunikacije, v katerih lahko sodelujoči uresničujejo zelo različne sporočanjske cilje: se zgolj zabavajo, podajajo ali izmenjujejo mnenja in informacije, nagovarjajo potencialne kupce in volivce ter oglašujejo.

Zakaj so družbena omrežja pomembna in zakaj se jim ni moč izogniti?

Svet je in bo tudi v bodoče »družbeno omrežen«. V samo največjih petih družbenih omrežjih so (trenutno) zajete skoraj 3 milijarde ljudi. Povprečni lastnik pametnega telefona štirinajstkrat na dan preveri svoj profil Facebook, skoraj 80 odstotkov jih v prvih 15 minutah dneva preveri novosti na svojih družbenih omrežjih. Pričakovana letna rast uporabe družbenih omrežij in pametnih telefonov je v prihodnjih štirih letih več kot 10-odstotna. Leta 2011 je imelo svoj profil na teh omrežjih približno 80 odstotkov mladih (do 20 let) in več kot 60 odstotkov starih od 30 do 40 let. Celo okoli 40 odstotkov prebivalstva Združenih držav Amerike, starega od 40 do 50 let, že ima svoj profil na vsaj enem od družbenih omrežij. (Vir: Socialna omrežja 2011, http://www.ris.org.)

Statistični podatki o uporabi interneta v slovenskih gospodinjstvih kažejo, da se uporaba tega povečuje tudi med starejšimi porabniki. Pri tem je uporaba interneta za sodelovanje v družbenih omrežjih na tretjem mestu (za iskanjem informacij in branjem spletnih novic in časnikov in pred e-bančništvom, spletnim telefoniranjem in shranjevanjem datotek v oblak). V prvem četrtletju 2017 je tako 46 odstotkov oseb, starih od 16 do 74 let, po internetu sodelovalo v spletnih družbenih omrežjih, na primer na Facebooku, Snapchatu, Instagramu ali v profesionalnih omrežjih, npr. v omrežju Linkedln (45 odstotkov v družbenih, 7 odstotkov v profesionalnih omrežjih) (http://www.stat.si/StatWeb/sl/News/Index/6998). Na Statističnem uradu Republike Slovenije ugotavljajo, da je najpomembnejši dejavnik, ki vpliva na dostop do spleta v nekem gospodinjstvu, navzočnost otrok; če bi raziskovano starostno skupino pomaknili za 6 let navzdol, bi bil ta delež gotovo še večji.

Družbena omrežja vse pogosteje uporabljajo tudi podjetja, društva, šole, politične stranke in različne druge ustanove, zato da bi:

- dosegali javnost, odprtost, preglednost, dostopnost in razumljivost svojega delovanja;
- spodbujali večsmerno komuniciranje in sodelovanja z uporabniki oziroma zainteresirano javnostjo;
- obveščali o svojih izdelkih, storitvah, dejavnostih, stališčih ...

V Sloveniji uporablja družbene medije 47 odstotkov podjetij z vsaj 10 zaposlenimi (v 2016: 46 odstotkov); 45 odstotkov jih ima profil na družbenih omrežjih, na primer na Facebooku, LinkedInu ipd., 17 odstotkov na spletnih straneh za delitev multimedijskih vsebin, na primer na YouTubu, Instagramu ipd., 7 odstotkov jih ima svoj blog ali mikroblog, na primer profil na

Twitterju, 2 odstotka podjetij pa uporablja orodja za izmenjavo znanja, ki temelji na Wiki. Med podjetji v proizvodnih dejavnostih jih uporablja družbene medije 36 odstotkov, profil na družbenih omrežjih pa jih ima 33 odstotkov. Med podjetji v storitvenih dejavnostih jih 58 odstotkov uporablja družbene medije, profil na družbenih omrežjih pa jih ima 56 odstotkov. (http://www.stat.si/StatWeb/sl/News/Index/6999)

Družbena omrežja so vse pogosteje tudi orodje ali vir informacij delodajalca, ki išče nove delavce ali se odloča med več prijavljenimi na razpisu. Jobvite je spletni portal, ki je pred kratkim objavil ugotovitve raziskave o tem, kako na iskanje zaposlitve vplivajo naši profili na družbenih omrežjih. Iskanje zaposlitve je izjemno zahteven proces, na katerega se je treba dobro pripraviti. Pri iskanju novih zaposlenih delodajalci v kar 94 odstotkih uporabljajo omrežje LinkedIn, ki je primarno namenjeno prav poslovnemu svetu. Le malo zaostajata omrežji Facebook in Twitter s 65 oziroma 55 odstotki. Kaj delodajalce najbolj zanima? Na družbenem omrežju LinkedIn iščejo predvsem strokovno znanje, delovne navade in razno specifično znanje; na Facebooku, Twitterju in Google+ pa jih zanimajo predvsem ujemanje kandidatov s kulturo podjetja, strokovne objave na portalih in delovne izkušnje.

Družbena omrežja so nastala za povezovanje in ohranjanje stikov uporabnikov v nekem določenem okolju (npr. Facebook je bil ob nastanku leta 2004 omejen na Univerzo Harvard). Pozneje so se razširila tudi na druge uporabnike za mreženje, ustvarjanje oziroma ohranjanje prijateljstev, spoznavanje novih ljudi, s katerimi delimo skupne interese, in razvijanju odnosov med njimi. Namenjena so torej osebnim interesom in potrebam posameznikov, družabnosti. Čeprav tudi družbena omrežja omogočijo promocijo izdelkov in storitev ter iskanje novih priložnosti za delo oziroma zaposlitev, so temu namenjena profesionalna omrežja. Nekatera profesionalna omrežja so bolj osredotočena na povezovanje strokovnjakov določene stroke, druga pa se osredotočajo na navezovanje poslovnih stikov in promocijo podjetij. Njihovi uporabniki urejajo svoje profile tako, da navajajo svoje kompetence, znanje, delovne izkušnje, reference in strokovne stike. Med njimi je trenutno najbolj uveljaven LinkedIn z več kot 400 milijoni uporabniških računov, od tega je dobrih 100 milijonov dejavnih. LinkedIn uporablja vse več podjetij, ki išče novo strokovno osebje. Ta imajo svoje profile, ki jim lahko uporabniki, ki iščejo zaposlitev, sledijo. Kako so lahko v podjetjih prepričani, da so življenjepisi in navedene kompetence v posameznem profilu resnične? Ker je LinkedIn omrežje, namenjeno povezovanju na poslovni ali strokovni ravni, velja priporočilo, da v svojo mrežo dodajamo ljudi, ki jih osebno poznamo. Značilnost LinkedIna je, da uporabniki, ki se poznajo, drug drugemu potrjujejo kompetence. Tako lahko po svojih stikih pridemo v stik z osebo, ki je v drugem ali tretjem krogu naših stikov. V LinkedInu delujejo tudi strokovne skupine, ki v forumih razpravljajo o izzivih stroke. Tekmec omrežja LinkedIn je Xing, ki pa v našem prostoru ni najbolj zastopan.

Omrežje LinkedIn omogoča brezplačno ustvarjanje računa, v katerem je možno mreženje z drugimi uporabniki, v plačljivih različicah pa omogoča tudi prilagajanje profila glede na naše potrebe. Če smo recimo v vlogi iskalca nove zaposlitve, nam omogoči dodatne funkcionalnosti,

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

s katerimi lažje prikazujemo svoje kompetence in neposredno dostopamo do skupine zaposlovalcev. V zadnjem času se uveljavljajo še trije dodatni paketi premium: posel, prodaja in iskanje strokovnega osebja. Glede na to v kakšni vlogi smo, se s paketi premium lahko bolje profiliramo.

Samo omrežje LinkedIn nam omogoča besedilno sporočanje, zato ga neposredno težko uporabimo kot glavni komunikacijski kanal med svetovalcem in svetovancem. Je pa odličen pripomoček za udeleženca, ki mu svetujemo, in cilja na delovna mesta, kjer so zahtevani posebno znanje in kompetence.

Sodobna spletna omrežja niso več samo modna muha in že dolgo niso samo v domeni mladih. Število njihovih dejavnih uporabnikov iz dneva v dan narašča in nič ne kaže, da bi se lahko ustavilo. Tudi izobraževanje odraslih si ne more zatiskati oči pred naraščajočim pojavom in mora biti v tem udeleženo. Seveda se šole in drugi izobraževalni zavodi v uporabo družbenih omrežij ne morejo in ne smejo podajati brez premisleka, upoštevanja načel varne rabe in trenutne zakonodaje. Uporaba družbenih omrežij mora biti premišljena in usklajena s potrebami, pravilniki, kulturo komunikacije in vizijo izobraževalnega zavoda. Če želimo s smotrno rabo teh omrežij doseči zastavljene cilje, je prav, da med različnimi izberemo tiste, ki so blizu tudi našim uporabnikom.

Poznamo več vrst družbenih omrežij:

- *profilsko usmerjena, pri katerih se* na spletni strani hranijo informacije o dejavnostih, interesih, željah, slike, videoposnetki … posameznika, na primer Facebook;
- *vsebinska omrežja, ki so* specializirana na eno vsebino, na primer Flickr, ki omogoča deljenje slik, ali pa YouTube in Vimeo, ki se uporabljata za deljenje videoposnetkov;
- *večuporabniška virtualna okolja, kot sta na primer* WorldofWarcraft in SecondLife (virtualni drugi svet, v katerem si lahko ustvarimo in živimo novo, navidezno življenje);
- *mobilna omrežja so* skoraj vsa socialna omrežja, saj omogočajo tudi dostop po telefonu, na primer Facebook, Twitter, MySpace;
- *mikroblogi, med katerimi je* najbolj znan Twitter, z omejitvijo 280 znakov na sporočilo.

Udeleženci izobraževanja odraslih trenutno (večinoma) še ne spadajo med "digitalne domorodce", kljub temu pa se jim lahko približamo tudi z uporabo družbenih omrežij. Pri tem

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

je se je treba zavedati prednosti in slabosti uporabe družbenih omrežij pri tutorstvu oziroma mentoriranju in svetovanju.

Prednosti uporabe družbenih omrežij	Možnosti, ki jih ponuja raba DOM v izobraževanju	Pomanjkljivosti in slabosti
- preprosta uporaba - dostopnost (cena, naprave) - seznanjenost udeležencev z okoljem, v njem se počutijo domače in varno - hitrost komunikacije in kratek odzivni čas - udeleženci imajo nadzor nad učenjem (konektivizem, individualizacija, personalizacija) - odpiranje izobraževanja zunaj meja učilnice - večji občutek relevantnosti učenja, dejavnosti	- deljenje multimedijskih vsebin - možnost sodelovalnega in skupinskega dela - možnost razvijanja kompetenc - ustvarjanje e-portfelja - ustvarjalnost in javna objava izdelkov	- čas (udeležence hitro zanese na druge vsebine – ali imajo učeči se dovolj razvito spretnost samouravnavanja?) - pomanjkanje strukture - interaktivnost za udeležence je treba pripraviti v drugih okoljih in jo nato deliti v DOM - javnost vrnitvene informacije - kakovost in zanesljivost virov - motnje pozornosti - varnost in zasebnost - reklame

Pregled nekaj najpogostejših družabnih omrežij in možnosti njihove uporabe pri svetovanju in izobraževanju odraslih

Če začnemo z največjim po številu uporabnikov, je to seveda **Facebook.** Facebook je trenutno v svetu najbolj priljubljeno družbeno omrežje, z več kot dvema milijardama rednih dejavnih uporabnikov. V Evropi ga uporablja 307 milijonov ljudi, od tega jih je približno 10 odstotkov starejših od 45 let. Če so ga v začetku uporabljali predvsem mladi, se ti danes selijo tudi na druga družbena omrežja (npr. Instagram in v zadnjem času Snapchat …). Vsak uporabnik Facebooka si mora ustvariti svoj profil (starostna meja za uporabnike je 13 let), v katerem zapiše tudi nekaj podatkov o sebi. Objave se pišejo na "zid". Prispevke lahko vidijo tako imenovani prijatelji, izbrani prijatelji, kdor koli ali le uporabnik sam. Poleg zapisov lahko objavljamo tudi slike, videoposnetke, prenos v živo, povezave do drugih prispevkov ali spletnih strani, svojo lokacijo, enostavne ankete in organiziramo dogodke. Delimo lahko tudi objave drugih, ter jih "všečkamo". Prav zbiranje všečkov je ena izmed prvin, ki pritegne uporabnike in ohranja njihovo pozornost tako, da večkrat na dan pregledajo svoj profil in ugotavljajo število všečkov, ki so jih dobili za svoje objave.

Prednost uporabe Facebooka za usposabljanje, svetovanje ali mentoriranje je njegova dostopnost in priročnost. Večina uporabnikov dostopa do omrežja po aplikaciji na svojem pametnem telefonu, zato je njihova odzivnost tako rekoč takojšnja. Za svetovanje so uporabne predvsem naslednje možnosti:

- Uporaba skupin, v katerih lahko v precej (po želji) zaprtem okolju objavljamo gradivo mentorja ali izdelke udeležencev, razpravljamo o izzivih, dajemo vrnitvene informacije in podobno. Poiščemo lahko tudi že obstoječe skupine in se učimo od ljudi, ki si delijo znanje o neki temi, ki nas zanima.
- Pripravimo lahko tudi preproste ankete, s katerimi lahko hitro preverimo mnenje, že pridobljeno znanje ali razumevanje udeležencev.
- V živo prenašamo zanimive dogodke, na primer odlomke iz konferenc, naravne pojave, kratke razlage.
- Obveščanje udeležencev in dogovarjanje, deljenje gradiva in podobno.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

- Shranjevanje priljubljenih povezav, fotografij, videoposnetkov in drugih izdelkov o temi, ki nas zanima za poznejši študij ali dostop.

Kadar uporabljamo Facebook za svetovanje, se moramo najprej prepričati, ali uporabnik že ima svoj profil in ga tudi uporablja, da mu je to spletno okolje domače. Drugače bo imel preveč pomislekov in tehničnih težav, ki bodo odvračale njegovo pozornost od vsebine svetovanja in interakcije s svetovalcem. Pomembno je, da pozna nastavitve zaščite in prijave, zasebnosti, blokiranja in obvestil. Zavedati se mora tudi, da se vse objave, slike, videoposnetki in drugo shranjujejo na strežnikih v tujini in da je njihova odstranitev zelo dolgotrajna in zahtevna. Slaba stran uporabe Facebooka za izobraževanje in svetovanje so tudi reklame (in druga sporočila), ki odvračajo pozornost.

Tudi Facebookova samostojna aplikacija Facebook Messenger je poleg WhatsApp ena najbolj priljubljenih mobilnih aplikacij za sporočanje. V Sloveniji sta razširjena tudi Skype in Viber. Spletne aplikacije za sporočanje (instant messaging) nadomeščajo pošiljanje SMS-sporočil, omogočajo pa tudi avdio- in videoklice.

Med uporabniki so priljubljene predvsem zato, ker je pošiljanje sporočil ob dostopu do spletnega omrežja pravzaprav brezplačno. Kot že samo ime pove, so te aplikacije namenjene pošiljanju kratkih sporočil, omogočajo pa tudi organizacijo skupin, tako da lahko tudi znotraj teh aplikacij potekajo dogovori o terminih srečanj, načrtovanje sodelovalnega dela in podobno. Mlajše generacije uporabljajo pošiljanje sporočil celo raje kot klasično telefoniranje. Preden se odločimo za medij, ki ga bomo uporabljali pri svetovanju, je nujno, da preverimo izkušnje udeležencev in njihovo poznavanje posameznih orodij, saj lahko drugače tehnične težave zahtevajo preveč časa in energije od udeleženca pa tudi od svetovalca, šumi v komunikaciji pa povzročajo slabo voljo in odvračajo pozornost od vsebine. Prav tako ni vseeno, katero napravo udeleženci svetovanja najpogosteje uporabljajo za dostop do izbranih orodij oziroma družbenih omrežij.

Preglednica: Primernost orodja za svetovanje glede na napravo, ki jo uporabljamo*

Svetovanje	Skype	FB Messenger	WhatsUp	Viber	VOX - Adobe conncect
	+++	+	-	+	+++
	++	++	++	++	++

*Razlaga simbolov v preglednici: + pomeni stopnjo primernosti, - pomeni, da medij tega orodja ne omogoča

Družbeno omrežje, ki ga večinoma niti ne dojemamo kot družbeno omrežje, je YouTube, kjer se objavljajo predvsem videoposnetki. Med družbena omrežja ga umešča predvsem njegova

možnost interaktivnosti, torej odzivanja na objavljene posnetke in njihovo komentiranje. Seveda lahko tu objavljamo tudi izobraževalne posnetke, krajše videorazlage, ki jih ustvarimo z različnimi orodji, lahko pa so objavljeni posnetki tudi delo udeležencev in izid njihovega raziskovanja in ustvarjanja. Pri tem jih je treba posebej opozoriti na varovanje avtorskih pravic, kadar ustvarjajo (slike, glasba) in prenašajo posnetke z družbenega omrežja na svoje naprave.

Na YouTubu lahko objavlja videoposnetke kdor koli, ki ima Googlov račun. Kadar nameravamo objavljati več posnetkov o različnih temah, je morda smiselno, da si kot izobraževalci – svetovalci ustvarimo več kanalov in svoje udeležence spodbujamo, da se na njih naročijo na objave. Objava videoposnetkov na družbenem omrežju YouTube je možna na tri načine: javno (posnetek lahko najde kdor koli z iskalnikom), neobjavljeno (posnetka lahko najdemo le, če nam kdo pošlje povezavo do njega) in zasebno (za ogled je potreba prijava z Googlovim računom). Ob objavi lahko tudi nastavimo ali dovolimo komentiranje posnetkov ali ne. Uporabniki Googlovih gmail.com računov lahko uporabljajo tudi Google+ družbeno omrežje oziroma njihove pogovore Hangouts, vendar ti dve možnosti v Sloveniji nimata veliko uporabnikov.

Twitter je oblika mikrobloga, ki omogoča pošiljanje kratkih sporočil v 280 znakih. Del tvitov – sporočil so pogosto tudi linki – hiperpovezave, ki nas usmerijo na dodatne spletne strani, videoposnetke, slike in podobno. Videoposnetki, ki so krajši od 30 sekund, so lahko tudi del tvita. Tviti so kratki, to pomeni, da se mora pisec zares osredotočiti na bistveno in uporabljati čist in jasen jezik. Čeprav večina uporabnikov uporablja Twitter v družabnem pomenu, najdemo tudi veliko kakovostnih računov Twitter, kjer posamezniki ali institucije (npr. muzeji, poljudnoznanstvene in druge revije ali časniki) objavljajo znanstvene ali poljudne objave na določene teme. Uporabnik se mora le odločiti, katere teme ga zanimajo, ter poiskati kakovostne in verodostojne vire.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Pri usposabljanju odraslih lahko Twitter uporabljamo na več načinov:

- za komunikacijo z udeleženci,
- za povezavo udeležencev z realnimi problemi,
- za odpiranje usposabljanja oziroma izobraževanja in dostop do aktualnega, novega znanja.

Tako kot pri drugih družbenih omrežjih velja, da je poleg poznavanja tehničnih značilnosti medija treba udeležence nenehno opozarjati na kritičen odnos do objavljenih informacij. Svetovalec oziroma izobraževalec odraslih lahko na Twitterju redno objavlja novice, ki so relevantne in povezane z vsebino svetovanja, vendar se mora pri tem zavedati, da se te lahko pogosto izgubijo med množico vsebin. Pred uporabo Twitterja je pri uporabnikih nujno preveriti oziroma jim razložiti temeljne dejavnosti, ki jih Twitter omogoča poleg objavljanja:

- Uporaba ključnikov (#). Ključniki (angleško hashtag) je vrsta metapodatkovnih oznak, ki jih vstavimo v besedilo (npr. #svetovanje). Z njimi lahko iščemo objave, ki vsebujejo določen ključnik. Pri svetovanju je nujno, da izberemo unikaten ključnik, ki ga bomo uporabljali v svojih objavah in ga morajo udeleženci seveda poznati.
- Neposredno sporočanje. Kadar v objavi uporabimo znak @uporabniško_ime, se bo imetniku tega računa objava pokazala v njegovih obvestilih.
- Retvitanje (RT) uporabljamo, kadar želimo deliti objavo nekoga drugega. 🔁 Retvitu lahko dodamo tudi svoje sporočilo (npr. mnenje) v 116 znakih. Avtor originalnega tvita prejme obvestilo o našem deljenju.
- Všečkanje uporabljamo, kadar nam je neka objava všeč.
- Anketiranje omogoča postavljanje vprašanja z več možnimi odgovori, ki mu določimo tudi rok sprejemanja odgovorov.

Kot družabno omrežje lahko delujejo tudi socialni zaznamki (Social bookmarking). Trenutno deluje tako družbeno omrežje **Pinterest,** kjer na poljubnem številu različnih virtualnih tabel organiziramo in shranjujemo vizualno gradivo, večinoma slike. Objavljamo lahko svoje izdelke, lahko pa shranjujemo slike s spleta, za katerimi se skrivajo povezave do spletnih strani, ki jih želimo še kdaj obiskati (ne pa tudi znova iskati). Uporabniki Pinteresta se med seboj povezujejo tako, da komentirajo posamezne pine, vrednotijo njihovo uporabnost in na svoje table shranjujejo pine drugih. Če najdemo uporabnika Pinteresta, ki jih zanimajo iste teme kot nas, jim lahko sledimo (sledimo lahko uporabniku ali pa le njegovi specifični tabli). Pinterest omogoča tudi pošiljanje sporočil oziroma deljenje pinov z izbranimi uporabniki, poleg tega lahko ustvarimo tudi "skrivne" table, do katerih imajo dostop le uporabniki, ki jim to posebej omogočimo – to je morda še posebno uporabno za usposabljanje oziroma svetovanje. Tako lahko s svojimi uporabniki delimo določeno gradivo, hkrati pa jih spodbujamo, da tudi sami objavljajo svoje izdelke, jih komentirajo med seboj, sodelujejo ... Poleti 2017 je Pinterest kupil tudi eno najstarejših in najbolj razširjenih omrežij socialnih zaznamkov, Delicous, ki dodajanja novih zaznamkov ne omogoča več.

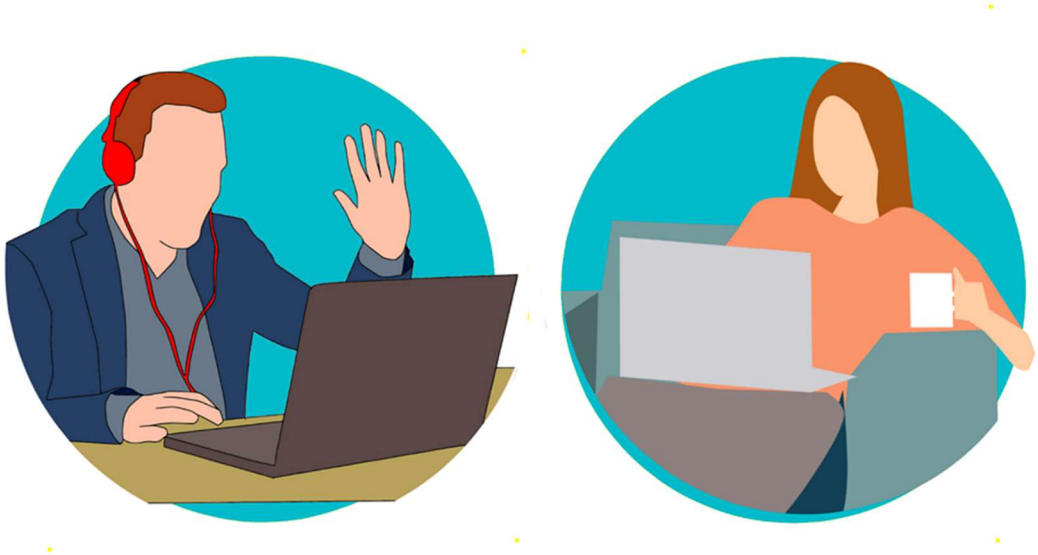
Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Svetovanje z uporabo orodij, ki omogočajo takojšnje sporočanje in avdio/video komunikacijo (Skype, Viber...)

Svetovanje oziroma komunikacija z udeleženci lahko zelo hitro in učinkovito poteka z uporabo spletnih servisov, ki temeljijo na tehnologiji VoIP (Voice over Internet Protocol – vir https://sl.wikipedia.org/wiki/VoIP_telefonija).

Za tak način svetovanja potrebujemo (svetovalec in udeleženci):

- ustrezen računalnik ali mobilno napravo (z mikrofonom in slušalkami),
- izbrano aplikacijo (Skype, Messenger, Viber, WhatsApp ipd.),
- kakovostno internetno povezavo.



Glede na navade svetovalcev in svetovancev priporočamo uporabo tistega kanala, na katerega se najbolj spoznajo oziroma ga uporablja uporabnik svetovanja.

Vse prej naštete aplikacije dobro opravljajo svoje poglavitno poslanstvo – besedilno sporočanje, prenos slike in zvoka, poleg tega pa ponujajo še različne dodatne možnosti:

- prenos besedila (ko komuniciramo s svetovancem z uporabo tipkovnice),
- prenos fotografij in drugih datotek,
- zvočnih posnetkov,

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

– skupinske pogovore,

nekateri, na primer Skype, pa tudi možnost deljenja zaslona.

Svetovanje prek Skyp-a

Svetovanje prek spletnega servisa Skype je gotovo med pogosteje uporabljenimi izmed različnih oblik svetovanja na daljavo. V tujini je ta oblika zelo razvita in predstavlja alternativne možnosti osebnim oblikam svetovanja.

Skype se kot način svetovanja na daljavo zelo pogosto uporablja v psihološkem svetovanju in terapevtskem delu. V Veliki Britaniji je tovrstno svetovanje zelo razširjeno. Na primer spletna stran Skypetherapies (https://www.skypetherapies.co.uk/) je namenjena iskanju terapevtov, ki delujejo prek tega medija. Iskalnik – portal omogoča iskanje terapevtov glede na težave/motnje ter jezik sporazumevanja. Kot rezultat se izpišejo podatki o posameznih terapevtih z opisom njihove dejavnosti, časom dosegljivosti ter ceno terapije.

Tudi v Sloveniji nekatere izobraževalne in svetovalne organizacije že nudijo informiranje in svetovanje po Skyp-u. Niso pa ta orodja še širše uveljavljena.

Katere pa so glavne prednosti svetovanja po Sky-u?

- Gotovo je ena glavnih prednosti ta, da je Skype zelo razširjen in tako dostopen široki množici posameznikov.
- Njegova uporaba je brezplačna, zahtevana je le registracija uporabnika.
- Njegova uporaba je zelo enostavna, omogoča tako vidno kot slušno konverzacijo ter dodajanje različnih dokumentov.
- Svetovalna obravnava se lahko izvaja v različnih prostorih, krajih. Pogoj je le ustrezen IKT pripomoček in dobra internetna povezava.
- Svetovanci si lahko sami izberejo svetovalca in ne nujno tistega, ki jim je na voljo v svetovalni organizaciji, ki jim je najbližje. Tako odpadejo krajevne ovire.
- Tudi če je storitev svetovanja plačljiva, je ta po navadi poceni, saj ne vključuje stroškov prevoza.
- S takšnim svetovanjem se omogoča storitev svetovancem, ki živijo v geografsko bolj oddaljenih krajih, zaradi različnih oblik oviranosti ne morejo osebno obiskati svetovalne organizacije ali pa zaradi različnih razlogov ne morejo zapustiti doma (npr. nimajo varstva za otroke ali skrbijo za bolne sorodnike).
- Zelo primerna metoda svetovanja je za zaposlene, saj jim prihrani čas in se zato za svetovanje lažje odločajo.
- Tovrstno svetovanje je po pričevanjih svetovancev bolj sproščeno, varno, svetovalni proces imajo pod kontrolo, po potrebi je zagotovljena anonimnost.
- Svetovalci, ki nudijo svetovanje po Skyp-u, so običajno bolj fleksibilni glede časa obravnave, ta je pogosto možna tudi izven uradnih ur.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Kljub vsem pozitivnim platem pa moramo imeti v obziru tudi negativne plati njegove uporabe:

- Lastnik spletnega servisa Skype je tudi imetnik pravice do podatkov, ki se preko medija prenašajo.
- Ni zagotovljena zasebnost osebnih podatkov, obstaja tveganje, da pogovor ne bo zaseben.
- Lastniki spletnega servisa niso zavezani etičnim kodeksom in standardom, ki jih običajno upoštevajo svetovalne organizacije.
- Pogovori po Skyp-u nimajo zanesljive avditivne sledi.
- Potrebna je dobra internetna povezava, kamera in mikrofon, kar za najranljivejše skupine odraslih lahko predstavlja oviro.
- Pogovor oz. svetovalna obravnava se lahko zaradi različnih tehničnih težav tudi prekine.
- Ni primerna metoda za akutne težave in stanja, predvsem psihološkega izvora.
- Vprašljiva je lahko identiteta svetovalca in na drugi strani tudi identiteta svetovanca.

Glede na vse navedene prednosti in negativne plati uporabe Skyp-a naj svetovalci presodijo, ali in kdaj bodo v svetovalni obravnavi ta spletni servis uporabili.

Priporočila za uporabo

Kakovost komunikacije je največkrat odvisna od kakovosti internetne povezave in naprav, ki jih uporabljamo. Slaba ali počasna internetna povezava zelo poslabša svetovalno izkušnjo. Prav tako starejše ali manj kakovostne naprave velikokrat povzročajo šume in druge težave.

Svetovanje na daljavo z uporabo sodobnih kanalov se od svetovanja z uporabo telefona ne razlikuje veliko. Dodatno je omogočena tudi vizualna komunikacija, ki pa lahko pri nekaterih udeležencih vzbudi nelagodje, zato udeležencev ne silimo, da pri svetovanju delijo tudi svojo sliko, je pa to priporočljivo za svetovalce. Če za svetovanje uporabljamo stacionarni računalnik, bo za prenos naše slike treba priključiti zunanjo kamero.

Da bi svetovalni postopek potekal kar se da nemoteče, je treba pri uporabi zvoka in slike upoštevati nekatera priporočila, med njimi jih je nekaj pomembnih tudi za udeležence.

Zavedati se moramo, da lahko zvočno komunikacijo motijo tudi zvoki iz okolja, zato je smiselno, da si za tako komunikacijo (vsaj svetovalci) omislimo slušalke z mikrofonom. To je pomembno tudi zaradi preprečevanja ehoučinka – ko govoreči sam sebe sliši v zvočnikih. Udeležence, še posebno, če jih je več hkrati, je treba opozoriti, naj izklopijo svoje mikrofone in jih vključujejo le po potrebi, občasno, ko želijo kaj vprašati ali komentirati. Izvajalec svetovanja se mora izražati jasno, dovolj glasno, brez nepotrebnih mašil.

Navadno pomaga, če si vnaprej pripravi scenariji svetovanja (vsaj osnovno strukturo in ustrezne svetovalne pripomočke, predstavitev in drugo gradivo).

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Izbrati je treba ustrezen prostor s primerno osvetlitvijo in nemotečim ozadjem. Še posebno če svetujemo od doma, je treba odstraniti vse moteče elemente in preprečiti morebitne motnje drugih navzočih.

Pred začetkom svetovanja je treba pravočasno preveriti delovanje naših naprav in (vsaj prvič) udeležence povabiti k sodelovanju 10 do 15 minut pred začetkom svetovanja (odvisno od števila udeležencev), da tudi oni preverijo delovanje svojih naprav, po potrebi prilagodijo glasnost, poiščejo izklop mikrofonov …

Preveriti moramo zvok in sliko. Če ob testiranju ugotovimo, da se nekoliko slabše slišimo, preverimo delovanje mikrofona in slušalk, izključimo videoprenos in preverimo, ali se bolje sliši, če imamo vključen samo prenos zvoka, saj s tem manj obremenjujemo internetno povezavo.

Za uporabo v svetovalni dejavnosti smo pripravili tudi kratek opomnik z bistvenimi točkami, na kaj morajo biti svetovalci pri njegovi uporabi pozorni. Čeprav je pisan za uporabo Skyp-a, velja za katerikoli video konferenčni sistem. Opomnik je priloga temu gradivu.

Možnosti skupinskega svetovanja na daljavo

Skupinsko svetovanje omogočajo vsi prej opisani kanali. Kljub temu za skupinsko svetovanje priporočamo uporabo orodja VOX, ki je prosto dostopno vsem izobraževalnim ustanovam v Sloveniji in jo kot storitev ponuja Arnes. Izvajalec svetovanja potrebuje le guest.arnes.si e-poštni račun oziroma AAI prijavo na Arnesove storitve. VOX je profesionalno orodje Adobe Connect, ki je poslovenjeno in omogoča številne dodatne možnosti, izpeljujemo lahko svetovanja, predavanja, videokonference (in jih tudi snemamo ter objavljamo posnetke). Samo orodje nam omogoča odličen nadzor nad različnimi skupinami uporabnikov, saj imamo kot ustvarjalec videokonference nadzor nad mikrofoni udeležencev, ki jih po potrebi skupinsko ali individualno vključimo ali izključimo. Udeležencem lahko ponudimo možnost glasovanja, jim pokažemo vnaprej pripravljene prosojnice, sproti delamo zapiske na tabli ali z njimi delimo svoje namizje, tako da lahko spremljajo vse, kar sami počnemo na svoji napravi. Udeleženci lahko dogajanje komentirajo tudi pisno oziroma (virtualno) dvignejo roko, ko želijo kaj povedati in potrebujejo dostop do mikrofona.

Prednost je tudi ta, da udeleženci za sodelovanje na Vox videokonferenci ne potrebujejo svojega računa oziroma nobene prijave – poslati jim moramo le povezavo do videokonferenčne sobe, na katero morajo klikniti ob dogovorjenem času. Na svojo napravo jim torej ni treba nalagati nobene aplikacije, ne potrebujejo posebnega znanja; s čarovnikom nastavitev le izberejo, katero napravo bodo uporabljali za prenos zvoka in slike.

Ta oblika je gotovo primerna za zaposlene iz istega podjetja, ki osnovne informacije o svetovalni dejavnosti že imajo. Na ta način jim je omogočeno informiranje in svetovanje brez obiska svetovalne organizacije.

Pogled naprej

Vedno dostopnejše prenosne naprave so v zadnjih letih pospešile novo zasnovo e-izobraževanja, t. i. *mobile learning*, **mobilno izobraževanje**. Zanj je značilna personalizacija učnega procesa ter razširjanje zadnjega tudi iz izobraževalne institucije – časovno in prostorsko. Mobilno učenje je povezava med prilagodljivim (fleksibilnim) izobraževanjem in e-izobraževanjem. Prenosniki, tablični računalniki in pametni telefoni postavljajo pred izobraževalce in svetovalce nove izzive, še posebno ker se ti pogosto spopadajo s tehnologijo in preveč moči usmerjajo v tehniko in izbiro ustreznih aplikacij in e-storitev namesto v učenje, poučevanje in svetovanje. Novi, dostopni načini komunikacije na daljavo, ki so blizu mladim generacijam, prinašajo s seboj različne možnosti sodelovalnega dela, predvsem pa zahtevajo drugačno organizacijo izobraževalnega procesa s poudarkom na drugačnih dejavnostih. Svetovalcem omogoča lažji in hitrejši stik z udeleženci svetovanja.

Mobilno učenje se vse bolj uporablja tudi pri izobraževanju odraslih. Njegove prednosti že izrabljajo številni delodajalci, ki s prenosom abstraktnega učenja iz računalniških učilnic (oz. izpred domačega računalnika) nazaj v realni položaj povečajo motivacijo za učenje in njegovo učinkovitost. Pri tem to pogosto kombinirajo s krajšimi videoposnetki in v prihodnje vedno več z virtualno resničnostjo.

Virtualna resničnost je pojem, ki opisuje vzporedne digitalne svetove, ki obstajajo v različnih digitalnih oblikah. Njihova značilnost je, da v njih lahko sodelujemo s komer koli in od koder koli, nujno je le, da ima omenjena oseba svoj profil v istem okolju, v katerem smo mi sami. Urejanje profila v virtualnem svetu zajema tudi urejanje vizualne podobe – avatarja (osebna digitalna podoba). Z avatarjem (digitalno podobo sebe) se lastnik profila v navideznem svetu premika in komunicira. V realnem času tako ljudje poslušajo predavanja, rešujejo skupne naloge, se igrajo, delajo … Svoje podobe (avatarje) spremljamo prek monitorjev, digitalnih očal ali drugih medijev, upravljamo pa jih s tipkovnicami, miškami, igralnimi konzolami ali drugimi senzorji (https://sl.wikipedia.org/wiki/Navidezna_resničnost). Najbolj znano okolje virtualne resničnosti je Second Life (http://secondlife.com). To je vzporedni svet, za katerega je značilno, da imajo v njem številne organizacije svoje prostore, ustvarjene so vse večje znamenitosti in podobno. V

ta svet se lahko odpravimo kot raziskovalec, lahko pa smo tudi vlogi aktivnega kreatorja. Prav tako lahko trgujemo z digitalnimi dobrinami (kupujemo okraske, oblačila za svoje avatarje ...). Poznamo tudi primere dobre rabe v pedagoške namene iz Slovenije, kjer so se podobne platforme uporabile za spletna učna okolja, v katerih so učenci/dijaki izkazovali veliko ustvarjalnosti in inovativnosti.

Menimo, da bi bila uporaba navideznih svetov v svetovalne namene (za zdaj) primerna le za zelo ozko ciljno občinstvo – predvsem za mlade, ki jim je ta tehnologija domača.

Družbena omrežja in storitve e-pošte so pravzaprav del računalništva v oblaku, ki je vse bolj prisotno, vendar pa danes ob tem pojmu verjetno vsi najprej pomislimo na hranjenje dokumentov v oblaku, zunaj naše naprave, do katerih dostopamo od koder koli, jih delimo in celo skupaj urejamo. Svetovalcem tak način dela omogoča, da z udeleženci svetovanja delijo gradivo, ti pa jim lahko znotraj gradiva v komentarjih zastavljajo vprašanja, sodelujejo v klepetu ali pa sodelujejo pri urejanju dokumenta. Položaj lahko tudi obrnemo, tako da udeleženci dejavno pripravljajo gradivo, ki ga delijo s svetovalcem, ta pa jim pri tem pomaga s komentarji ali celo posegom v samo gradivo. Izbira orodij za tak način dela je velika, številna so na voljo tudi brezplačno, zavedati pa se moramo, da se podatki, ki nastajajo oziroma jih hranimo v oblakih, hranijo na tujih strežnikih.

Zadnji odziv na potrebe družbe po prilagodljivi, učeči se delovni sili so MOOCs (*Masive Online Open Courses*), **prosto dostopni spletni tečaji.** Ti so sestavljeni iz (krajših) videopredavanj, domačega dela udeležencev na daljavo in interaktivnih študijskih forumov. Vrednotenje dela udeležencev, predvsem zaradi množičnosti tečajev (tudi nekaj 100.000 udeležencev), poteka avtomatsko, s testi v spletnem učnem okolju ali kot kritično prijateljevanje udeležencev samih. Od leta 2008 sta se razvili dve vrsti prosto dostopnih spletih tečajev:

- *xMOOCs* temeljijo predvsem na vodenih lekcijah, zanje je značilno linearno napredovanje udeležencev, ki temelji na obvladovanju podane snovi (transmisijska pedagogika). Značilni so predvsem za tehniko in naravoslovje.
- *cMOOCs* so bolj personalizirani, temeljijo na konektivizmu [1]. Udeleženci si postavljajo svoje cilje in izbirajo med različnimi oblikami dejavnosti. Sami oblikujejo svojo učno pot, to pomeni, da je njihovo udeležbo težje spremljati in vrednotiti. Pogostejši so v družboslovju in humanistiki.

Pojem prosta dostopnost je pri ponudnikih *MOOCs* različno razumljen: nekaterih tečajev se lahko udeležimo kadar koli, drugi pa se začnejo ob določenem terminu za vse udeležence hkrati. Res je tudi, da so tečaji načeloma brezplačni, doplačila pa se skrivajo v certificiranju. Za *xMOOCs* je značilno tudi varovanje gradiva z avtorskimi pravicami, pri *cMOOCs* pa je gradivo večinoma pod licenco CC.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Ne glede na to, da so se *MOOCs* razvili kot značilna oblika neformalnega izobraževanja, so na nekaterih univerzah v Združenih državah Amerike že začeli priznavati (nekatere) opravljene *MOOCs* za kreditne točke.

Evropski Okvir digitalnih kompetenc za državljane 2.1 iz leta 2017 (https://www.zrss.si/strokovne-resitve/digitalna-bralnica/podrobno?publikacija=209) opozarja glede reševanja problemov tudi na prepoznavanje digitalnih razkorakov. Ena izmed temeljnih nalog svetovanja bi tako morala biti pomoč udeležencu pri tem, da ugotovi, na katerih področjih mora izboljšati ali posodobiti svoje kompetence, poišče in izbere najprimernejše priložnosti za samorazvoj in nenehno spremlja razvoj digitalizacije. Pri tem lahko skupaj z udeležencem raziščemo različne interesne skupine na družbenih omrežjih, poiščemo ustrezen MOOC, videokanal ali tečaj, ki se ga lahko udeleži tudi v živo in tako izkoristi priložnosti za vseživljenjsko učenje.

Zaključek: Družbena omrežja pri svetovanju odraslim: DA ali NE?

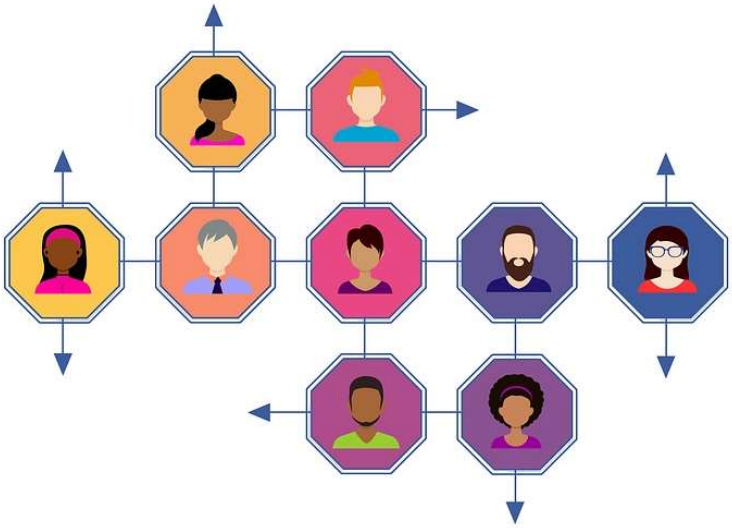
Uporaba družbenih omrežij je poceni in dostopna, hkrati pa se moramo njihovih pomanjkljivosti (na primer deljenja in javnosti osebnih podatkov) zavedati izvajalci in udeleženci svetovanja.

Idealno bi bilo, če bi pri načrtovanju uporabe družbenih omrežjih za svetovanje lahko izbirali med tistimi, ki vsebinsko najbolj ustrezajo potrebam specifičnega svetovanja, in dilemo iz naslova preoblikovali v KDAJ in KATERA.

Preden začnemo uporabljati družbena omrežja pri svetovanju, je treba pri udeležencih najprej preveriti:

- ali imajo dostop do interneta;
- na katerih družbenih omrežjih že imajo ustvarjene uporabniške račune in koliko jih uporabljajo oziroma jih znajo uporabljati;

- če ne – ali so si sploh pripravljeni ustvariti uporabniški račun na nekem družbenem omrežju;
- če so pripravljeni uporabljati družbeno omrežje za svetovanje ali usposabljanje ter tam bolj ali manj javno ter trajno deliti svoja vprašanja in morebitne izdelke.



Izbira komunikacijskega kanala je prav gotovo odvisna tudi od skupine, ki ji je svetovanje namenjeno, čeprav tega ni mogoče posploševati. Glede na statistične podatke lahko predvidevamo, da je pri starejših udeležencih, še posebno če živijo v samostojnem gospodinjstvu, manjša verjetnost, da imajo od doma dostop do svetovnega spleta. Logičen sklep bi verjetno lahko bila tudi naslednja posplošitev: mlajši odrasli bodo pogosteje izbrali Facebook, starejši (predvidoma vsaj nekateri) pa se ga bodo izogibali. Seveda pa to ni pravilo. Pri manj izobraženih in manj kvalificiranih bi takšno posplošitev še teže zapisali, saj je uporaba družbenih omrežij del informalno pridobljenega znanja in pogosto ozko vezana na specifično spretnost, ne glede na splošno digitalno kompetenco oziroma računalniško znanje.

Splošno pravilo, ki ga upoštevajmo pri izbiri komunikacijskega kanala za svetovanje, naj bo torej naslednje: uporabimo omrežje, ki ga udeleženci že poznajo in uporabljajo. Le pri digitalno spretnejših (kar pa je precej individualno in težko določljivo za posamezne ranljive skupine) lahko načrtujemo uporabo družbenega omrežja, s katerim se bodo udeleženci prvič srečali. Če se odločimo za to možnost, moramo biti pripravljeni del časa nameniti tudi tehničnim težavam ob uporabi novega orodja, morda tudi pripravi navodil za uporabo tega.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Priloga: Opomnik za uporabo spletnega servisa Skype v svetovalni dejavnosti za odrasle[1]

PRED ZAČETKOM SVETOVANJA PREK SKYP-a	**Priprava ustreznih tehničnih pogojev** - Zagotoviti ustrezen prostor brez motečih šumov in drugih motečih dejavnikov, z ustrezno razsvetlitvijo. - Zagotoviti zasebnost (brez prisotnosti tretjih oseb) v prostoru. - Preveriti internetno povezavo ter delovanje servisa Skyp, preveriti zvok in sliko. - Priporočamo uporabo slušalk. - Pred prvo svetovalno obravnavo preko Skyp-a posameznika povabiti k sodelovanju 10 do 15 minut pred začetkom svetovanja, da tudi on preveri delovanje svojih naprav, prilagodi glasnost ipd. - S posameznikom se pogovoriti o postopku svetovanja, zasebnosti in varovanju osebnih podatkov, zapisovanju ključnih informacij. **Vsebinska priprava** - Priprava ustreznih gradiv in pripomočkov, ki bodo v pomoč pri svetovalnem procesu. - V primeru ponovne obravnave pregled zapisov prejšnjih obravnav. - Priprava scenarija svetovanja.
MED SVETOVALNI PROCESOM	- Pri svetovalnem procesu upoštevati načela komunikacije, tako verbalne in v primeru uporabe spletne kamere tudi neverbalne. - Če svetovalni proces dopušča beležiti si ključne informacije, ki so pomembne za nadaljnje korake. - Tudi svetovancu predlagati, naj si ključne informacije zapisuje, saj tako ne bo potreboval branje celotnega posnetka.
PO ZAKLJUČKU SVETOVALNEGA PROCESA PREK SKYP-a	- Poskrbeti za odjavo iz spletnega servisa ter ugasniti vse naprave. - Poskrbeti za shranitev zvočnega/ tekstovnega zapisa na varno mesto. - Zabeležiti ključne dogovore in druga opažanja, pomembna za to obravnavo ter za pripravo na naslednjo.

[1] Priporočila za uporabo veljajo tudi za uporabo drugih video konferenčnih sistemov.

Naložbo sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Literatura in viri

Authority figures oppose the use of Skype for online therapy. Dostopno na: https://plusguidance.com/provider-guides/authority-figures-oppose-the-use-of-skype-for-online-therapy.

Babarovič, T., Šverko, I. (2012). **Teorijsko utemeljenje računalnih sustava za profesionalno savjetovanje**. Dostopno na: https://hrcak.srce.hr/file/140352.

Counselling and social media – dos and don'ts. Dostopno na: http://www.brightontherapypartnership.org.uk/counselling-social-media-dos-donts/.

Fink, Grubačević, I. (2012). **Komunikacija z uporabo družbenega omrežja**. IBS Newletter Poročevalec. Dostopno na: http://porocevalec.ibs.si/sl/component/content/article/44-letnik-2-t-1/145-mag-iris-fink-grubaevi-komunikacija-z-uporabo-drubenega-omreja

iYOT smernice (2016). Dostopno na http://www.iyot.eu/wp-content/uploads/2017/02/iYOT_GUIDELINES-SI.pdf

Jelenc, Kraševec, S. in drugi (2007), **Svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Kam in kako. Dostopno na: www.kaminkako.si

Mojaizbira.si. Dostopno na: www.mojaizbira.si

Online counselling: how to start on Skype and email. Dostopno na: http://www.brightontherapypartnership.org.uk/getting-started-in-online-counselling/.

Praprotnik, T., Zakrajšek, S. (2008). **(Multi)mediji v izobraževanju in vsakdanjem življenju**. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo. Dostopno na: https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-L4L1YBCQ/.

Sampson, J. P., Osborn, D. S. (2013). **Using Information and Communication Tecnology in Delivering Career Interventions**. Dostopno na: http://www.career.fsu.edu/sites/g/files/imported/storage/original/application/f2f7c0fa3278ee4034b73d57cc55674e.pdf.

Skype Counselling: see your therapist from the comfort of your own home. Dostopno na: http://www.counselling-directory.org.uk/counsellor-articles/skype-counselling-see-your-therapist-from-the-comfort-of-your-own-home.

Skype Therapist Directory Linking you to The Right Therapist. Dostopno na: https://www.skypetherapies.co.uk/.

Socialna omrežja 2011 – www.ris.org

The Provision of Psychological Services via the Internet and Other Non-direct means. Dostopno na: www.efpa.eu/download/a5d2566e429bca6cd1cc2973b2be9b71.

Watts, A.G. (2001). **The Role of Information and Communication Technologies in an Integrated Career Information and Guidance System**. OECD.

Vilič Klenovšek, T., Rupert, J., Jelenc Krašovec, S. (2011). **Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih**. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.