

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalian koulutus  
Aikuissosiaalityö  
2017

Kaisa Kirjavainen, Pauliina Verronen

# VERTAISOHJAAJA AMMATTILAISEN TUKEMANA

– Ammattilaisen käsikirja

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutus

2017/ 49+15

Outi Kivinen

Kaisa Kirjavainen, Pauliina Verronen

## VERTAISOHJAAJA AMMATILAISEN TUKEMANA

- Ammatilaisen käsikirja

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena. Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää käsikirja ammatilaisen avuksi tukemaan vapaaehtoista vertaisohjaajaa ryhmätoimintojen aikana. Ammatillisella tarkoitetaan palkattua työntekijää, joka ohjaa vapaaehtoista vertaisohjaajaa ryhmässä. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Digiolkkarista työelämään -hanke ja hanketta toteuttivat pääasiassa Turun Ammattikorkeakoulu, Diakonian Ammattikorkeakoulu ja Turun Seudun TST ry.

Vertaisohjaajien kokemuksen tuoma hyöty on havaittu hyödylliseksi tueksi tänä päivänä. Vertaistoiminnalla on ennaltaehkäisevä vaikutus sekä se auttaa syrjäytymisen ehkäisyssä. Vertaistukea luonnehditaan sellaiseksi auttamisen muodoksi, jota muut tahot eivät pysty antamaan. Vertaistoiminnan kasvu kertoo ihmisten tarpeesta saada apua samassa tilanteessa olevilta.

Kehittämistehtävänä oli kehittää miten ammatilainen voi tukea vertaisohjaajaa jaksamisessa sekä miten tukea vertaisohjaajaa ryhmätoiminnan eri vaiheissa? Kehittämisen apuna käytettiin menetelminä havainnointia, teemahaastattelua sekä dialogia. Kehittämistyön tulokset muodostuivat niin, että ennen ryhmän aloitusta vertaisohjaajan on hyvä tietää mitä on vertaistuki, vertaisohjaaja, vaitiolovelvollisuus sekä roolijaot ja mistä koostuu ryhmän dynamiikka. Ryhmän aikana tulee huomioida vertaisohjaajan jaksaminen, tunteiden sääntely, motivointi ja työnohjaus. Kun ryhmä lopettaa toiminnan, tulee muistaa kiittäminen ja palaute.

Digiolkkarista työelämään -hanke voi käyttää vastaisuudessa käsikirjaa uuden vertaisohjaajan aloittaessa ryhmässä. Käsikirja on kehitetty ammatilliselle, koska ne ovat harvemmassa. Käsikirja on mallinnettavissa myös missä tahansa ryhmätoiminnassa, jossa on mukana vapaaehtoinen vertaisohjaaja.

ASIASANAT:

vertaistuki, vertaisohjaaja, ryhmätoiminta, tukimuodot, käsikirja

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social services

2017| 49+15

Outi Kivinen

Kaisa Kirjavainen, Pauliina Verronen

# PEER INSTRUCTOR SUPPORTED BY A PROFESSIONAL

- Professionals handbook

The thesis was conducted as a development project. The objective of the development project was to develop a handbook to help professionals in supporting voluntary peer mentors during group activities. In this context, a professional stands for a hired worker/employee that guides a voluntary mentor in a group. The mandator of the thesis was Digiolkkarista työelämään-project, which was primarily conducted by Turku University of Applied Sciences, Diaconia University of Applied Sciences and Turun Seudun TST ry.

It has been observed that the life experience of peer instructors is helpful. Peer work has a pre-emptive effect and it helps prevent social exclusion. Peer support is characterized as a way of helping that other parties cannot accomplish. The increase of peer work suggests that people are in need of help from people who are in the same situation.

The development task was to develop a way for a professional to support a peer instructor in coping and in the various stages of group activities. Observation, theme interview and dialogue were used as methods to help with the development task. It was gathered that before the group activities started, it was good for the peer instructor to understand the concepts of peer support, peer instruction, professional confidentiality and to understand the roles and dynamics of the group. During the group activities, it is important to consider the peer instructors ability to motivate, to guide and their ability to cope with their feelings. When the group activity is over, it is important to remember to thank the group and give feedback.

In the future, the Digiolkkarista työelämään-project can use this handbook when a new peer instructor starts in a group. The handbook is made for professionals, as there aren't many available. The handbook can also be used in other group activities that involve a voluntary peer instructor.

## KEYWORDS:

peer support, peer mentor, group activity, forms of support, handbook

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KEHITTÄMISTYÖ JA SEN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>8</b>
2.1 Digiolkkarista työelämään -hanke ja sen toimijat	8
2.2 Vertaisohjaajan rooli tänä päivänä	10
<b>3 MITÄ VERTAISOHJAAJAN TULISI TIETÄÄ ENNEN RYHMÄN ALOITUSTA?</b>	<b>12</b>
3.1 Vapaaehtoistoiminnasta vertaistoimintaan	12
3.2 Vertaisohjaaja ja vertaistuki	15
3.3 Vaitiolovelvollisuus ja ryhmän dynamiikka	17
<b>4 MITÄ VERTAISOHJAAJAN RYHMÄNOHJAUKSESSA TULISI HUOMIOIDA RYHMÄN AIKANA JA SEN JÄLKEEN?</b>	<b>20</b>
4.1 Jaksaminen	21
4.2 Työnohjaus	23
4.3 Tunteiden säätely	24
4.4 Motivointi, kiittäminen ja palaute	26
<b>5 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET</b>	<b>30</b>
5.1 Kehittämistyön muoto ja eteneminen	30
5.2 Kehittämistoiminnan ja tiedonkeruun menetelmät	34
<b>6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS</b>	<b>37</b>
6.1 Ammattilaisten haastattelut	37
6.2 Vertaisohjaajien haastattelut	38
6.3 Käsikirjan muotoutuminen ja sisältö	40
<b>7 ARVIOINTI JA POHDINTA</b>	<b>43</b>
7.1 Kehittämishankkeen arviointi ja saatu palaute	43
7.2 Oppaan hyödynnettävyys ja jatkokehittämismahdollisuudet	44
7.3 Ammatillinen pohdinta	44
<b>LÄHTEET</b>	<b>47</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Yhteenvetohaastattelu ammattilaisille

Liite 2. Vertaisohjaajan viikon palautekysely

Liite 3. Alkuhaastattelu vertaisohjaajalle

Liite 4. Loppuhaastattelu vertaisohjaajalle

Liite 5. Ammattilaisen käsikirja

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Kehittämistyön eteneminen.

31

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on toiminnallinen kehittämistyö. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää käsikirja ammattilaiselle. Kehitystehtävänä on miten ammattilainen voi tukea vertaisohjaajaa ryhmänohjauksen eri vaiheissa sekä mitä seikkoja vertaisohjaajan tulee tietää ryhmänohjauksesta vertaisohjaajana. Ammattilaisella tarkoitamme palkattua työntekijää. Kehittämistyön aihe muodostui yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajamme on Digiolkkarista työelämään -hanke, joka toimii yhteistyössä Turun Ammattikorkeakoulun, Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Turun Seudun TST ry:n kanssa. Mukana on myös Turun Kaupungin 6Aika. Hankeen lähtökohtana on kehittää osaamisen omaehtoisen tunnistamisen tapoja työpajatoiminnassa yli 54-vuotiaille vaikeasti työllistettäville työnhakijoille Turun Pansio-Perno alueella. Digitarinoiden avulla sekä haastatteleamalla yritysten edustajia ja työstämällä omaa osaamistaan kehitetään hankkeessa omia työnhakuvalmiuksia.

Kehittämistyössä tuomme esille vertaisohjaajuuden ajankohtaisuuden, mikä näkyy monenlaisten hankkeiden toiminnassa tällä hetkellä. Vertaisohjaajuus on nostettu esille muun muassa Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmassa, Lapessa, jossa on huomioitu vertaistuen merkitys vanhempien jaksamisessa. Matalan kynnyksen palveluja kehitetään ja palveluja tuodaan enemmän ennaltaehkäisevään muotoon, jossa vertaistuen rooli on tänä päivänä huomioitu. Myös digitalisoituva työelämä vaatii aikuisilta työnhakijoilta tietojen ja osaamisten päivittämistä. Opinnäytetyömme tukee vertaisohjaajan tuoman hyödyn merkitystä ja lähdemateriaalina olemmekin käyttäneet myös laajasti muidenkin hankkeiden tuotoksia vertaisohjaajuudesta.

Kehittämistyö koostuu lähtökohdista, jotka vertaisohjaajan on hyvä tietää ennen ryhmän aloitusta. Nämä ovat Digiolkkarista Työelämään -hanke sekä kuvaus mikä on vertaisohjaajan rooli tänä päivänä. Tärkeäksi muodostui myös se, mitä tarkoittaa vertaisohjaajana oleminen sekä vertaistuki. Ennen ryhmätoiminnan aloitusta tulee myös huomioida vaihtolovelvollisuus sekä ryhmään vaikuttavat ryhmän dynamiikka ja roolijaot. Vertaisohjaajan toimiessa ryhmässä tulee kiinnittää huomiota vertaisohjaajan jaksamiseen, tunteiden sääntelyyn, motivoimiseen sekä työnohjaukseen. Ryhmän lopetusvaiheessa palautteen antaminen ja kiittäminen ovat tärkeitä.

Hankkeessa toimii palkattu vertaisohjaaja sekä vapaaehtoinen vertaisohjaaja. Opinnäytetyössä olemme haastattelujen, havainnoinnin, dialogin ja lähdemateriaalin avulla kehittäneet käsikirjan ammattilaiselle. Jo olemassa olevat tietolähteet vertaisohjaajana toimimisesta, ovat antaneet hyvän lähtökohdan kehittämistyölle. Monipuolisen lähdemateriaalin avulla olemme koonneet tietoperustaa, joka on hyvin tukeutunut hankkeesta menetelmien avulla saatuun tietoon. Käsikirja koostuu kolmesta osasta: miten tukea vertaista ennen ryhmää, sen aikana ja ryhmän lopetettua. Käsikirja on hyödynnettävissä hankkeen toiminnassa jatkossa sekä missä tahansa ryhmässä, jossa on vertaisohjaaja.

## 2 KEHITTÄMISTYÖ JA SEN LÄHTÖKOHDAT

Kehittämistehtäväksi opinnäytetyössämme muodostui miten ammattilainen voi tukea vertaisohjaajaa jaksamisessaan? Mihin seikkoihin ammattilaisen tulisi kiinnittää huomiota vertaisohjaajan ryhmänohjaamisessa ennen ryhmää, sen aikana sekä ryhmän jälkeen? Yhteistyötä teemme hankkeen työntekijöiden sekä hankkeeseen palkatun ja vapaaehtoisen vertaisohjaajan kanssa. Kehittämistyön teemme Digiolkkarista työelämää -hankkeessa. Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke on aloittanut toiminnan 1.11.2016 ja olemme olleet mukana alusta lähtien. Kehittämistyön aiheeseen olemme päätyneet yhteistyössä hanketyöntekijöiden kanssa.

Ammattilaisella tarkoitamme opinnäytetyössämme palkattua työntekijää, joka on ryhmän vetäjä sekä vertaisohjaajan ohjaaja. Hankkeen ammattilainen toimii opetustehtävissä Turun Ammattikorkeakoulussa. Vertaisohjaajalla tarkoitamme vapaaehtoista henkilöä, joka ei välttämättä omaa minkäänlaista kokemusta ryhmätoiminnasta. Hankkeessa on palkattu vertaisohjaaja, joka on työsuhteessa TST ry:n kanssa. Hän on vertaisohjaaja ikänsä puolesta sekä hänellä on myös kokemusta työttömyydestä. Seuraavan ryhmän vertaisohjaajia tulee olemaan kaksi eli palkattu vertaisohjaaja sekä ensimmäisestä ryhmästä rekrytoitu vertaisohjaaja. Tämä rekrytoitu vertaisohjaaja on vapaaehtoinen, eikä hänelle makseta palkkaa. Olemme opinnäytetyössämme haastatelleet molempia vertaisohjaajia ja työmme perustuu molempien vertaisohjaajien kokemuksiin.

Seuraavassa käsittelemme tarkemmin Digiolkkarista Työelämään -hankkeen sisältöä sekä lähtökohtia kehittämistyöllemme. Aihe kohdentui vertaisohjaajuuteen muun muassa sen ajankohtaisuuden vuoksi. Toisessa kappaleessa on pohdittu vertaisohjaajan monipuolista roolia tänä päivänä.

### 2.1 Digiolkkarista työelämään -hanke ja sen toimijat

Digiolkkarista työelämään -hanketta toteuttavat Turun Ammattikorkeakoulu, Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Turun Seudun TST ry. Lisäksi yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Uudenmaan ja Varsinais-Suomen TE-toimistojen edustajat, Turun kaupungin 6Aika-yhteyshenkilöitä, Turun sosiaalitoimen Pernon sosiaalitoimiston edustaja sekä Turun työllisyyspalvelukeskuksen useat edustajat. Varsinaisen kohderyhmän edustajia, yli



54-vuotiaita Turun Seudun TST ry:n piirissä olevia työttömiä on ollut mukana keskusteltaessa Digiolkkarista työelämään -hankkeen tarpeista ja toiminnasta erityisesti digitaalisiin taitoihin liittyen. Hankkeen valmisteluvaiheessa ollaan myös oltu yhteydessä joihinkin yksityisiin ja kolmannen sektorin toimijoihin työllistymismahdollisuuksien sekä mahdollisten yhteistyökumppaneiden selvittämiseksi. Hanke käynnistyi 1.11.2016 ja päättyi 31.12.2018.

Hankehakemuksessa hankkeen lähtökohtaa kuvataan seuraavasti: "EU:n uuden osaamisen ja työllisyyden ohjelman mukaan 20–64-vuotiaiden naisten ja miesten työllisyysaste olisi nostettava 75 prosenttiin vuoteen 2020 mennessä. Työ- ja elinkeinoministeriön Työelämä 2020 -hanke perustuu vuonna 2012 valmistuneeseen työelämästrategiaan. Sen päämääräksi on määritelty työllisyysasteen, työelämän laadun, työhyvinvoinnin ja työn tuottavuuden parantaminen. Visiona on tehdä suomalaisesta työelämästä Euroopan paras vuoteen 2020 mennessä. Työ- ja elinkeinoministeriö on esittänyt neljä keskeistä painopistettä työllisyyden ja osaamisen kohentamiseksi. Digiolkkarista työelämään - hankkeessa korostuvat näistä erityisesti työhyvinvointi ja terveys sekä osaava työvoima."

Digiolkkarista työelämään –hankkeen tarkoituksena on kehittää osaamisen omaehtoisen tunnistamisen tapoja työpajoissa vertaisryhmän ja -ohjaajan avulla käyttäen hyväksi digitaalisuutta, osaamisen ja vahvuuksien reflektointia suljetuissa sosiaalisen median ryhmissä, ohjattujen kirjoittamisharjoitusten ja digitarinoiden avulla, haastatteleamalla yritysten edustajia sekä työstämällä osaamistaan. Kohderyhmänä ovat jo aikaisemmin mainitut yli 54-vuotiaat Perno-Pansiossa asuvat vaikeasti työllistyvät ihmiset, jotka ovat työllisyystoimenpiteiden piirissä. Hankkeen keskeisenä tuloksena on se, että työnhakijat tunnistavat omaa osaamistaan sekä saavat taitoja työnhakuun ja työssä selviytymiseen vertaisryhmissä yhteisen tekemisen kautta, vertaisohjaajien tuella digitaalisuutta hyödyntäen. (Digiolkkarista työelämään -hanke 2016.) Hankkeen toiminnan tulee olla hankehakemuksen tavoitteiden mukainen, joten kehittämistyömme tukee hankkeen tavoitteita. Yhtenä tavoitteena on saada ryhmäkerroille mukaan vertaisohjaaja aina edellisestä ryhmästä. Kehittämistehtävämme tukee tätä tavoitetta, siten että kehitämme käsikirjan, miten ammattilainen voi tukea ryhmässä mukana olevaa vertaisohjaajaa.

Hankkeella on kaksi varsinaista kohderyhmää. Ensimmäinen kohderyhmä on Turussa Pansio-Pernon alueella asuvat yli 54-vuotiaat työttömät työnhakijat. Toinen kohderyhmä on Helsingissä asuvat työikäiset oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat. Näillä mo-

lemmillä kohderyhmillä on suuria haasteita päästä työmarkkinoille. Kohderyhmille järjestetyn toiminnan avulla jaetaan tietoa sekä kokemuksia Helsingin ja Turun välillä. Tiedon jakamisella saadaan molempiin kaupunkeihin kohderyhmien toimintaa. Teemme kehittämistyömme Turun Pansio-Perno alueella alkavassa ryhmässä.

Kehittämishankkeemme johdosta Digiolkkarista Työelämään -hanke voi kehittää vertaisohjaajien tukemisen muotoja. Tästä johtuen vertaisohjaaja jaksaa paremmin tehtävässään ja ryhmän jäsenet saavat heidän tarpeitaan vastaavaa ohjausta. Hankkeen avulla toiminta on mahdollista vakinaistaa TST ry:n toimintaan ja toteuttamamme opinnäytetyö antaa tietoa toiminnan käynnistämiseen ja toteuttamiseen vertaisohjaajan jaksamisen ja tukemisen tiimoilta. Kehittämistyömme tarkoituksena on tehdä tuotos, käsikirja, jota hanke voi hyödyntää tulevien ryhmien ja vertaisohjaajien kanssa.

Digiolkkarista työelämään -hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto eli ESR. ESR on väline, jolla Eurooppa tukee työpaikkojen luomista eli auttaa ihmisiä saamaan työpaikkoja. Tarkoitus on myös varmistaa, että kaikilla EU-kansalaisilla on samanlaiset mahdollisuudet löytää töitä. ESR panostaa työntekijöihin ja myöntää vuosittain noin kymmenen miljoonaa euroa avustuksia miljoonien eurooppalaisten ja erityisesti vaikeasti työllistyvien ihmisten työnsaannin edistämiseen. Rahoituskohteita on kymmeniä tuhansia paikallisia, alueellisia sekä kansallisia työllistymiseen liittyviä hankkeita. Hankkeet voivat olla pieniä yksittäisen asuinalueen hyväntekeväisyshankkeita tai koko maan kattavia hankkeita, joiden avulla edistetään koko väestön ammatillista koulutusta. EU:n jäsenvaltiot sopivat Euroopan komission kanssa yhden tai useamman toimenpideohjelman seitsemäksi vuodeksi, jota ESR rahoittaa. Tästä rahasta jäsenvaltio rahoittaa työllisyyteen liittyviä hankkeita. (Euroopan sosiaalirahasto 2015.)

## 2.2 Vertaisohjaajan rooli tänä päivänä

Vertaisohjaajien käyttäminen ammattilaisen rinnalla tai tilalla on yleistynyt. Vertaisohjaajan, kokemusasiantuntijan tuoma hyöty on huomioitu myös yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeessa; lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa, Lapessa. Hankesuunnitelmassa mainitaan, miten hankkeen yhtenä tärkeänä lähtökohtana on kaikissa palveluissa vahvistaa lasten ja nuorten sekä heidän vanhempiensa osallistumista sekä kokemusasiantuntijuuden käyttöä. (Sosiaali- ja terveysvirasto, 2016, 8) Hankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää matalan kynnyksen palveluita. Erityisenä toimenpiteenä

vanhemmuuden tukemiseen matalan kynnyksen palveluna on tukea perhettä löytämään vertaistukea. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 2016, 22)

Vertaisohjaaja ohjaa ja tukee muita ryhmän jäseniä, mutta ei tee työtä heidän puolestaan. Vertaisohjaaja tuo myös ammattilaiselle tärkeää tietoa ryhmän jäsenien avun tarpeista arjen asioissa tai ryhmän merkityksessä. Hän toimii niin kuin välikätenä ryhmän ja ammattilaisen välillä. Vertaisohjaajien kokemuksen tuoma tieto, auttaa ryhmän muita jäseniä saamaan toiminnasta tukea omiin haasteisiin. (Hietala & Rissanen 2015, 27.) Digiolkkarista Työelämään -hankkeessa vapaaehtoinen vertaisohjaaja tuli mukaan vasta toisen alkavan ryhmän toimintaan. Hänellä on ensimmäisen ryhmän toiminnasta sekä työttömyydestä kokemusta, jota hän voi jakaa uudelle ryhmälle. Palkattu vertaisohjaaja on vertainen ikänsä ja myös työttömyyden kokemuksensa vuoksi.

Vertaisten tuomaa kokemustietoa hyödynnetään tänä päivänä myös erilaisissa hankkeissa. Muun muassa Turun ammattikorkeakoulussa on käynnissä hanke, jossa työttömät maahanmuuttajat saavat muiden tukitoimien lisäksi tukea vertaisilta koulutuksen ja työelämän nivelvaiheessa. Hankkeessa koulutetaan kotoutuneista maahanmuuttajista vertaisohjaajia hankkeen toimintaan osallistujille. (Turun ammattikorkeakoulu, 2017.) Vertaistoimintaa hyödynnetään erilaisten asiakasryhmien kanssa, kuten vammautumisen yhteydessä. Rovaniemellä on maaliskuussa 2017 alkanut hanke Vertainen vierellä, jossa koulutetaan ja välitetään vertaistukihenkilöitä sekä perustetaan ja tuetaan vertaistoimintaa. Toiminnalla on tarkoitus tukea raaja-amputoitujen vertaistoimintaa sekä tuoda vertaistoimintaa näkyväksi asiakasryhmälle valtakunnallisella tasolla. (Amputoidut. 2017.) Digiosaaminen on näkyvässä roolissa myös Tampereella toimivassa Digiosalliseksi -hankkeessa (Siltavalmennus, Digiosalliseksi. 2016) lähtökohtana on myös digiosaamisen taidot, jotta siirtyminen kouluun tai työelämään on sujuvampaa. Tässä kohderyhmänä on nuoret. Näiden erimerkkien avulla on tarkoitus tuoda esille vertaisohjaajien käytön laajuus sekä ajankohtaisuus. Hankkeiden avulla pyritään juurruttamaan toimintaa sekä lisäämään vertaisen hyödyntämisen mahdollisuuksia. Vertaistuki on viime vuosina noussut merkittäväksi toimintamuodoksi vapaaehtoistyön rinnalle. (Mykkänen-Hänninen 2007, 26.) Vertaistuen merkitys on hyvin huomioitu ja laajasti levittänyt myös Amerikan Pohjois-Carolinassa toimivassa (Peers of Progress, 2017) toiminnassa, joka toimii ympäri maailman. Toiminta levittää vertaistuen merkitystä muun muassa sairastuessa.

## 3 MITÄ VERTAISOHJAAJAN TULISI TIETÄÄ ENNEN RYHMÄN ALOITUSTA?

Vertaisohjaaja saattaa tulla erilaisten ryhmien toimintaan mukaan pelkästään vertaisena, vailla ryhmänohjaamisen kokemusta. Vertaisohjaajan olisi hyvä tietää ennen toiminnan aloitusta, mitä on vertaistoiminta, mitä on vertaistuki sekä mikä on vertaisohjaajan rooli ryhmässä. Tämä auttaa ymmärtämään toiminnan ydintä sekä sitä mitä häneltä odotetaan toiminnan aikana. Ennen ryhmän aloitusta on myös hyvä tietää mitä vaitiolovelvollisuus merkitsee sekä minkälainen on ryhmän dynamiikka. Seuraavassa avaamme näitä käsitteitä.

### 3.1 Vapaaehtoistoiminnasta vertaistoimintaan

Vapaaehtoistyötä on monenlaista, joten sen voi määritellä monella eri tavalla. Vapaaehtoistyö voi olla tukea tuottavaa, osallistavaa tai tuettua vapaaehtoistoimintaa. Vertaistoiminta, palvelutoiminta, talkoo-, keräys- ja tapahtumatoiminta sekä järjestötoiminta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ovat myös vapaaehtoistyön muotoja (Laimio & Välimäki 2011, 11). Vapaaehtoistoiminta voidaan määritellä myös kansalaistoimintana, joka elää ajassa ja muuttuu. Vapaaehtoistoiminta nähdään keinona vaikuttaa ja osallistua ja sen tarkoitus on edistää aktiivista elämää ja tuoda sisältöä kansalaisten arkeen. Se myös edistää kansalaisten yhteenkuuluvuutta. (Laimio & Välimäki 2011, 6.) Euroopan parlamentin mietinnöissä vapaaehtoistoiminta määritellään seuraavasti: vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellista korvausta vastaan eli siitä ei makseta. Sitä tehdään omasta vapaasta tahdosta, siitä on hyötyä kolmannelle osapuolelle perheen ja ystäväpiiriin ulkopuolelle sekä se on kaikille avointa. (Euroopan parlamentti 2008, 11.)

Vapaaehtoistoiminta ei ole työsuhde, eikä siihen rinnasteta työsopimuslakia. Vapaaehtoinen voi saada kulukorvausta esimerkiksi matkoista, mutta se ei muuta häntä työsuhteiseksi työntekijäksi. Näin ollen vapaaehtoisella ei ole turvanaan työterveyshuoltoa, vuosilomalaki ei koske vapaaehtoista eikä työajan rajoitukset. (Porkka & Tenhunen 2015, 40.) Sosiaalityön käsikirjassa mainitaan, miten vapaaehtoistyön, vertaistoiminnan sekä kansalaistoiminnan merkitys on kasvanut sitä mukaa kuin näitä tuottavissa järjestöissä palveluntuotannon merkitys on vähentynyt. Paikallisilla toimijoilla on merkittävä

tehtävä osallistumismahdollisuuksien tarjoajana sekä syrjäytymisen ehkäisijänä. Toiminnan erityispiirteenä on käytännön etsivä työ sekä syrjään vetäytyneiden ihmisten vetäminen mukaan kädestä pitäen. Näin ollen toiminnalla on mahdollisuus tarjota toimintaa hyvinkin haastavissa elämäntilanteissa oleville ihmisille, joita on muuten vaikea tavoittaa. (Kananoja ym. 2011, 453.)

Perinteisesti käytetty määritelmä on: ”vapaaehtoistoiminta on yksittäisen ihmisen ja yhteisöjen hyväksi tehty toiminta, josta ei saa rahallista korvausta, jota tehdään ilman pakkoa ja jota ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan” (Laimio & Välimäki 2011, 9-10). Kun vapaaehtoisen motiiveihin ja toiveisiin sekä vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen on ruvettu kiinnittämään entistä enemmän huomiota, on Antti Eskola määritellyt vapaaehtoistoiminnan niin, että se on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, mikä tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloissa puutteen korvaamiseen. Auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että voi olla avuksi ja oppia jotakin tärkeää. Vapaaehtoistyötä ei ole tarkoitus tehdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä harjoitteluna. (Eskola & Kurki 2001, 10.)

2000-luvulla vapaaehtoistoiminta on nähty kansalaistoimintana, jossa tehdään vapaaehtoistyötä omien arvojen mukaisesti. Se on halua vaikuttaa ja osallistua. Euroopan komissio on määritelmässään maininnut, että vapaaehtoistyö voi olla virallista, vapaamuotoista tai epävirallista. Henkilö toteuttaa sitä vapaasta tahdostaan ja harkinnasta sekä omien motiivien perusteella ja ilman mahdollisuutta ansaita. Vapaaehtoistyön määritelmän merkityksiä ovat myös elinikäinen oppiminen ja yksilöiden hyvinvointi, syrjimättömyyden toteutuminen, kansalaisvaikuttamisen vahvistaminen, solidaarisuuden lisääminen ja yhteen kuulumisen vahvistaminen sekä demokratian toteutuminen. (Laimio & Välimäki 2011, 10.) Vapaaehtoistoiminnalla on merkitystä yhteisön sosiaaliseen pääomaan sekä sitä kautta hyvinvoinnin lisääntymiseen. Vapaaehtoistoiminta toisin sanoen kansalaistoiminta luo kanavia välittämiseen sekä tukemiseen, vahvistaa heikompien signaaleja, luo väyliä osallisuuteen sekä tuottaa toivoa silloin kun tukea tarvitaan. (Laimio & Karnell 2010, 11.) Euroopan unioni on määritellyt vapaaehtoistyön mahdollisuuksiksi oikeudellisen ympäristön parantamisen, vapaaehtoisen tukitoimenpiteiden parantamisen organisaatiossa, käsityksen vapaaehtoistyöstä organisaatiossa tulisi parantua, vapaaehtoisen taitojen tunnustamisen, kestävän rahoituksen organisaatioissa, joissa mahdollistetaan vapaaehtoistoiminta. Myös vapaaehtoistyön strategioiden kehittäminen, perustamalla vapaaehtoistyön infrastruktuuria, yritysten ottamalla sosiaalista vastuuta sekä työntekijöiden antamalla tukea vapaaehtoiselle. Nämä ovat keinoja, millä tavoit voidaan

vapaaehtoistyötä mahdollistaa tulevaisuudessa sekä ylläpitää ja kehittää. (GHK 2010, 14-16.)

Opinnäytetyössämme keskitymme vapaaehtoistoiminnan muodoissa vertaistoimintaan. Vertaistoiminta on organisoitua ja sitä toteutetaan monella eri tavalla, kuten järjestöissä, seurakunnissa sekä julkisella sektorilla. Vertaistuki voi olla ryhmässä toteutettua tai kahdenkeskistä tukea. Se voi olla kasvokkain tapahtuvaa tai puhelimen tai netin välityksellä tapahtuvaa toimintaa. Järjestöjen vertaistoiminnalla on usein jokin järjestön toiminnan mukainen tavoite, kun taas kahdenkeskinen vertaistuki voi olla spontaania tuen antamista missä tahansa. (Holm ym. 2010, 6.) Vertaistoiminnalla on myös vahva ennaltaehkäisevä vaikutus, mutta toiminnassa tulee kuitenkin muistaa, että se ei ole terapiaa. Vertaistoiminnalla on myös merkittävä kansalaisaktiivisuutta edistävä vaikutus. Pohjoismaissa vertaistoiminta nähdään julkisten palveluiden osana sekä sitä täydentävänä. (Laimio & Karnell 2010, 11.)

Ensimmäisenä vertaistuen muotona pidetään AA-kerhon toimintaa, joka aloitti toiminnan Suomessa vuonna 1948. Suomessa sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toiminnan ydin on vahvasti ollut samankaltaisissa elämäntilanteissa olevien ja samojen asioiden kokeneiden ihmisten keskinäinen tuki. Maaseudulla yhteisöllinen elämä ja siellä olevalla luontaisella vertaistoiminnalla on vankka perusta. Mutta lama - ajan kaupunkielämä synnytti uusia vertaistuen muotoja, ihmisten tahdosta vaikuttaa ja tarpeesta toimia. (Laimio & Karnell 2010, 10.)

Vertaistoiminnalla on ennaltaehkäisevä vaikutus, mutta se ei ole terapiaa. Vertaistoiminta ja ammattilaisen toiminta eivät myöskään sulje toinen toisiaan ulos, vaan molempien toimintaa voidaan hyödyntää asiakkaan hyväksi. Vertaistoiminta perustuu kokemukselliseen asiantuntijuuteen, jossa on usko toisen ihmisen sisäisiin voimavaroihin. Vertaistoiminnan arvoina pidetään tasa-arvoa sekä toisen ihmisen kunnioitusta. Vertaistoimintaan hakeudutaan usein muutos- tai sopeutumisprosessin aikana, jolloin on monenlaisia tunnetiloja. Hakeutuminen tarkoittaa halua hyvinvoinnin lisäämiseen sekä on merkki uskalluksesta tunteiden säätelyyn. (Laimio & Karnell 2010, 11.) Vertaistoimintaa luonnehditaan sellaiseksi tuen ja auttamisen muodoksi, jossa, ihmiset kenellä on jokin yhteinen kokemus tai sairaus, saavat toisiltaan sen tyyppistä tukea, jota muut auttamistahot eivät pysty antamaan. Vertaistoiminnan kasvu kertoo myös ihmisten tarpeesta jakaa kokemuksiaan ja saada vertaistukea samassa tilanteessa olevilta. (Nylund & Yeung 2005, 195.)

Vertaistoimintaa voidaan tarkastella myös toiminnan merkityksen avulla, tällöin voidaan pohtia motiiveja miksi joku haluaa toimia vapaaehtoisesti vertaistoiminnassa. Motiiveina voivat olla lähimmäisen auttamisen halu sekä halu etsiä ja solmia sosiaalisia suhteita eli lähtökohtana ovat lähimmäisen eli vertaisen tarpeet. Motiivina voi olla myös etsiä toiminnasta vastavuoroisuutta tai omaa etua ainakin välillisesti. Myös omien perinteiden ja arvojen edistäminen voi olla motiivina tai suorastaan oman hyödyn etsiminen. Nämä eivät poissulje toisiaan, mutta näiden avulla on hyvä tunnistaa vertaisen lähtökohtia toiminnalle. (Laimio & Välimäki 2011, 20.)

Kirjassa *Vapaaehtoistoiminta Anti, arvot ja osallisuus* (Nylund & Yeung 2005, 215) mainitaan, että sosiaalipoliitikot ovat olleet huolissaan vertaisryhmien ja keskinäisen tuen hyvinvointiseurauksista. Kun luodaan budjetteja sosiaali- ja terveystalouteen, voidaan omatoimisuus ja omillaan toimeen tuleminen tulkita vertaistoiminnan keskeiseksi tekijäksi. Näin ollen, jos kansalaisten innostus vertaistoimintaan kasvaa, on kuntien helppo perustella näiden ammatillisten palveluiden resurssien karsimista. Näin ollen vertaisten määrä ehkä kasvaa, mutta ilman ammatillista tukea. Lisäksi kirjassa mainitaan miten viralliset järjestelmät eivät välttämättä vasta muuttuneisiin tarpeisiin. Palveluiden käyttäjät vaativat valinnanmahdollisuuksia ja määrittelevät itse kenen, mistä ja miten ovat valmiita apua ja tukea ottamaan. Vertaistoiminta on yksi palvelumuotojen joukossa.

### 3.2 Vertaisohjaaja ja vertaistuki

Vertaistukeen perustuvien suhteiden luominen on kokemusten jakamista sekä vuorovaikutteista kohtaamista. Se perustuu molempien osapuolien kokemusten jakamiseen. Eli pelkkä julkinen kertominen ei riitä, vaan tilanteen tulee olla sosiaalinen tilanne kahden tai useamman henkilön kesken. Vertaistoiminnassa kokemuksen vastaanottaja pystyy eläytymään toisen ihmisen läpikäymiin tilanteisiin ja tunteisiin kuin ne olisivat voineet tapahtua hänelle. (Nylund & Yeung 2005, 225.) Vertaisuuden ydin on ihmisten samankaltainen elämäntilanne sekä samoja piirteitä sisältävä elämänkohta. Kun on elänyt samankaltaisessa elämäntilanteessa, toista ihmistä ymmärtää jo puolikkaasta sanasta. Tällöin syntyy kokemus vertaisuudesta. (Jyrkämä 2010, 34.) Vertaistuen keskeisin merkitys on siinä kokemuksessa, että ei ole yksin ongelmiansa tai elämäntilanteensa kanssa (Kasiharju ym. 2006, 9). Se, että toimii vertaisohjaajana ei aina välttämättä riitä, vaan vertaisella olisi hyvä olla tietoa myös toiminnan lähtökohdista sekä toimintaan liittyvistä sidosryhmistä kuten palvelujärjestelmästä tai erilaisista tuen muodoista. Vertaisohjaajan

tehtävien moninaisuus myös vaikuttaa siihen, että työn vaativuuden tulee vastata tehtäväsältöä. Ammatilaisen tulee olla tietoinen vertaisohjaajan taidoista ja kyvyistä ryhmän ohjaamisessa. (Hietala & Rissanen, 2015, 29).

Motivointi työväliseenä (Oksanen 2014, 78) kirjassa mainitaan, miten työntekijässä kohtaa kaksi tiedon rakennetta ammattiminä sekä kyläläinen. Ammatilainen osaa olla tietoisesti valveutunut sekä oikeudenmukainen, kun taas kyläläisen katsontakanta on suppeampi. Näiden kahden tietorakenteet limittyvät toinen toisiinsa, ja tiedostaminen näiden vaikutuksista lisää työntekijän sekä vertaisen ammattitaitoa. Jokaisella on molemmat tietorakenteet, mutta ammatilainen osaa käyttää tietopohjaa työhönsä, mitä taas vertaisella ei välttämättä ole käytössään. Ammattitiedon, kokemustiedon, aavistusten sekä uskomusten yhdistäminen eettisen pohdinnan avulla vaatii ammatilaiselta osaamista henkilökohtaisella tasolla sekä ammatilaisena. Ammatilaisen tulee myös osata ohjata vertaista tunnistamaan erilaisten tietojen alkuperä ja merkitys.

Vertaisohjaajan ei tarvitse olla ammatilainen, mutta hänellä tulee olla aitoa kiinnostusta ryhmänohjaamiseen ja hänen tulee olla sitoutunut ryhmän toimintaan (Pajunen & Koivunen 2010, 6). Ohjaaja voi toimia muun muassa neuvonantajana, ystävänä, rohkaisijana ja tunteiden jakajana (Kaskiharju ym. 2006, 9). Hänellä on omakohtaista kokemusta ryhmäläisten haasteellisesta tilanteesta eli hän on kokenut saman kuin ryhmän jäsenet, näin ollen jakaminen ryhmässä on vastavuoroista. Hän on tasavertainen ryhmän jäsenten kanssa, vaikka hänellä on erityinen asema ryhmän toiminnan kannalta. Kaikilla ryhmän jäsenillä on vastuu ryhmän toiminnasta. Ryhmänohjaajan työpari voi olla jäsenyhdistyksen jäsen tai tukihenkilö taikka kunnan sosiaali- ja terveystalon ammattihenkilö, joka osallistuu ryhmänohjaukseen osana työtään. Ammatilainen voi olla vertaisryhmässä monessa eri roolissa, kuten konsulttina, joka auttaa ryhmää ongelmien ratkaisemisessa, asiantuntija-alustuksien pitäjänä tai kouluttajana. Ammatilainen on vertaisen tukena ryhmässä. (Pajunen & Koivunen 2010, 6.)

Jotta ymmärtää vertaistuen muotoja, pitää ymmärtää kokemus -sanon käsite. Kokemus ja näin ollen kokemustieto voidaan ymmärtää elämäkulun ja elämähistorian kuuluvaksi ilmiöksi. Jokaisella on oma subjektiivisuuteen ja tunnekokemukseen rakentuva elämähistoria, joka määrittää hänen omien sosiaalisten olosuhteiden ymmärtämistä. Kun vertaistoiminnassa jaetaan elämäkokemusta, muistoa tai tunnetta, syntyy siitä kokemustodellisuutta toiminnan jäsenille, joka koskee sekä mennyttä, nykyä sekä tulevaisuutta. Vielä näiden lisäksi jokainen saa vertaistuesta perustaa omalle yhteisölliselle



ja julkiselle kokemusmaailmalle. Kokemustietoa syntyy, kun käsitellään elettyä tapahtumaa. Kuitenkin kokeneisuus voidaan näin ollen ajatella taitavuudeksi sekä kyvykkyydeksi. (Nylund & Yeung 2005, 224.)

### 3.3 Vaitiolovelvollisuus ja ryhmän dynamiikka

Sosiaalialan ammattilaisia sitoo salassapitovelvoite (Finlex 2017). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mainitaan miten salassapitovelvoite sisältää kolme osa-aluetta: asiakirjasalaisuudet, vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto. Vaikka vertaisohjaaja ei ole sosiaalialan ammattilainen, tulee hänen kuitenkin tiedostaa sosiaalialan toimintaperiaate ja toimia sen mukaan. Hänen tulee tiedostaa, että ryhmässä jaetut kokemukset ovat luottamuksellisia ja hän edustaa hankkeen henkilökuntaa ollessaan vertaisohjaajana. Vaitiolovelvollisuus edesauttaa luottamuksellisen suhteen syntymisen ryhmän jäsenten välille.

Jotta vertaisohjaaja voi toimia ryhmässä, tulee hänellä myös olla perustiedot organisaatiossa, jossa hän toimii. Hänen tulee tietää toimintaympäristö ja sen toimintatavat ja henkilöiden roolit siellä. Vertaisohjaajan on hyvä tuntee ryhmän toiminta sekä elinkaari ja se, miten ne vaikuttavat ryhmään. Ryhmä toimii kehityskaaren/elinkaaren mukaan. Ryhmä alkaa muodostumisvaiheesta, jatkuen kuohuntavaiheeseen, siitä yhdenvertaisuusvaiheeseen ja sieltä hyvin toimivaksi ryhmäksi ja lopuksi lopetukseen. Vertaisohjaajan tulee huomioida, että erilaiset vaiheet ryhmässä ovat normaalia ryhmän toimintaa. Se että tasisaisesta vaiheesta onkin yhtäkkiä jouduttu mielipiteiden korostamiseen ja uskalletaan olla hyvin vahvastikin eri mieltä, on ryhmän muodostumisessa normaalia. Eri vaiheet tulee käydä läpi, jotta ryhmä voi toimia ja päästä tavoitteisiin. (Nieminen 2002, 160-162.) Vertaisohjaajan tulee myös tiedostaa, että on hyvä pysyä keskusteluissa nykyisyydessä. Kenenkään tilanteeseen johtaneita syitä ei ole tarkoitus lähteä puimaan. Myös jokaisen odotukset ryhmän toiminnasta ovat erilaisia. (Vilen ym. 2002, 272-274.) Myös kirjassa Vuorovaikutuksellinen tukeminen kuvaillaan ryhmän kehittymisen vaiheita samantilaisiksi. Aluksi ryhmän muodostuminen on enemmänkin tarkkailua, jonka jälkeen vuorovaikutus ryhmän sisällä lisääntyy. Vertaisohjaajan on myös hyvä tiedostaa, että vuorovaikutus on tasa-arvoista. Jokaiselle tulee antaa puheenvuoro sekä hiljaisia tulee pyrkiä kannustamaan puhumaan, ilman painostavaa otetta. Juuri tässä vaiheessa, kun ryhmä on nivoutunut enemmän yhteen, voi ryhmän sisällä esiintyä erimielisyyttä. Kun

ryhmä on lopettamassa toiminnan, tulee osallistujia ohjata itsenäisyyteen sekä sitoutumisiin ryhmän ulkopuolelle. (Vilén ym. 2002, 274-277.)

Ryhmän toimintaan vaikuttaa myös osallistujien roolit. Jokainen kokee ryhmätoiminnan eri lailla. Rooleja voi olla paljon erilaisia, kuten dominoija, myötäilijä tai kapinallinen. Rooli ei kuitenkaan kerro ihmisen todellisesta luonteesta mitään. Ihmiset kokevat tilanteita ja odotuksia eri lailla ja se saattaa ryhmäläisen ajaa käyttämään jotakin roolia. Joku puhuu eniten, toinen vähiten, joku voi olla aktiivinen muulla tavoin. Ryhmän ohjaajan tulee osata tiedostaa erilaisten roolien olemassaolo sekä osata toimia ryhmässä nämä huomioiden. (Niemistö 2002, 107-108.) Rooleilla voi olla ryhmän kehityksen kannalta erilaisia merkityksiä, kuten tukea ryhmän tehtävän suorittamista, ylläpitää ryhmän kiinnostusta tai häiritä ryhmän toimintaa (Vilén ym. 2002, 280).

Ryhmän toimintaan vaikuttaa myös ryhmän dynamiikka. Dynamiikalla tarkoitetaan ryhmän voimaa, mikä ilmenee ryhmän keskinäisistä jännitteistä, tunteista ja kiinnostuksista. Dynamiikka on näkymätöntä voimaa, jota on jokaisen ihmisen pinnan alla pelkona, toiveena tai odotuksena. Nämä kohdistuvat itseen tai toiseen ryhmän jäsenen ja ilmenevät erilaisilla tavoilla vaikuttaen ryhmän toimintaan. Ryhmän dynamiikkaa ei voi ennalta tietää ja se muodostuu jokaisen ryhmän kanssa eri lailla. Esimerkiksi ryhmän jäsenten tavoitteet ja näin ollen odotukset ryhmän toiminnasta voivat olla hyvin poikkeavat ja vaikuttaa kaikkien tavoitteisiin. (Kaukkila & Lehtonen 2007, 27-28.) Kirjassa Ryhmän luovuus ja kehityshehdot (Niemistö 2002, 20-22) kuvaillaan, että ryhmädynamiikka on yläkäsite mikä sisältää kaikkineen ryhmän rakenteen, jäsenten väliset tunne- ja tahtoyllikkeet sekä jatkuvan muuttumisen. Ryhmädynamiikka muodostuu jokaisen osallistujan oman kokemusmaailman kautta, josta he peilaavat omia tunteita ja taitoja. Kirjassa vuorovaikutuksellinen tukeminen (Vilén ym. 2002, 276-278) mainitaan, miten ryhmän dynamiikkaan vaikuttaa ryhmän hoitavat elementit. Hoitavat elementit ovat voimaannuttavia asioita, joita ryhmäläisten olisi hyvä tavoitella yhdessä. Vertaisohjaajan olisi hyvä tiedostaa ne seikat, jotka auttavat asiakasta eteenpäin. Hoitavina elementteinä kirjassa mainitaan tiedon jakaminen eli kokemustiedon jakaminen. Ryhmässä voidaan pohtia tiedon yleistettävyyttä ja sitä kenelle se sopii. Hoitavana elementtinä on myös ryhmään kuulumisen tunne sekä avautuminen ja hyväksyntä ryhmässä sekä samankaltaisuuden tunteminen. Muiden hyväksyntä ja avoin ilmapiiri luovat kaikille ryhmään kuulumisen tunteen. Myös toivon herättäminen ja löytyminen antavat vertaisryhmässä voimaantumisen kokemuksia. Vertaisryhmän hoitavana elementtinä on myös toisen auttamisen kokemus sekä ihmissuhdetaitojen ja sosiaalisten taitojen oppiminen. Ryhmä antaa sosiaalista tukea.

Ryhmän muodostumiseen sekä tavoitteiden asettamiseen vaikuttaa myös ryhmän luonne, mikä hankkeessa on suljettu ryhmä. Suljettu ryhmä ei ota enää toiminnan aikana uusia jäseniä ja se kokoontuu ennalta sovitun ajanjakson. (Niemistö 2002, 60-61.) Suljetun ryhmän toimintatapa edesauttaa Digiolkkarista työelämään -ryhmän tavoitteiden saavuttamisen, mikä on jokaisen työkyvyyden edesauttaminen. Kun ryhmä luo luottamussuhteen, pystyvät sen jäsenet hyödyntämään ryhmän antamaa vertaistukea. Luottamussuhteen luominen edellyttää ryhmän pitkäjänteistä toimimista ja kaikkia osallistujia huomioitavaa toimintaa.

## 4 MITÄ VERTAISOHJAAJAN RYHMÄNOHJAUKSESSA TULISI HUOMIOIDA RYHMÄN AIKANA JA SEN JÄLKEEN?

Joukko ihmisiä muodostaa ryhmän, kun heillä on vuorovaikutusta, yhteinen tavoite, tietyt säännöt sekä tietty työnjako. Sen mitä ryhmässä tapahtuu, vaikuttaa ryhmän monenlaiset tunteet sekä olotilat. Ryhmässä on se virallinen puoli, jota ohjaavat ryhmän tavoitteet. (Niemistö 2002, 16-17) Vertaistukiryhmällä taas ei ole yhteistä elämänhistoriaa, vaan heillä kaikilla on yhteinen tarve, joka määrittää ryhmän syntymisen. Ryhmään tulemien on jokaisen oma valinta. (Jyrkämä 2010, 25-26.) Vertaisohjaajan tulee olla käsitellyt riittävästi omaa kokemustaan, jotta tuen antaminen ryhmässä onnistuu. Ryhmänohjaamien on hankalaa, mikäli ohjaaja itse on voimakkaassa tunnemyrskyssä. (Vilén ym. 2002, 272-273) Digiolkkarista Työelämään hankkeessa ryhmänä on suljettu ryhmä, johon osallistujia ei oteta enää ryhmän aloittamisen jälkeen. Ryhmä kokoontuu aina tietyn ajanjakson. (Niemistö 2001, 60.) Vertaisohjaaja toimii ryhmässä joko ammattilaisen työparina tai itsenäisesti. Ammattilaisen ja vertaisen vuorovaikutuksen tulee olla luontevaa ja yhdenmukaista. Kirjassa Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta (2015, 24-26) mainitaan miten vertaisohjaajan myönteisten kokemusten jakaminen edesauttaa luottamussuhteen syntymistä hänen ja ammattilaisen välille. Tämä auttaa työtehtävässä jaksamisessa sekä luo edellytykset toiminnan kehittämiseksi. Keinoja hyvän suhteen luomiselle on oppaan mukaan avoin vuorovaikutus, erimielisyyksien rakentava ratkominen sekä toisen inhimillisyyden tunnustaminen. Haasteena oppaassa nähdään omien, toista osapuolta koskevien pettymysten ja ennakkoasenteiden tunnistaminen ja niistä irrottautuminen.

Ryhmän ohjaajalta vaaditaan erilaisia ominaisuuksia kuten, empaattinen kohtaaminen, kykyä tehdä havaintoja sekä olla läsnä. Ohjaajan tulee myös luottaa omiin kykyihin sekä omiin voimavaroihin sekä olla tasavertainen ryhmän jäsen ja kunnioittaa sekä huomioida kaikkia. Taito käsitellä vaikeita asioita, välittömyys sekä huumorintaju auttavat ryhmän ohjaajaa työssään. (Kaukkila & Lehtonen 2007, 58-62) Ryhmän toimintaan vaikuttaa paljon se, onko ohjaaja vertainen tai onko ryhmänohjaaja ulkopuolinen niin sanotusti ammattilainen. Vertaisen ohjaamassa ryhmässä käsitellään enemmän kokemustietoa, jolloin vertaistuen määrä on suurempi sekä ohjaaja on tasavertainen ryhmäläisten kanssa. (Jyrkämä 2010, 34.) Vertaisohjaajan on myös hyvä tiedostaa, miten paljon haluaa jakaa omaa kokemustaan ja miten paljon haluaa kertoa omasta yksityiselämästään. Vertaisen

on hyvä tiedostaa miten ja millä tavalla kertoo kokemuksestaan. On myös hyvä tiedostaa sekä kertoa kuulijoille, että kyseessä on oma kokemus ja näkemys asiasta. (Hietala & Rissanen, 2015, 32.)

Kirjassa Ryhmästä enemmän: Käsikirja ryhmänohjaajan taitoja tarvitseville jaotellaan ryhmänohjaajan tärkeimmät tehtävät. Ryhmänohjaajan tulisi muistaa antaa aikaa tavoitteille sekä tutustumiselle ja osata luoda ryhmään luottamuksen ja turvallisuudentunteen. Ryhmänohjaaja toimii niin sanotusti kapellimestarina sekä havainnoi ja hyväksyy sekä mahdollistaa erilaisia tunteita. Ryhmänohjaajan tulee suunnitella ja ohjata ryhmänsisältöä, hyväksyä epävarmuutta, ennakoida sekä käsitellä pulmatilanteita ja toimia ryhmän muistina. (Kaukkila ym. 2007,)

Olemme nostaneet ryhmänohjaajan tehtävistä muutamia asioita. Tarkastelemme niitä seuraavassa tarkemmin. Aiheet ovat vertaisohjaajan jaksaminen, tunteiden säätely, työnohjaus sekä motivointi, kiittäminen ja palaute.

#### 4.1 Jaksaminen

Sekä ammattilaisen että vertaisohjaajan itse on huolehdittava vertaisohjaajan jaksamisesta. Vertaistuki perustuu omiin kokemuksiin sekä niistä kertyneiden tietojen ja oppien jakamiseen eli vertaisohjaaja työskentelee omana itsenään ja omalla itsellään. Vertaisohjaajaan kohdistuu myös monia erilaisia odotuksia kuten muun muassa aitoa läsnäoloa ja kuuntelemista, toivon herättelyä ja ylläpitoa, ajatusten herättelyä ja niiden rakentavaa edistämistä, arkipäivän vinkkejä, rohkaisua sekä lohdutusta ja myötätuntoa. Toivelista voi helposti myös pidentyä ja tällöin on tärkeää, että niitä ei tulkita ehdottomina vaatimuksina. (Lehtinen 2010, 68.)

Vertaisryhmässä sekä ryhmäläiset että vertaisohjaaja toimivat tasavertaisina henkilöinä. Tasavertaisuus tarkoittaa siis sitä, että kukin saa toimia omilla voimillaan sekä rajoituksillaan ja tämän ymmärtäminen antaa myös ohjaajalle oikeuden rajata jaksamistaan. Vertaisohjaajan tulee siis muistaa, että elämä on muutakin kuin vertaisuutta eli siihen kuuluvat perhe, ystävät, työ ja harrastukset sekä myös ihan aikaa vain itselleen. (Lehtinen 2010, 68.) Tasavertaisessa ryhmässä myös ryhmäläiset on hyvä saada ymmärtämään, ettei ohjaaja elä pelkästään ryhmää varten, vaan hän on vapaaehtoistyöntekijä, jolla on muutakin elämää ja ryhmä on vain yksi osa sitä (Heiskanen & Hiisijärvi 2017). Vertaisohjaaja tekee ryhmässä niin sanotusti työtä ja työllä tarkoitetaan työn sisältöä,

vaativuutta sekä määrää. Jos työ vastaa riittävän hyvin kiinnostuksiamme sekä osaamistamme, tuntuu työ miellyttävältä ja se palkitsee. Näin ollen työn sujuminen, yhteistyö sekä kannustava ilmapiiri lisää työssä jaksamista. Kirjassa mainitaan myös, miten voimia ja jaksamista antava yksityiselämä ja mieluiset harrastukset vahvistavat työssä jaksamista. (Luukkala 2011, 43-44.)

Vertaisohjaajan ongelmaksi voi muodostua ryhmäläisten odotukset siitä, että ohjaaja keksii ratkaisuja konkreettisiin arkirutiineihin. Tällaisia arkisia asioita voivat olla esimerkiksi, että ohjaajan odotetaan järjestävän raha-asiat ja osallistuvan kodin siivoukseen. Ryhmän alkaessa onkin hyvä sekä järjestävän tahon että vertaissuhteen osapuolten kuvata selvästi vertaistoiminnan sisältö. Näin kaikille on selvillä vertaistoiminnan luonne sekä tukimuodot. (Lehtinen 2010, 69.)

Ohjaajan jaksamiseen vaikuttaa koko hänen elämäntilanteensa, joten ohjaajan on hyvä muistaa kuunnella itseään sekä opetella tunnistamaan omien voimavarojensa riittävyys ja rajat (Pajunen & Koivunen 2010, 17). Myös asioita joista itse saa voimaa, kannattaa tutkia esimerkiksi listaamalla paperille asioita, jotka tavallisessa arkipäivässä ilahduttavat, tuottavat hyvää mieltä sekä tuntuvat ihanilta. Paperille listatut asiat ovat arjen latureita sekä omia voimavaralähteitä. (Lehtinen 2010, 69.)

Vertaisryhmä ei ole ohjaajan omien asioiden prosessointipaikka, joten hänen täytyy etsiä joku muu areena käsitellä henkilökohtaisia asioitaan. Yksi hyvä paikka käsitellä asioita on hyvin järjestetty työnohjaus. Parityöskentelystä on myös paljon hyötyä. Se tuo toimivuutta ja jaksamista ryhmän vetämiseen. Onnistunut parityöskentely edellyttää kuitenkin, että vetäjien yhteistyö toimii, eikä takkuile esimerkiksi turhien keskinäisten kilpailuasetelmien ja kärhämöiden takia. (Heiskanen & Hiisijärvi 2017.) Työn organisointi parin kanssa on tehokkaampaa kuin esimerkiksi ryhmässä. Työpari on tietynlainen back up, varmistaja, joka näkee milloin perustehtävä alkaa hämärtyä tai muuttua näennäistoiminnaksi. Parityössä voidaan liikkua myös laajalla tunneskaalalla. Esimerkiksi onnistumisen hetkellä työstä saatava ilo sekä tyydytys on helppo jakaa toisen kanssa ja samalla voidaan jakaa toiselle ansiota siitä, kuinka hyvin on onnistuttu. (Seinä & Helander 2007, 39-40.)

Vertaistoiminnan koulutuksia kannattaa hyödyntää, koska niistä saa eväitä omaan toimintaan ja oman osaamisen vahvistamiseen. Koulutuksissa tapaa myös muita vertaisohjaajia, joiden kanssa voi vaihtaa ajatuksia sekä osaamista. (Lehtinen 2010, 69.) Myös Vertaisryhmätoiminnan oppaassa (Pajunen & Koivunen 2010, 17) kerrotaan, että vertaisohjaajan on hyvä tavata muita vertaisohjaajia sekä käydä koulutuksissa, koska ne

auttavat jaksamaan paremmin tehtävässä. Ohjaajan on myös hyvä muistaa, että kyse on vapaaehtoistyöstä ja suhteuttaa työmäärä niin, että toiminta on palkitsevaa ja mielekästä.

Vastuun jakaminen ryhmälle sekä ryhmän jäsenten osaamisen arvostaminen ja hyödyntäminen helpottavat ohjaajan vastuuta. Jakaminen myös turvaa ryhmän toiminnan jatkuvuuden, mikäli ohjaaja syystä tai toisesta joutuu tai haluaa vetäytyä vetovastuustaan. Vastuun jakaminen myös lisää ryhmäläisten aktiivisuutta oman elämänsä parantamisessa sekä sitoutumista ryhmän toimintaan. Lisäksi tasavertaisessa ryhmässä, jossa vastuuta on jaettu, on paremmat mahdollisuudet käsitellä sekä sietää ryhmän kannalta vaikeita asioita, kuten esimerkiksi ihmisten tai asioiden välisiä ristiriitoja. (Heiskanen & Hiisijärvi 2017.) Mikäli vertaisohjaajan elämässä tapahtuu sellaisia muutoksia, joiden käsittelyyn ohjaaja tarvitsee enemmän aikaa sekä keskittymisrauhaa, on siitä hyvä ilmoittaa avoimesti, jos oma aika ei riitä enää tuettavalle tai ryhmälle. Ohjaaja voi esimerkiksi samalla pyrkiä etsimään järjestävän tahon kanssa uutta vertaisohjaajaa hoitamaan tehtäviä. Täytyy kuitenkin muistaa, että muutokset kuuluvat meidän kaikkien elämään ja väsyminen on sallittua mutta yksin jättäminen ei. (Lehtinen 2010, 69.)

## 4.2 Työnohjaus

Kirjallisuudessa vapaaehtoistyön työnohjausta on käsitelty hyvin vähän (Lahtinen 2003, 62). Työnohjaus on vuorovaikutuksellinen tapahtuma ohjattavan ja ohjaajan välillä (Mykkänen-Hänninen 2007, 60). Toiminta tähtää motivaation sekä kiinnostuksen ylläpitämiseen (Piispanen & Sannamo 2010, 19). Työnohjaus on vertaistoiminnan yksi jaksamisen kivijaloista. Se on tärkeä osa, sitä tuen kokonaisuutta, joka mahdollistaa kasvun vertaisohjaajana osana laadukasta auttamistyön yhteisöä. Vertaisohjaajat tekevät vaativaa ihmissuhdetyötä monimutkaisten ongelmien kanssa painiskelevien ihmisten tukemiseksi, joten tarve työnohjaukseen on tällaisessa työssä suuri. Vertaistoiminnan työnohjauksen merkitys ei poistu, vaikka ohjaajana toimivalla olisi ammatillinen koulutus sekä omassa työssään työnohjaus järjestetty. Kasvu vertaisohjaajana on oma, erityinen sekä ainutlaatuinen prosessi. (Porkka & Salmenjaakko 2012, 6.)

Suomen Työnohjaajat Ry:n sivuilla mainitaan, että työnohjaus on oman työn tutkimista, arviointia sekä kehittämistä, joka tapahtuu koulutetun työnohjaajan avulla. Työnohjaus on työhön, työyhteisöön ja omaan työrooliin liittyvien kysymysten, kokemusten sekä tunteiden yhdessä tulkitsemista ja jäsentämistä. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla teoksessa

määritellään, että työnohjaajana voi toimia vapaaehtoistyön työnohjaajakoulutuksen saanut vapaaehtoistyöntekijä, jolla on riittävä kokemus toiminnasta. Työnohjaajana voi myös toimia palkattu työntekijä organisaation sisältä.

Vertaisohjaajat toimivat usein yksin, eikä heillä ole lähes koskaan välitöntä mahdollisuutta keskustella heidän työstään. Tämän takia vertaisohjaajilla onkin iso tarve puhua työnsä tapahtumista työnohjauksessa. Vertaistoiminnan työnohjaajan on ymmärrettävä vertaisohjaajia ja heidän työtään sekä vertaistoiminnan erityispiirteitä ja kontekstista johtuvia vaatimuksia vertaistoiminnan työnohjaukselle. (Porkka & Tenhunen 2015, 36.)

Vertaistoiminnan työnohjauksessa rohkaistaan maallikkoauttamiseen. Ohjauksessa pyritään muuttamaan hiljaista, elämäkokemuksen mukanaan tuomaa tietoa ryhmän käytävissä olevaksi tiedoksi sekä luodaan myös yhdessä uutta tietoa. Työnohjaus tapahtuu ilmapiirissä, joka mahdollistaa monipuolisen luovuuden käyttämisen kokemuksellisesti sekä vuorovaikutteisessa oppimisprosessissa. Ohjauksessa pyritään jatkuvaan kasvuun sekä kehittymiseen ihmisenä, vertaisohjaajana ja yhteistyökumppanina. Työnohjaus auttaa vertaisohjaajaa tunnistamaan sekä tunnustamaan omikseen omat tunteensa, asenteensa ja kokemuksensa sekä myös erottamaan ne tuettavan tunteista, asenteista ja kokemuksista. Ohjauksessa vertaisohjaaja oppii havaitsemaan omia kykyjä, mahdollisuuksia, rajoja ja kehittämistarpeita ohjaajana, asettamaan tukihenkilötoiminnan eettisten periaatteiden mukaisia tavoitteita itsensä kasvulle ja vertaistoiminnalle sekä rohkaistaan toimimaan asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Työnohjaus on jatkuvaa, säännöllistä sekä ennalta sovittua. (Porkka & Salmenjaakko 2012, 11.) Ohjaus on kehittymisen väline ja kenttä sekä se on tavoitteellista toimintaa, mutta usein sen toimintamuotona on olla avoin keskustelutila (Vehviläinen 2010).

#### 4.3 Tunteiden sääntely

Vertaisohjaajan työ on ensisijaisesti ihmisenä olemista sekä vuorovaikutusta ja lähimäisyyttä, johon liittyy olennaisesti kyky myötäelää toisen tunnekokemuksia, empatia. Tunteiden tiedostaminen on avain itsensä tuntemiseen sekä ymmärtämiseen. Tiedostaminen antaa kyvyn ymmärtää myös toista ihmistä paremmin. Vertaisryhmissä tunteiden kirjo voi olla laaja sekä tunteiden koskettavuus voi vertaisohjaajasta tuntua toisinaan rasakalta. Toisen ihmisen kohtaaminen ja hänen asioihin paneutuminen vaatii aikaa sekä toisinaan tietoista tahdonponnistusta. Kuitenkin ihmisten välinen reilu ja aito kohtaaminen on onnistuessaan upea sekä antoisa kokemus. (Porkka & Tenhunen 2015, 147.)



Kohtaamiseen vaikuttaa osapuolien tunneäly, joka voidaan jakaa neljään osa-alueeseen. Nämä ovat kirjassa Jaksaa, jaksaa, jaksaa... -työhyvinvointitaitojen kirja, määritelty seuraavasti: itsetuntemus, tunteiden käsittely, itsekontrolli sekä empatia. Taitavaa tunneälyn käyttöä on, kun osaa säilyttää toimintakyvyn, kun tekee suuria sekä vaikeita päätöksiä, vaikka ne satuttavat tunnepuolta. Tunteiden säätely on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. On eri asia, kun pystymme ennakoimaan tulevan hankalan tilanteen ja pystymme varautumaan ja valmistautumaan siihen. Mutta ammatillisuutta on se, että pystyy reagoimaan yllättäviinkin tilanteisiin aikuismaisoin keinoin vastakohtana ajatus, että taantuisi jo aikaisemmin huonoksi havaittuun toimintamalliin. Ammatillinen osaa ottaa ammatillisen etäisyyden ja asiallisuuden yllättävissäkin tilanteessa. (Luukkala 2011, 78-79) Kirjassa Motivointi työvälinaena (Oksanen 2014, 81) mainitaan, miten jokaisella on myös omat herkäät tunne kohdat sekä halkeamispisteet. Asiakkaan yllättävätkin kannanotot voivat aiheuttaa ristiriitoja, joiden ratkaisemiseen ovat vertaisohjaajan omat tunnetaidot ratkaisevassa tehtävässä. Kirjassa mainitaan, miten motivointikeskustelujen ydintä ovat tunteiden ohjaava vaikutus. Näiden sosioemotaalisten taitojen oppimistasoja ovat tunnetaidot, empatia, vuorovaikutustaidot sekä yhteistyötaidot. Nämä ovat samankaltaisia taitoja kuten edellä mainitut tunneälyn osa-alueet, joita molempia ohjaajan tulee osata säädellä eli vertaisohjaajan tulee osata eriyttää omat tunteensa asiakkaan tunteista. Kirjan mukaan vertaisohjaajalla tulee olla kyky säädellä etäisyyttä asiakkaaseen, mikä antaa myös voimavaroja hänen omaan jaksamiseensa kuten aikaisemmassa mainittu tunneäly.

Vertaisohjaajan tai asiakkaiden uskomukset saattavat myös säädellä tunnetiloja. Uskomukset ovat niin sanotusti sisäistä puhetta, jotka määrittelevät nopeasti tilanteen tunnelman (Oksanen 2014, 85). Hankalat tunteet tulee kirjan Jaksaa, jaksaa, jaksaa... -työhyvinvointitaitojen kirjan mukaan hyväksyä ja opetella harjoittamaan hankalien tunteiden osalta hyväksyvää itsehavainnointia. Hankalien tunteiden säätelyssä tulee myös omistautua hyväksi koetuille arvoille sekä toimia näiden arvojen mukaisesti. Vaikka toimii omien arvojen mukaan, tilanne ei välttämättä tunnu sillä hetkellä mukavalta. Mutta työssä olemme vastuussa teoistamme, joten mitä tahansa ei saa tehdä. (Luukkala 2011, 82-84) Uskomukset ohjaavat vertaisohjaajan tunteita, myös vertaisohjaajalta vaadittavat monet valmiudet määrittävät tunnetiloja. Erilaisia valmiuksia on kolmenlaisia, tieto- ja taitoperusta, jota kutsutaan järkeväksi ajatteluksi, viestintä, jota kutsutaan ystävällisyydeksi sekä kolmas on arvoperusta, jota kutsutaan myötätunnoksi. Tunteiden säätelyn osalta arvoperustan tiedostaminen ja säätelemisen asiakastilanteessa on tärkeää. Arvot ovat

vertaisohjaajan henkilökohtainen kaukupohja. Ammatilainen tiedostaa omat arvot ja niiden vaikutuksen sekä sympatiaan ja empatiaan. Sympatia on myötätuntoa eli toisen ihmisen tunteisiin samaistumista ja empatialla tarkoitetaan toisen ihmisen sisäistä ymmärtämistä. (Oksanen 2014, 117-119.) Ammatilainen osaa säädellä myötätuntoaan, mikä on ammatilaisen yksi työväline. Kun henkilökohtainen myötätunto liikkuu vapaasti, osaa ammatilainen käyttää myötätuntoa työssään, kun sitä tarvitsee. Ammatilainen myös havaitsee liiallisen myötätunnon ja näin ollen osaa säädellä omaa jaksamistaan ja irtiottoa. (Oksanen 2014, 121, 124.)

Itsensä ja tuettavan edun takia vertaisohjaajan on tärkeä saada puhua omista tunteistaan sekä purkaa paineitaan. Yksi hyvä paikka puhumiselle sekä purkamiselle on työn ohjaus. Mikäli vertaisohjaajalla on itsellään ahdistusta, voi hänen olla vaikea antaa tuettavalle tilaa ahdistavien tunnekokemusten purkamiselle sekä kuulla häntä. Tuettava aistii herkästi vertaisohjaajan tunnetilan ja myös sen, jos ohjaajan on vaikea ottaa hänen häntänsä vastaan. Pahimmassa tapauksessa tuettava voikin päätyä entistä lukkiutuneemmaksi. (Porkka & Tenhunen 2015, 148.)

#### 4.4 Motivointi, kiittäminen ja palaute

Motivointi on yksi työnteon tärkeä kannustin ja jaksamisen ydin. Koko kansantalouden, organisaatioiden sekä yksilöiden kannalta motivaatio sekä innostus ovat elintärkeitä elementtejä tulevaisuuden kannalta. (Mayor & Risku 2015, 21.) Kirjassa *Opas yksilölliseen motivointiin* mainitaan miten: ”Tehokas yksilöllinen motivointi on sitä, että tuntee sekä omat motiivinsa sekä muiden yksilölliset motiivit ja pystyy antamaan itselleen ja muille edellytykset toteuttaa mahdollisimman monta vahvaa motiivia samanaikaisesti” (Mayor & Risku 2015, 25.)

Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Ulkoisella tarkoitetaan, että motivaation lähde on yksilön ulkopuolella. Tällöin motivaattorina voi olla toive palkkiosta, pelko että huonosti tehdystä työstä tulee rangaistus, yllytys tai ryhmäpaine. Tarve on yleensä pakottava ja näin ollen tehtäväkin tuntuu vastenmieliseltä. Tämä johtaa siihen, että vertaisohjaajan henkiset resurssit vähenevät sekä hyvinvointi vähenee. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan, että ihminen hakeutuu haluamiensa asioiden pariin ja tekee itselleen innostavia asioita omasta tahdostaan. Kun ihmisellä on sisäistä energiaa, hän ei kuormitu. On huomioitu, että ulkoiset motivaattorit, kuten kannustimet ja palkkiot häiritsevät sisäistä autonomian tunnetta ja tämän takia vähentää sisäistä motivaatiota.

Monet tutkijat ovat sitä mieltä, että sisäinen motivaatio on se mikä meitä ajaa elämässä eteenpäin. (Mayor & Risku 2015, 35.) Jotta olisimme mahdollisimman tehokkaita, meidän sisäiset motiivimme pitäisi olla harmoniassa olosuhteiden, elämäntilanteen ja tavoitteiden kanssa. Jotta voimme kokea tyydytystä ja olemaan motivoituneita, meidän motivaation, tavoitteemme sekä elinolosuhteemme tulisi vastata toisiaan. Työpaikalla tämä tarkoittaa, että sisäiset motiivit ja työn tavoitteet tulisi olla linjassa keskenään. Eli jokaisen vertaisohjaajan sisäiset motiivit tulisi ottaa huomioon työn johtamisessa. (Mayor & Risku 2015, 38-39.)

Jokaisen ohjaajan on hyvä tuntee ryhmänsä motiivit, jotta heillä on mahdollisuus tulla johdetuksi niin kuin itse haluavat. Ryhmän keskeinen luottamus paranee, kun jäsenet tunnistavat miksi muut käyttäytyvät niin kuin käyttäytyvät. Samoin tehokkuus paranee, kun jokaiselle antaa yksilöllisesti motivoivia tehtäviä. Myös toinen toistensa arvostus paranee ja näin ryhmässä alkaa tapahtua positiivisia muutoksia. Ohjaajan on hyvä tunnistaa sekä omat että ryhmän motiivit sekä se, miten ne vaikuttavat yksilön toimintaan ja käyttäytymiseen. Ohjaajan haasteena on yksilön motiivien subjektiivinen tarkastelu, näkeminen ilman omia silmälaseja eli motiiveja. Kehityskeskustelut ovat tilanteita, joissa on tärkeää tunnistaa motiivit ja niiden avulla tarpeen vaatiessa saada työtä ja vertaisohjaajan jaksamista kehitettyä. (Mayor & Risku 2015, 148-149,161)

Kukaan tuskin koskaan on valittanut, että häntä on kiitetty liikaa tai liian usein. Vertaisohjaajat tarvitsevat kiitosta työstään, jotta jaksavat toimia vertaisena. Kiitos on usein myös vertaisohjaajan ainoa palkka, ellei ole sitten palkattu vertaisohjaaja. Kiittäminen on tärkeää tehdä henkilökohtaisesti sekä kiittämisen ohella kiinnostuksen osoittaminen vertaisohjaajan työpanosta kohtaan on yksi tapa antaa myönteistä palautetta. (Karreinen ym. 2010, 79.) Myös Onnistunut vapaaehtoistoiminta oppaassa korostetaan kiittämisen tärkeyttä, koska arvostuksen osoittaminen ja muistaminen sitouttavat vertaisohjaajaa sekä muistuttaa häntä siitä, että hänen panoksensa on tärkeä (Vehkasalo ym. 2014, 57). Myös kirjassa Opas yksilölliseen motivointiin (Mayor & Risku 2015, 157-158) mainitaan miten myönteiseen palautteen antamiseen voi vaikuttaa myös palautteen antajan omat motiivit. Syy voi olla yksilölliset erot hyväksynnän tarpeessa, jolloin palautteen antaja on edennyt asemaansa vakaan ja itsevarman vaikutelman johdosta ja näin ollen ei kaipaa hyväksyntää muilta eikä osaa sitä yhtä hyvin muille antaa.

Jokainen vertaisohjaaja on omanlaisensa, joten tapa jolla kiittää ohjaajaa kannattaa miettiä tarkkaan. Jollekin esimerkiksi kiitoksen saaminen suuren yleisön edessä voi olla

ikimuistoinen, kun taas toiselle todella nolo kokemus. Vaatimatonkin palkitseminen auttaa vertaisohjaajaa jaksamaan paremmin vertaisena sekä pienet kiitollisuuden osoitukset, kuten esimerkiksi lounas, kahvit tai kukkapaketti ovat tärkeitä vertaisohjaajille. (Karreinen ym. 2010, 80.) Täytyy kuitenkin muistaa, että erilaiset rahanarvoiset lahjat sekä kiitokset voivat olla verottajan mielestä verotettavia etuja ja tämän takia muistaminen ei saa muuttua kuitenkaan palkanomaiseksi eduksi (Vehkasalo ym. 2014, 57). Myös vertaisohjaajalle tarjottu mahdollisuus lisäkoulutukseen voi olla hyvä palkinto sekä tunnustuksena hyvästä työstä voisi esimerkiksi olla kiitoskirje ja runo tai lyhyt juttu jäsenkirjeessä, lehdessä ja nettisivuilla kuvan kera. On tärkeää myös kiittää, etenkin isoissa projekteissa, vertaisohjaajan perheenjäseniä sekä ystäviä, koska mikäli ohjaaja on kuukausia puurtanut projektin eteen, on varmaa, että projektiin panostettu aika on ollut jostain muualta. (Karreinen ym. 2010, 80.) Euroopan vapaaehtoistyön toimintaohjelmassa on myös ideoita vapaaehtoisen kiittämiseen. Kiittää voi muun muassa illallisella, VIP -sisäänpääsillä johonkin paikkaan, syntymäpäiväkortilla, kiitoksen antamisella oikeaan aikaan tai antamalla vapaaehtoiselle suurempia haasteita. Toimintaohjelmassa on myös ideoita miten vapaaehtoinen saisi työstään tunnustusta. Toimintaohjelmassa mainitaan miten, hän voi pyytää tehdystä työstään työtodistuksen/todistuksen sekä pohtia sen liittämistä cv:n mukaan joko työkokemuksena tai harrastuksena. Vapaaehtoinen voi laatia osaamisprofiilin sekä tehdä itsearviointin ja pyytää arviointia muilta. Vapaaehtoinen voi myös laatia muistion tehdystä työstä ja sen tuloksista sekä hän voi laatia portfolion vapaaehtoistyöstään ja näyttää sitä esimerkiksi työnhaun yhteydessä. Vapaaehtoistyön voi myös tehdä näkyväksi sen osalta mitä siinä on itse tehnyt sekä pyytää vapaaehtoistyön järjestäjältä suositusta. (EYV 2011, 34-35.)

Palautteen antaminen ei ole meille suomalaisille kovin luontaista eikä itsestään selvää. Palautteen vastaanottaminenkaan ei ole aina helppoa, mutta silti jokainen meistä kaipaa palautetta. Palaute auttaa jatkosuunnitelmissa sekä työn kehittämisessä. (Raivio 2011, 13.) Vertaisohjaajalta saatu palaute tukee toimintaa, joten ohjaajalle kannattaa aina antaa mahdollisuus palautteen antoon. Lyhyet palautekeskustelut tapaamisten jälkeen on hyvä ottaa tavaksi jokaisen lyhyenkin tapahtuman jälkeen. "Miten meillä meni" -kysymys on myös samalla viesti, että toiminnalla on merkitystä. (Karreinen ym. 2010, 81.) Myös ajantasainen palaute toiminnasta on tärkeää, jotta mahdolliset ongelmakohdat saadaan heti tietoon sekä toimintaa voidaan kehittää niiden mukaisesti. Palautetta keräämällä vastaajat tuntevat, että heitä kuunnellaan, ja että he voivat vaikuttaa toimintaan jotenkin. (Vehkasalo ym. 2014, 100.)

Erilaisia palautetekniikoita on myös monia, joten niitä kannattaa soveltaa tilanteesta riippuen. Yksi tapa on esimerkiksi pyytää osallistujia rinkiin kertomaan kukin vuorollaan jotain hyvää ja jotain parannettavaa. Ennen kuin ryhdytään kommentoimaan toisten sanomisia, on todella tärkeää, että jokainen saa ensin sanoa sanottavansa. Projektin ammattilaisten kannattaa malttaa mielensä ja ottaa tässä vaiheessa nöyrästi kaikki palaute vastaan eikä ruveta väntämään vastaan. Myös silloin on tärkeää kysyä vertaisohjaajalta palautetta, kun kaikki ei ole sujunut odotetusti. Perusteellinen pieleen menneen asian puiminen sekä palautteen anto puhdistavat ilmapiiiriä ja pitää yllä hyvää yhteishenkeä, joka puolestaan auttaa ohjaajaa jaksamaan paremmin vastoinkäymisistä huolimatta. Pieleen menneen asian puimiseen voi olla myös mahdollisesti hyvä osallistua sellaisen henkilön, joka ei ollut itse tapahtumaan osallinen, mutta tuntee toiminnan. Tällöin kyseinen henkilö voi toimia neutraalimpana palautteen kerääjänä sekä keskustelun vetäjänä. Palautekeskustelut ja kyselylomakkeet tulee pitää lyhyinä, jotta vertaisohjaaja jaksaa panostaa niihin kunnolla. (Karreinen ym. 2010, 81.) Myös kirjassa *Opas yksilölliseen motiivointiin* mainitaan, miten esimiehen tärkein tehtävä on ohjata ja seurata johdettavien työn etenemistä ja työn tavoitteiden toteutumista. Tämä on juuri ammattilaisen tärkeä tehtävä vertaiselle. Kannustava, positiivinen palaute on aivan yhtä tärkeää kuin kriittinen, korjaava palaute. Ammattilaisen on myös tärkeää varmistaa, että palaute on vastaanotettu oikein. Asian voi varmistaa suoraan kysymällä vertaisohjaajalta. Tärkeää on myös ammattilaisen saada palautetta vertaisohjaajalta. (Mayor & Risku 2015, 162.)

Vertaisohjaajan työhön kuuluu myös usein jonkinasteinen joustavuus ja jopa ajoittainen improvisointi toimintamalleissa sekä tavoitteissa, joka johtaa helposti siihen, että ohjaajan on vaikea arvioida itse omaa onnistumistaan. Tästä johtuen on erityisen tärkeää, että ammattilaiset kertovat ohjaajalle, miten hän on onnistunut tehtävässään, koska jokainen ihminen kaipaa paitsi kiitosta työlleen myös arvioita siitä, miten on onnistunut tehtävän suorittamisesta. Etenkin, jos tehtävä on ollut erityisen haastava vertaisohjaajalle, niin palautteen tärkeys korostuu entisestään. Ohjaajalle on tärkeää saada myös palautetta silloin, kun hän on uskaltanut kokeilla jotain uutta, panostanut erityisesti johonkin tai venynyt yötöihin saadakseen homman valmiiksi. (Karreinen ym. 2010, 82-83.) Myönteinen palaute tulee antaa rakentavasti keskittyen käyttäytymiseen ja tekemiseen, ei henkilöön sekä palautteen tulee olla hyödyksi saajalle, ei sen antajalle. (Raivio 2011, 13). Myöskään korjaavaa palautetta ei tule unohtaa ja sitä täytyy uskaltaa antaa ohjaajalle. Palauteiden avulla vertaisohjaaja kehittää itseään ja saa eväitä vertaisena jaksamiseen. (Karreinen ym. 2010, 83.)

## 5 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET

Kehittämistyö mukailee kvalitatiivisen tutkimuksen mallia ja se etenee spiraalimallin mukaan. Kehittämistyö on jaoteltu aloitusvaiheeseen, suunnitteluvaiheeseen, ensimmäisen ryhmän käytännön toteutukseen, toisen ryhmän käytännön toteutukseen ja aineiston työstämiseen ja tuloksiin. Olemme eritelleet alla olevaan prosessikaavioon, taulukon omaisesti (taulukko 1) myös ajankohdat, mukana olleet osalliset, käyttämämme tiedonkeruu/ kehittämismenetelmät, dokumentointitavan sekä saamamme aineiston hyödyntämistavan. Koko prosessin aikana kävimme reflektiota oppimista asioista sekä tutkimme ja tarkensimme opinnäytetyömme tuotosta eli ammattilaisen käsikirjaa vertaisen tukemiin.

### 5.1 Kehittämistyön muoto ja eteneminen

Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jota kerätään luonnollisissa tilanteissa. Tiedonkeruussa suositaan ihmistä sekä tiedonkeruussa pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja. Tärkeää on aineiston monitahoinen ja yksityiskohmainen tarkastelu. Kvalitatiivisen piirteitä ovat myös kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta sekä se, että tutkimussuunnitelma muotoutuu työn edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Nämä kaikki seikat tukevat kehittämistyömme tavoitteita sekä määrittelemiämme kehittämistehtäviä.

Työmme etenee spiraalimallin mukaan, jota Kari Salonen kuvailee Turun Ammattikorkeakoulun julkaisussa: Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön (2013, 15-17). Spiraalimallissa välillä pysähdytään, pohditaan ja kehitetään prosessin aikana. Spiraalimallin mukaan ei myöskään voi kaikkea suunnitella etukäteen, vaan asiat tarkentuvat ja muuttuvat työskentelyn edetessä. Olemme hankkeen toiminnassa mukana jo sen suunnitteluvaiheessa, jossa toimintoja vielä kehitetään ja pohditaan. Kehittämistyön luonteen omaisesti, olemme pohtineet ja reflektoineet oppimaamme.

VAIHEET	AJAN-KOHTA	OSALLISET	TIEDONKERUU/ KEHITTÄMISMENE- TELMÄ	DOKUMEN- TOINTITAPA	AINEISTON HYÖDYNTÄMISTAPA
Aloitus- vaihe	10/16	hanketyöntekijät	aloituspalaveri	muistio	aiheen tarkentuminen, kehittämistehtävän suunnittelu
Suunnittelu- vaihe	11/16	hanketyöntekijät	kaksi yhteistyöpalaveria	muistio	kehittämistehtävän tarkentuminen
	1/17	hanketyöntekijät	suunnitelmapalaveri	muistio	suunnitelman hyväksyminen, toimeksiantosopimukset
	1/17	vertaisohjaaja	aloitushaastattelu, tutustuminen	nauhoite	kehittämistyön lähtökohdat
1. ryhmä käytännön toteutus	1/17	vertaisohjaaja	haastattelu	nauhoite	alkuartoitus
	1-3/17	hanketyöntekijät, vertaisohjaaja, ryhmä	toimintakerrat	muistio, havainnointi	kehittämistoimintaa
	1-3/17	vertaisohjaaja	sähköposti	sähköposti	viikottainen palautteen keruu
	3/17	vertaisohjaajat	1. ryhmän yhteenvetohaastattelu 2. ryhmän alkukartoitus	nauhoite	loppukartoitus, alkukartoitus
	3/17	hanketyöntekijät	yhteistyöpalaveri	nauhoite	yhteenveto 1.ryhmästä
2. ryhmän käytännön toteutus	5/17	vertaisohjaajat	2.ryhmän yhteenvetohaastattelu	nauhoite	loppukartoitus
	5/17	hanketyöntekijät	yhteistyöpalaveri	nauhoite	yhteenveto 2.ryhmästä
Aineiston työstäminen ja tulokset	1-11/17				valmis kehittämistyö

Taulukko 1. Kehittämistyön eteneminen.

Opinnäytetyömme suunnittelu alkoi lokakuussa 2016 tapaamalla hankkeen työntekijät aloituspalaverissa. Keskustelimme alkavasta hankkeesta sekä opinnäytetyömme sisällöstä. Kehittämistehtävämme aihe muodostui vertaisohjaajan jaksamisen tukemiseen, koska hankkeessa toimi vertaisohjaaja ryhmänohjaajan rinnalla. Kehittämistyön sisällön saimme hyvin vapaasti määritellä itse sekä myös tuotoksen mallin. Olimme loppuvuonna 2016 mukana kahdessa yhteistyöpalaverissa sekä keskustelimme hanketyöntekijöiden kanssa myös opinnäytetyöstämme. Palavereissa oli mukana myös muita hankkeessa toimivia tahoja, kuten TST ry:n edustaja. Keskustelut antoivat meille arvokasta palautetta ja ohjasivat työtämme eteenpäin. Palautteen pohjalta kehitimme ja tarkensimme kehittämistehtävämme kysymykset. Osallistuminen palavereihin auttoi oppimaan hanketoiminnasta sekä hahmottamaan kehittämistehtävän sisällön. Palavereissa dokumentoimme keskeisiä asioita muistion muodossa. Aiheeseen tutustuessa sekä kehittämistyöstä keskusteltaessa saimme opinnäytetyömme aiheen rajattua vertaisohjaajan tukemiseen ryhmätoiminnan eri vaiheissa.

Ennen ensimmäisen ryhmän aloitusta olimme mukana suunnitelmapalaverissa, joka pidettiin tammikuussa 2017. Palaverissa keskusteltiin tulevasta ryhmätoiminnasta ja hankkeen aloittamiseen liittyvistä käytännön asioista sekä meidän roolistamme siellä. Palaverin antia dokumentoimme muistion muodossa. Haastattelimme myös tammikuussa ensimmäiseen ryhmään palkattua vertaisohjaajaa. Tarkoitus oli selvittää hänen taustaan ja lähtökohtia tulevalle ryhmänohjaukselle. Haastattelun toteutettiin teemahaastatteluna. Haastattelun tavoitteena oli tutustua vertaisohjaajaan ja sopia tulevista käytännön seikoista yhteistyömme aikana. Kiinnitimme huomiota asioihin, joita tulisi kehittää ja selvitimme asioita, joihin vertaisohjaaja tulisi tarvitsemaan ohjausta. Dokumentointitapana käytimme nauhoitusta. Teemahaastattelun luonne oli tavoitteen mukainen ja antoi liikkumavaraa ja mahdollisti lisäkysymykset. Tavoitteena oli saada hyvä keskusteluyhteys sekä edellytykset hedelmälliselle yhteistyölle.

Helmikuun alussa palautimme ohjaavalle opettajalle alustavan tietoperustan. Tietoperustatyöpaja tarkensi työmme suuntaa ja auttoi kirjoittamisprosessissa. Työstimme myös yllä olevan kaavion kehittämishankkeen etenemisestä. Kehittämistyö on prosessi, jossa voidaan palata taaksepäin ja kehittää joitakin osioita uudestaan. Tästä johtuen suunnitelman tekeminen oli haastavaa. Kehittämistyön luonteeseen kuuluu, että kaikkia osia ei pysty etukäteen suunnittelemaan, mutta tarkoitus on kuitenkin suunnitella mahdollisimman huolellisesti. (Salonen 2013, 17)



Ensimmäinen ryhmä kokoontui tammikuun-maaliskuun aikana. Olimme alussa ryhmän toiminnassa mukana. Ryhmän kokoontumistilat olivat pienet ja osalla kerroista oli mukana taidealan opiskelijoita tai yritysvieraita. Päätimme yhteistyössä hanketyöntekijöiden kanssa, että emme osallistu konkreettisesti ryhmän toimintaan jatkossa. Osallistuminen ei tukenut kehittämistehtäväämme, koska vertaisohjaaja ei ollut aktiivinen ryhmän jäsen. Ryhmän jäseniä oli joillakin kerroilla vähemmän kuin ohjaajia ja opiskelijoita, joten tämänkaltainen asetelma ei ole eduksi ryhmän jäsenille. Kehittämistyömme koskee vertaisohjaajan pidempiaikaista seurantaa, joten keräsimme palautetta häneltä kerran viikossa sähköpostin välityksellä. Ohjeistimme häntä antamaan suoraa palautetta ja antamaan itselleen aikaa vastata kysymyksiin. Sähköposti mahdollisti vertaisohjaajan vastaamaan silloin, kun hänelle parhaiten sopii. Samanlainen kyselykaavake joka viikko mahdollisti meille vastausten vertailun.

Kun ensimmäinen ryhmä lopetti toimintansa, haastattelimme sekä vertaisohjaajaa että hanketyöntekijöitä. Haastattelujen tavoite oli tehdä yhteenvetoa vertaisohjaajan ensimmäisen ryhmän onnistumisista sekä kehitystarpeista. Tapasimme vertaisohjaajan ja hanketyöntekijät erikseen. Tapaamiset nauhoitimme, jotta pystyimme palaamaan niihin raportointivaiheessa. Teemahaastattelu toimi hyvin, kertasimme aikaisemmin puhuttua ja keskustelimme nykytilanteesta. Keskustelimme hanketyöntekijöiden kanssa myös opinnäytetyöstämme. Saimme palautetta ja pohdimme työn teoriaosaa, johon päätettiin lisätä kohdat vaihtoehtoisuudesta sekä ryhmän pelisäännöistä. Saimme myös hyväksynnän tuotoksen muodosta, käsikirjasta.

Ensimmäisen ryhmän päätyttyä, meillä oli ohjausaika ohjaavalle opettajallemme. Olimme jo päässeet paremmin selville, siitä mitä työmme kokonaisuudessaan tulee sisältämään. Ohjauskerta antoi meille hyvin tarkennusta ja jäsenystä työn sisältöön sekä tarkensi mikä on lopullinen opinnäytetyömme tuotos. Jäsenyys tarkensi, että työmme jakaantuu osioihin ennen ryhmän alkua sekä ryhmätoiminnan aikana ja sen jälkeen. Opinnäytetyön ja tuotoksen eli käsikirjan jäsenyys on sama. Nämä välipalautteet olivat tärkeitä vaiheita kehittämistyömme kannalta.

Toinen ryhmä aloitti heti ensimmäisen ryhmän lopetettua. Tässä ryhmässä oli rekrytoitu vertaisohjaaja ensimmäisestä ryhmästä. Ryhmän mukana toimi myös palkattu vertaisohjaaja. Ryhmän aikana keräsimme tietoa haastattelujen avulla sekä vertaisohjaajilta, että hanketyöntekijöiltä. Haastattelujen aiemmin suunnitellut teemat koimme sopiviksi myös toisen ryhmän aikana tehtyihin haastatteluihin. Tämä mahdollisti vastausten koonnin

sekä keskinäisen tarkastelun. Tavoitteena oli kerätä vielä lisää vertaisohjaajien kokemuksia ryhmässä toimimisesta sekä syventää jo olemassa olevaa materiaalia. Haastattelut tukivat tavoitteitamme ja saimme tarvitsemiamme vastauksia.

Kehittämistyön lopulla hioimme ja työstimme lopullista versiota käsikirjasta ja viimeistelimme kehittämistyömme kirjallista raporttia. Koko kehittämistyömme aikana olemme reflektoineet oppimiamme asioita sekä jäsentäneet ja tarkentaneet työmme sisältöä. Olemme perehtyneet kehitystyömme asioihin kirjojen ja internetin välityksellä. Olemme tutkineet kehittämisopin näytetöitä sekä perehtyneet oppinäytetöiden sisältöihin.

## 5.2 Kehittämistoiminnan ja tiedonkeruun menetelmät

Menetelminä olemme käyttäneet havainnointia, dialogista keskustelua, sekä teema-haastattelua. Menetelmät ovat antaneet kehittämistyöllemme lähtökohdat käsikirjan sisällölle. Menetelmät olemme valikoineet, kehittämistyön luonteen omaisesti.

### **Dialogi**

Kehittämistehtävässämme olemme tehneet haastattelut ja tiedonkeruun käyttäen dialogia. Dialogi on vuoropuhelua, jossa keskitytään kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille kuten kehittämistehtävän tarkoitus on. Dialogisuus vuorovaikutuksessa tarkoittaa tapaa toimia ja kohdata toinen toisensa. Dialogissa on tarkoitus antaa toisen ajatuksille tilaa ja hidastaa omien mielipiteiden muodostamista. Dialogin ajatuksena on luoda tietoa, mitä yksin ei ole mahdollista. (Vilén 2002, 86-87) Dialogisuutta kuvaillaan kirjassa Lujita luottamusta (Raatikainen, 2015, 108-109) kahden ihmisen väliseksi tasa-arvoiseksi vuorovaikutukseksi. Dialogisuus mahdollistaa uuden oppimisen ja näin ollen on tärkeä keino kehittämistehtävän kannalta. Kirjassa mainitaan miten, dialogissa luodaan yhteistä todellisuutta, jonka lopputulosta ei etukäteen voi tietää.

### **Havainnointi**

Havainnointia olemme käyttäneet ryhmätoiminnan aikana ensimmäisessä ryhmässä. Hankkeen aloituksen ja ryhmän keston vuoksi emme pystyneet osallistumaan ryhmän toimintaan koko ajan. Koska havainnointi on pitkä prosessi, saimme menetelmän avulla käsityksen ryhmän ja hankkeen toiminnasta. Saimme käsityksen missä ja miten ryhmä toimii sekä näimme, miten ryhmänohjaaminen on jaettu. Havainnointia käytetään, jotta

saadaan selville mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla saadaan selville toimivatko ihmiset niin kuin he todella sanovat. Havainnointi on työläs menetelmä ja tästä syystä haastattelut ja kyselyt ovat melkein syrjäyttäneet havainnoinnin. Havainnoinnin etuna on, että saadaan suoraa tietoa yksilöiden ja ryhmien toiminnasta ja käyttäytymisestä. Tämä luonnolliseen ympäristöön sijoittuva menetelmä sopii erityisesti vuorovaikutuksen tutkimiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 212-214.)

Havainnoinnin lajeja on useita. Käyttämämme laji on osallistuva menetelmä. Menetelmä on vapaata ja luonnolliseen toimintaan mukautuvaa. Osallistuvassa menetelmässä havainnoija on ryhmän toimintaan osallistuva. Ryhmässä me jaoimme kokemaamme yhdessä ryhmän kanssa ja näin meillä oli myös rooli ryhmän jäsenenä. Ryhmä oli tietoinen läsnäolomme tarkoituksesta ja he hyväksyivät sen. Havainnoinnin haasteena on se, miten paljon havainnoijan läsnäolo vaikuttaa ryhmän käyttäytymiseen. Samoin haasteena on miten havainnoija pitää omat tulkinnat erillään havainnoistaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 216-217)

### **Haastattelut**

Haastattelun parhaana puolena pidetään kirjan Tutki ja kirjoita (Hirsjärvi ym. 2009, 204-206) mukaan joustavuutta aineistoa kerättäessä. Haastattelu valitaan usein siksi, että ihminen nähdään siinä subjektina, jolloin hän saa tuoda itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti esille. Haastattelussa vastauksen suuntaa on myös mahdotonta tietää, mikä on kehittämistyölle oleellista. Haastattelun mahdollisuutena on nähdä haastateltava osana laajempaa kontekstia, jolloin vastauksen voi kertoa laajemmin kuin etukäteen pystyy ennakoimaan. Näin vastauksia syntyy moniin eri suuntiin. Haastattelun mahdollisuus on myös selventää saatuja vastauksia, pyytää perusteluja ja esittää lisäkysymyksiä. Valitsimme haastattelut myös sen johdosta että, saamme haastateltavat varmasti mukaan kehittämistyöhömmme.

Viikoittaiset fiilikset vertaisohjaajalta kysyimme sähköpostin välityksellä. Emme olleet ryhmätoiminnassa mukana kuin muutaman kerran, joten sähköposti oli tarkoituksen mukainen väline. Kehittämistyömme tavoitteiden saavuttamiseksi, emme kokeneet, että läsnäolomme ryhmässä on tarpeellinen. Ohjeistimme vertaisohjaajaa vastaamaan kysymyksiin huolella ja ajatuksella.

## Teemahaastattelu

Teemahaastattelua pidetään kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmänä. Teemahaastattelussa keskustellaan ennalta tiedossa olleista aihepiireistä. Mutta tarkkaa haastattelun kulua ei voi ennalta tietää, eikä kuulukaan. Teemahaastattelu on avoimen ja lomakehaastattelun välimuoto. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemahaastattelun aihepiirit muotoutuvat perehdyttäessä teoriatietoon (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 66). Kehittämistyömme eteni juuri tällä tavalla. Kun olimme tutustuneet vertaisohjaajuuteen ja tuen tarpeista ryhmäprosessin aikana, saimme käsityksen kehitystehtävämme kulusta sekä käsikirjaan muotoutuvista aihepiireistä. Teemoina vertaisohjaajan alkuhaastatteluissa meillä oli taustatietoa, hanke, vertaisohjaajuus, ryhmänohjaus ja oma osaaminen. Loppuhaastattelussa kysimme käsikirjan aihepiireistä, jotka ovat jaksaminen, työnohjaus, tunteiden sääntely sekä motivointi, palaute ja kiittäminen. Halusimme kohdentaa tiedon juuri käsikirjamme sisältöön. Ammattilaisten teemahaastattelussa aihepiirimme olivat myös käsikirjan mukaiset eli jaksaminen, työnohjaus, tunteiden sääntely ja motivointi, palaute ja kiittäminen.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS

Tässä kerromme, kuinka käsikirja muotoutui sekä millainen sen sisältö on. Esittelemme ensin haastatteluista saadut tulokset, koska haastattelut antoivat suuntaa käsikirjassa käsiteltäviin asioihin. Toteutimme käsikirjan sisältöön vaikuttavat haastattelut käyttäen teemahaastattelua. Ammattilaisille esitimme kysymykset, että he miettivät kysymykset ajatellen vertaisohjaaja. Vertaisohjaaja taas mietti luonnollisesti kysymykset itsensä kautta. Teemahaastattelu toimii hyvin toiminnallisissa opinnäytetöissä silloin, kun tehtävänä on selvittää monipuolisesti tietyn aiheen ympärillä olevaa tietoa (Airaksinen & Vilka 2003, 63). Kari Salosen julkaisussa (2013, 24), mainitaan, miten opinnäytetyön aineiston esittelyn tulee olla selkeä ja palveltava tuotosta. Olemme avanneet nauhoitetut haastattelut sen puitteissa, jonka katsomme palvelevan tuotoksena syntyvää käsikirjaa. Kehittämistyön luonteen omaisesti Salosen mukaan aineistoa ei tarvitse dokumentoida samalla tavalla analyysin kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä.

### 6.1 Ammattilaisten haastattelut

Ammattilaisten haastatteluista (Liite1) selvisi paljon asioita, jotka ovat yhteneväisiä teoretietomme kanssa. Esimerkiksi roolijaot nousivat esiin monen kysymyksen kohdalla. Ensimmäisen ryhmän kohdalla roolijaot olivat vielä ammattilaisten mielestä hieman epäselvät ja näin ollen ammattilaiset olivat ryhmän mukana enemmän kuin oli tarkoitus. Tämä puolestaan ehkä vähän hämärsi vertaisohjaajan tehtävänkuvaa ryhmässä. Myös toisen ryhmän kohdalla roolijaot hiukan muuttivat vielä muotoaan, koska toisen ryhmän mukaan tuli ensimmäisestä ryhmästä vapaaehtoinen vertaisohjaaja. Roolijakoja heidän on kuitenkin vielä tarkoitus miettiä tarkemmin kolmatta ryhmää varten, koska siihen on tulossa mukaan kolmas vapaaehtoinen vertaisohjaaja. Haastattelussa totesimme, että roolijaot ovat tärkeitä jaksamisen kannalta, koska ilman selvää roolia menee turhaa energiaa hukkaan työpanoksesta, kun joutuu miettimään omaa merkitystään ryhmässä.

Tunteiden sääntely oli toinen asia, joka nousi esiin monen kysymyksen kohdalla. Vertaisohjaajalle on tärkeää päästä puhumaan omista tuntemuksistaan sekä hänen on myös hyvä tiedostaa, että jokaisella ihmisellä on oma näkökantansa asioihin eli ei ole olemassa vain yhtä oikeaa mielipidettä. Ja kun on kyse ryhmästä, niin siihen mahtuu

monenlaisia mielipiteitä ja ajatuksia, joten siksi vertaisohjaajan on tärkeä päästä puhumaan niistä esimerkiksi työnohjauksessa. On myös hyvä tiedostaa mitkä asiat aiheuttavat itsessä esimerkiksi ärtymystä, jotta näitä tunteita ei sitten esimerkiksi kohdistu ryhmäläisiä vastaan. Tunteiden tiedostaminen on avain itsensä tuntemiseen ja ymmärtämiseen sekä tiedostaminen antaa kyvyn ymmärtää myös toista ihmistä paremmin (Porkka & Tenhunen 2015, 147).

Motivoinnin sekä tuen tarve ryhmän mukana jaksamisessa eivät ole vielä nousseet niin vahvasti esille, koska vertaiset eivät ole olleet vastuussa ryhmän vetämisestä vaan vetovastuu on ollut ammattilaisilla. Kun ryhmän vetovastuu siirtyy vertaisille, ammattilaisten on tarkoitus järjestää enemmän ja säännöllisemmin palaute- sekä purkupäiviä, joissa saa puhua esimerkiksi omista tuntemuksistaan. Vertaisille on tarkoitus antaa myös enemmän aikaa suunnittelutyöhön. Haastatteluista tuli ilmi, että vertaisohjaajan muuttuva toimenkuva ei ollut alusta asti tiedossa. Tilanne on haastava kaikille, koska vertainen on jo "kotiutunut" tehtävään.

Viestintä ja vuorovaikutus on ammattilaisten mielestä ollut toimivaa vertaisten ja ammattilaisten välillä. Jotkut asiat ovat kuitenkin tuottaneet epävarmuutta ammattilaisille. Esimerkiksi se, että osaavatko ammattilaiset tulkita vertaisohjaajien ajatuksia ja tuntemuksia oikein. Ammattilaiset ovat pohtineet näitä asioita paljon keskenään, mutta olivat myös sitä mieltä, että asiaa olisi voinut kysyä suoraan vertaisohjaajilta.

Kiittäminen ja palautteen anto ei ole ollut vielä säännöllistä ryhmien aikana ja jokainen on saanut sanoa fiiliksensä silloin kuin haluaa. Tämä on aiheuttanut pientä epävarmuutta siitä, että ovatko kaikki samoilla linjoilla esimerkiksi ryhmässä toimimisen suhteen. Vertaisohjaajat ovat hoitaneet heille annetut tehtävät, mutta ammattilaiset kokevat, että eivät ole tuoneet esimerkiksi kiitosta vertaisille esille, niin hyvin kuin ehkä olisivat voineet tuoda. He pohtivat että, kiittämiseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota sekä myös palautteen antoon.

## 6.2 Vertaisohjaajien haastattelut

Myös vertaisohjaajien haastattelut nivoutuivat hyvin yhteen teorian tietomme kanssa. Niissä oli myös paljon yhteneväisyyksiä ammattilaisten haastatteluista saatuihin vastauksiin. Olemme koonneet tähän osioon yhteenvedot sekä vertaisohjaajan viikkokyselyistä, että alku- ja loppuhaastatteluista. Liitetiedostona (Liite2) on kysymyskaavake,

jota käytimme viikoittaisessa palautekyselyssä. Alkuhaastattelua (Liite3) käytimme ensimmäisissä haastatteluissa, kun tutustuimme vertaisohjaajiin. Loppuhaastattelun (Liite4) idea oli koota vertaisohjaajan ajatukset omasta toiminnasta ryhmässä. Vaikka vertaisohjaajien asemat hankkeessa eroavat toisistaan paljon (toinen on palkattu kokopäiväinen hankkeen työntekijä ja toinen toimii vapaaehtoisena), niin katsoimme silti järkeväksi koota vertaisohjaajilta saaduista vastauksista yhteenveto, koska kyselimme molemmilta vertaisohjaajilta samoja teemoja sekä saimme heiltä todella samankaltaisia vastauksia.

Aluksi selvitimme vertaisohjaajien taustoja sekä sitä, että mitä he tietävät esimerkiksi vertaisohjaajana olemisesta. Kumpikaan vertaisohjaajista ei ole aikaisemmin toiminut nimenomaan vertaisohjaajana, mutta molemmat ovat olleet joskus vetovastuussa ryhmästä. Heillä ei ollut myöskään selvillä mitä vertaisohjaajuus on ja mitä kaikkea siihen kuuluu. Vaitiolovelvollisuudesta oli puhuttu sekä molemmat ovat lukeneet hankehakemuksen, mutta esimerkiksi roolit hankkeessa eivät ole selviä. Tällä hetkellä vertaisohjaajat antavat vertaistukensa ryhmäläisille oman työttömyyskokemuksen sekä samanikäisyytensä kautta. Haastattelujen lomassa teimme molemmista vertaisohjaajista havainnoja. Havainnoimme, miten molemmat ovat hyvin ulospäinsuuntautuneita sekä saavalmiita. He käyttäytyivät luonnollisesti haastattelutilanteessa sekä ryhmässä.

Ensimmäisen ryhmän aikana viikkokyselyissä ilmeni, että vertaisohjaaja sai onnistumisen kokemuksia omien tunteiden sääntelyssä. Vertaisohjaaja oli myös tyytyväinen, kun pystyi keksimään yllättävien tilanteiden johdosta varasuunnitelmia ryhmäkerroille. Kehitettävää vertaisohjaaja koki olevan oman tai muun työntekijän sairastapauksen sattuessa. Kehitettävää oli myös, miten vertaisohjaaja saisi ryhmäläisiä tiedostamaan omat osaamiset ja kehittämistarpeet. Vertaisohjaajalta tuntui vaikealta ainoastaan itsenäistyminen, esimerkiksi herääminen aamulla. Ryhmän onnistumisen esteenä vertaisohjaaja on kokenut ryhmäläisten erilaiset suhtautumistavat ryhmän toimintaan. Vertaisohjaaja on motivoinut omat uudet oppimiskokemukset sekä ryhmäläisten onnistumiset, kuten työpaikan saaminen. Vertainen on tuntenut olonsa epämukavaksi ja tarvinnut tukea ainoastaan, kun joku ryhmäläinen nousee liikaa esille ryhmässä. Yleinen mieliala enimmäisestään ryhmästä oli hyvä.

Alku- ja loppuhaastatteluista nousi esille että, vertaisohjaajia motivoivat monet asiat. Näitä asioita olivat muun muassa halutun tuloksen aikaansaaminen esimerkiksi onnistuneen ryhmätehtävän läpivietäminen. Ryhmältä saatu positiivinen palaute sekä se, että

saa olla ihmisten kanssa tekemisissä olivat myös hyviä motivoinnin lähteitä. Vapaaehtoinen vertaisohjaaja koki myös ryhmässä olemisen hyvänä vaihtoehtona kotona olemiselle. Hänestä oli mukava tulla ryhmään, kun päivällä ei ollut muutakaan tekemistä.

Tuen tarve ryhmän ohjaamisessa ja ryhmässä jaksamisessa ei ole noussut vertaisohjaajalla paljon esille hankkeen aikana. Tähän on vaikuttanut paljon se, mitä ammattilaisten haastatteluissa tuli myös esille, että vertaisohjaajat eivät ole olleet niin paljon vastuussa kuin oli ollut tarkoitus. Vertaisohjaajat myös itse kokivat olleensa enemmän vain taustalla. Vapaaehtoinen vertaisohjaaja koki saavansa tukea palkatulta vertaisohjaajalta, mutta ei varsinaisesti hanketyöntekijöiltä.

Viestintä ja vuorovaikutus koettiin toimivan suhteellisen hyvin. Sähköpostiviestejä lähetettiin puolin ja toisin, mutta myös parannettavaa olisi. Vertaisohjaajat kaipasivat enemmän tietoa päivän suunnitelmista. Vertaisohjaajan mielestä kaikkien tulisi tietää mitä ohjelmaa on luvassa sekä kuka hoitaa ja mitä hoitaa. Myös ryhmästä ja sen jäsenistä vertaisohjaajat kaipasivat enemmän ennakkotietoa, jotta pystyisi paremmin valmistautumaan uuteen ryhmään ja ryhmäläisiin. Tämä korostui varsinkin palkatun vertaisohjaajan kohdalla. Hän tunsu vastuuta tehtävästään, kun taas vapaaehtoinen vertaisohjaaja ei kokenut ryhmän vetämistä omaksi työkseen.

Vertaisohjaajat kokivat, etteivät olleet saaneet palautetta juuri ollenkaan, mutta sitä olisi ollut kiva saada. Toisaalta he myös kokivat, että eivät olleet juuri tehneet mitään ryhmien aikana, joten eivät sinänsä edes odottaneet palautetta. Myös kiittäminen oli jäänyt ammattilaisten osalta vähemmälle, mutta ryhmäläiset taas olivat kuulemma kiittäneet vertaista. Kiittäminen ja palautteen puute toivat esiin sen, että vertaisohjaaja ei pystynyt nimeämään varmasti esimerkiksi sitä, että missä on onnistunut ryhmien aikana.

### 6.3 Käsikirjan muotoutuminen ja sisältö

Idea käsikirjasta lähti elämään, kun saimme toimeksiantajalta kehittämistehtäväksi miettiä vertaisohjaaja sekä sitä, kuinka ammattilainen voi tukea häntä ryhmässä toimimisessa. Toimeksiantajamme toivoi, että miettisimme vertaisohjaajan tukemista nimenomaan ammattilaisen näkökulmasta. Eri asiakasryhmien vertaisohjaajille löytyy monenlaisia oppaita tueksi ryhmässä toimimiseen, mutta oppaita jotka on kohdennettu ammattilaiselle ja kuinka hän voi tukea vertaisohjaajaa löytyy vähemmän.



Kehittämistyömme aikana alkoi kirkastua ajatus käsikirjasta. Saimme toimeksiantajalta välipalautteessa hyväksynnän tuotoksen muodosta. Menetelmät ja teoria tukivat toinen toisiaan ja niiden avulla muodostui lopullinen käsikirjan sisältö. Käsikirjan idea on olla toimiva minkä tahansa ryhmän vertaisohjaajan ohjaamiseen. Tämän johdosta käsikirjaan ei tule tietoa Digiolkkarista Työelämään -hankkeesta eikä kohdennettua tietoa kehittämistyöstämme.

Tavoitteena on käsikirja, mikä on selkeä, ytimekäs ja helppolukuinen. Siihen on helppo palata ryhmän aikana ja tarpeen vaatiessa. Käsikirjan päätimme jakaa kolmeen osioon. Osiot sisältävät tietoa mitä vertaisen on hyvä tietää ennen ryhmän aloittamista, ryhmätoiminnan aikana sekä kun ryhmä lopettaa. Ammatilaisen tulee käydä näitä asioita vertaisohjaajan kanssa läpi, koska tieto auttaa ammatilaista tukemaan vertaisohjaajaa ryhmätoiminnassa. Olemme myös tehneet käsikirjan loppuun muistilistan ammatilaiselle, johon hän voi merkitä jo käsitellyt asiat vertaisohjaajan kanssa. Lopusta löytyy myös malli todistuksesta, jonka voi antaa vertaisohjaajalle, kun hän lopettaa vertaisohjaajuuden. Lopussa on myös malli palautekaavakkeesta, jota voi hyödyntää ryhmätoiminnan jälkeen vertaisohjaajan kanssa. Käsikirja (Liite5) löytyy opinnäytetyömme lopusta.

### **Valmennus vertaisena toimimiseen**

Kehittämistehtävämme aikana selkiytyi, että vertaisohjaajan olisi hyvä ennen ryhmän aloitusta tietää vertaistoiminnasta, vertaisohjaajuudesta, vaitiolovelvollisuudesta, ryhmän dynamiikasta sekä roolijaoista ryhmässä. Haastatteluista kävi ilmi juuri tämä seikka että, vertaisohjaaja ei tiennyt paljoa vertaistoiminnasta eikä vertaisohjaajuudesta. Mielestämme tieto vertaisuudesta tukee vertaisohjaajaa työssään. Tieto siitä mitä on, antaa mielikuvan omasta paikasta työyhteisössä. Vaitiolovelvollisuudesta oli keskusteltu ja vertaisohjaajat tiedostivat sen, mutta vaitiolovelvollisuuden merkitys korostui haastattelussa. Nostamme tämän myös käsikirjaan.

Roolijakojen merkitys nousi puheenaiheeksi monella haastattelulla. Myös havainnoinnin avulla huomasimme roolijakojen merkityksen. Selkeät roolijaot alusta asti auttavat mielestämme vertaista sekä koko ryhmää toimimaan tehokkaasti. Varsinkin ensimmäisen ryhmän aikana myös ryhmän dynamiikka nousi esille. Keskustelua käytiin ryhmän ohjaamisesta sekä miten saada kaikkien ryhmäläisten ääni tasavertaisesti kuuluville. Havainnoimme, miten yhteistyö kuitenkin toimi vertaisen ja ammatilaisten välillä, vaikka

ryhmän dynamiikka ei ollut tasapainossa. Nämä seikat vaikuttivat siihen, että ne ovat myös käsikirjassa.

### **Ryhmätoiminnan aikainen ohjaus**

Ryhmän aikana tulee huomioida vertaisen jaksaminen, työnohjaus, tunteiden sääntely ja motivointi. Havaitsimme, että vertaisen jaksamiseen vaikuttaa monet seikat. Ne eivät ole yksiselitteisiä, mutta vaikutus vapaaehtoisena toimimiseen on suuri. Koemme, että kun tuntee olonsa vapaaehtoisena mielekkääksi, hyväksytyksi ja hyödylliseksi, jaksaa vertaisohjaaja toimessaan paremmin. Hankkeen edetessä huomasimme, miten tärkeitä myös roolijaot ovat jaksamisen kannalta. Vertaisen jaksamiseen vaikuttaa tieto siitä mitä häneltä odotetaan. Työnohjausta hankkeessa ei ollut, mutta tuntemuksia ja tilanteiden purkua on ollut tarpeen vaatiessa. Säännöllinen työnohjaus olisi vertaisen jaksamiselle tärkeää, etteivät tunteet kasaudu ja hän pääsee keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista. Vaikka vertaisohjaajalle ei pystytä tarjoamaan varsinaista työnohjausta, olemme kuitenkin nostaneet sen työnohjaus-terminä pinnalle. Työnohjaus tietoutta on paljon saatavilla, joten tiedon hyödyntäminen vertaisohjaajan tukemiselle on hyödyksi.

Haastatteluista havainnoimme, että vertaisen olisi hyvä tiedostaa mitä asioita haluaa itsestään jakaa sekä miten hallita omia tunteitaan. Motivaation ylläpito ja lisääminen ovat jaksamisen kannalta tärkeää. Vertaisohjaajaa motivoi työhön erilaiset asiat kuten, auttamisen halu, tekemisen kaipuu, kokeilun halu tai ryhmän kaipuu (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, 2010, 26). Näin ollen jokaisen vertaisohjaajan motivoivälineet ovat myös yksilölliset. Nämä ovat tärkeitä välineitä, joiden merkitys on tehdä vertaisohjaaja merkitykselliseksi.

### **Ryhmän lopetus**

Kun ryhmä lopettaa, tulee huomioida vertaisohjaajan kiittäminen ja palaute. Havainnoimme, että varsinaista palautteen antoa ryhmän lopettaessa ei ole ollut. Huomasimme, että sille olisi ollut tarvetta ja se olisi kehittänyt vertaisen toimintaa sekä kehittänyt seuraavan ryhmän kanssa toimimista.

## 7 ARVIOINTI JA POHDINTA

### 7.1 Kehittämishankkeen arviointi ja saatu palaute

Kehittämishanke eteni Digiolkkarista Työelämään -hankkeen aikataulun mukaisesti. Oma työskentelymme kulki rinta rinnan hankkeen edetessä. Kehittämistyön alussa kävimme dialogista keskustelua kehittämistyömme tavoitteesta. Tavoitteeksi muodostui ammattilaisen käsikirja siitä, miten tukea vertaisohjaajaa. Prosessin edetessä tavoite tarkentui, miten tukea vertaisohjaajaa ennen ryhmän aloitusta, sen aikana sekä jälkeen. Kehittämistyön menetelminä käytimme havainnointia, haastattelua, teemahaastattelua sekä dialogia.

Menetelmät tukivat moitteettomasti asettamiamme tavoitteita. Teemahaastattelun avoimuus sekä haastateltavan saaminen toimintaan osalliseksi olivat hyvin kehittämishankkeen luonteen omaiset. Haasteena oli asettaa kysymykset haastateltaville niin, että huomio kiinnittyi vertaisohjaajan ryhmänohjaukseen sekä siihen liittyviin asioihin. Lisäkysymysten avulla saimme keskustelun tavoitteen mukaiseen aiheeseen. Saman koimme vertaisohjaajan viikoittaisissa palautekyselyissä. Dialoginen lähtökohta menetelmissä antoi haastattelun annin kasvaa ja kehittyä. Havainnointi ryhmäkerroilla ei näyttäytynyt vertaisohjaajan tukemisen kannalta kovin kannattavalta. Koimme, että havainnointi näin olisi vaatinut niin paljon panostusta, ettei opinnäytetyömme vaatimissa rajoissa, se ei olisi ollut mahdollista. Menetelmät olivat työn tuloksen kannalta oikea valinta.

Kehittämistyömme oli paljon yksin tehtävää aiheeseen paneutumista sekä tulosten pohdintaa. Tässä kohtaa parityöskentely oli hyvin hedelmällistä. Yhdessä asioista keskusteleminen sekä tiedon jakaminen auttoivat prosessissa etenemisessä. Pohdintaa syntyi paljon siitä, mikä tieto on oleellista kehittämistyömme kannalta ja mikä ei. Aluksi varsinkin aiheen rajaaminen oli hyvin työlästä. Viestintä ja vuorovaikutus kaiken kaikkiaan kehittämishankkeen aikana toteutui moitteettomasti.

Prosessin aikana saatu palaute toinen toisiltamme, ohjaavalta opettajalta sekä toimeksiantajalta oli rakentavaa. Ohjaava opettaja auttoi hyvin aiheen rajaamisessa sekä eri näkökulmien esille tuomisessa. Toimeksiantajat antoivat hyvin vapaat kädet työn sisällölle. Se vaikutti työn mielekkyyteen positiivisesti, mutta oli myös haastavaa.

Opinnäytetyö oli kaiken kaikkiaan kehittämistyö. Vastaavanlaisesta työstä ja sen sisällön koonnista meillä ei ollut entuudestaan hirveästi kokemusta. Jälkikäteen ajateltuna työtä olisi pystynyt selkeyttämään ja helpottamaan vielä paremmalla suunnittelulla sekä tutkimalla opinnäytetyön raportin oikeaoppisen kirjoittamisen asun.

## 7.2 Oppaan hyödynnettävyys ja jatkokehittämismahdollisuudet

Sellaista työtä on mielestämme mielekästä tehdä, josta on konkreettisesti jollekin hyötyä. Työmme ajankohtaisuus sekä monialainen hyödynnettävyys lisäsivät työn mielekkyyttä. Digiolkkarista Työelämään -hanke voi käyttää käsikirjaa jatkossa hyödykseen toiminnassa. Käsikirja on hyödynnettävissä myös, mihin tahansa ryhmätoimintaan, jossa on mukana vapaaehtoinen vertaisohjaaja. Käsikirja on luovutettu toimeksiantajalle helposti muokattavassa muodossa, joten sen muokkaaminen on helppoa jatkossa.

Jatkokehittämismahdollisuus on kehittää käsikirjaa päivittämällä sitä ja tekemällä mahdollisuuksien mukaan tutkimuksen siitä, onko vertaisohjaajan tuen tarpeet muuttuneet. Opinnäytetyömme puitteissa, meillä ei ollut mahdollisuutta testata oppaan käyttöä. Oppaan testaaminen ja siinä ilmenneiden kokemusten valossa, opasta on mahdollista päivittää ja kehittää eteenpäin.

Kun pohtii vertaisohjaajaa, kehittämismahdollisuus voisi olla organisaatiotasolla. Organisaatioon voisi kehittää mallin, miten vertaisohjaaja huomioidaan jo organisaatiotasolla. Organisaatiossa voisi olla valmiit mallit vertaisohjaajan tukemiselle, ja tämä voisi integroitua jokaisen työntekijän toimenkuvaan. Tämä näkökulma nousi esille kehittämistyömme aikana. Koimme, miten paljon vertaisohjaajasta on hyötyä. Organisaatio pystyisi saamaan vertaisohjaajilta kokemuseräistä tietoa ja taitoja oman toiminnan kehittämiseen.

## 7.3 Ammatillinen pohdinta

Sosiaalialan ammattikorkeakoulun hyväksytyt kompetenssit ovat jaettu kuuteen osa-alueeseen, jotka ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutki-

muksellinen kehittämis- ja innovaatio- osaaminen sekä työyhteisö, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. (Innokylä 2016.) Kehittämistyömme kehitti osaltaan taitojamme kaikilla näillä osa-alueilla.

Osaamista vastaavanlaisesta kehittämishankkeesta meillä ei entuudestaan ollut. Työ vaati monen eri vaiheen tutkimuksellista otetta sekä kehitti kehittämistyön prosessin hallintaa. Opimme prosessin aikana paljon kehittämistyön suunnittelusta, toteuttamisesta, raportoinnista sekä kriittisestä arvioinnista työn tavoitteiden saavuttamiseksi. Opimme työttömän asiakaskunnan palvelukentästä sekä tukimuodoista. Ryhmässä osa keskusteli omasta elämäntilanteestaan hyvinkin avoimesti. Nämä tarinat antoivat kokemusperäistä tietoa sekä kehitti taitoa kohdata asiakas. Kehittämistyö antoi paljon tietoa myös kyseisestä asiakasryhmästä, sekä heihin kohdistuneista haasteista. Haasteena oli työttömyys sekä osalla melko voimakas muutosvastarinta esimerkiksi työn saannin suhteen. Asiakasryhmä oli osaltaan vaativa, lähinnä ikäeron ja kokemuksen vuoksi. Osalla tieto- ja taito-osaaminen oli hyvin laaja esimerkiksi koulutuksen ja tietokoneen käytön osalta. Heidän kokemukset esimerkiksi työttömyydestä verrattuna meidän kokemuksiin olivat osaltaan hyvinkin poikkeavat. Näin ollen heidän ohjaaminen sekä uusien tapojen oppiminen tuntuivat haastavalta.

Kehittämistyö hankkeessa opetti paljon, miten hankkeessa toimitaan. Opimme, miten suunnittelutyötä on tehty paljon jo, ennen varsinaisen toiminnan aloitusta ja miten asetetut tavoitteet tulee täyttää. Hankkeessa on monta toimijaa ja yhteistyötä tarvitaan monen tahon kanssa. Kehittämistyön alussa tämän kaiken oppiminen vei aikaa, mutta käytännön kautta osallistuessamme toimintaan saimme hyvän käsityksen sen tavoitteista ja pystyimme pohtimaan sitä omien tavoitteidemme kautta. Oma yhteistyömme toimijoiden kanssa oli sujuvaa ja hedelmällistä. Saimme kehittämistyön aikana rakentavaa kritiikkiä työstämme. Se ohjasi meitä hyvin eteenpäin.

Toimimme prosessin aikana eettisten periaatteiden mukaisesti. Emme joutuneet missään vaiheessa erityisesti pohtimaan etiikkaa, näin ollen eettisyys kehittämistyössämme toimi kuten sosiaalialan ammattieettiset ohjeet sanovat. Hankkeen ryhmätoiminnassa olevien asiakkaiden kohdalla, pohdimme huono-osaisuutta sekä ulkopuolisten suhtautumista työttömyyteen ja sitä kautta työttömän oman arvon tunteeseen. Ryhmään osallistuvien osallistaminen sekä oma suhtautuminen voimakkaaseen vastarintaan, kirvoitti pohdintaa omasta ammatillisuudesta sekä keinoista tarttua tilanteeseen. Kuitenkin vaikka pohdimme teoreettisesti tilanteita omalla kohdalla, tilanteet ryhmässä hoituivat ammatillisesti sekä eteenpäin katsovalla otteella.

Hankkeen toiminnassa kehittämistyömme osalta ei ollut varsinaista yrittäjyys- tai johtamisosaamista. Tosin hankkeen moniammatillinen tiimi opetti työyhteisötaitoja. Toisaalta koko opinnäytetyömme koski osaltaan työyhteisötaitoja eli miten vertaisohjaaja huomioidaan yhtenä tiimin jäsenenä. Kun näkökanta on työyhteisöllinen, pystyy tarkastelemaan koko tiimiä kokonaisuutena, vertaisohjaaja yhtenä tiimin jäsenenä.

Parityöskentely tuki oppimisprosessia. Ammattikorkeakoulu kannusti parityöskentelyyn, mikä kehittämistyön luonteen johdosta oli hyvä valinta. Työn edetessä pystyimme parin kanssa kriittiseen pohdintaan työn sisällöstä sekä sen eteenpäin viemisessä. Haasteena parityöskentelyssä oli raportoinnin yhtenäinen ulkoasu sekä työn aikatauluttaminen. Asumme eri paikkakunnilla sekä molemmat ovat kehittämistyön aikana tehneet myös työtä, joten aikataulujen yhteensovittaminen oli haaste. Työmäärään nähden koimme parityöskentelynä toimimisen kuitenkin hyvänä asiana. Parityöskentely opetti myös yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Jotta saimme yhteiset tavoitteet saavutettua, meidän tuli toimia toista huomioiden, kunnioittaen sekä arvostaen. Nämä olemme todenneet hyvän yhteistyön lähtökohdiksi. Näiden oppiminen ja kokeminen ovat tulevaisuuden kannalta hyvä asia.

## LÄHTEET

- Airaksinen, T. & Vilka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino
- Amputoidut. 2017. Vertainen Vierellä. Viitattu 8.10.2017. <http://amputoidut.fi/vertainen-vierella/>
- Digiolkkarista työelämään -hanke 2016. Julkaisematon hankehakemus.
- Eskola, A. & Kurki, L., (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuus-kunta Vastapaino.
- Euroopan parlamentti.2008. Mietintö. Viitattu 17.3 2017 [http://www.kansalaisareena.fi/mie-tinto\\_vapaaehtoistyon\\_roolista\\_aluekehitysvaliokunta.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/mie-tinto_vapaaehtoistyon_roolista_aluekehitysvaliokunta.pdf).
- Euroopan sosiaalirahasto 2015. Mikä on ESR? Viitattu 31.1.2017 <http://ec.eu-ropa.eu/esf/main.jsp?catId=35&langId=fi>.
- EYV Alliance. 2011. Policy Agenda for Volunteering in Europe. Viitattu 17.3.2017 [http://www.kan-salaisareena.fi/EYV2011Alliance\\_PAVE\\_copyfriendly.pdf](http://www.kan-salaisareena.fi/EYV2011Alliance_PAVE_copyfriendly.pdf).
- Finlex 2017. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 15§. Viitattu 11.10.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- GHK. 2010. Volunteering in the European Union. Viitattu 17.3.2017. [http://ec.europa.eu/citi-zenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citi-zenship/pdf/doc1018_en.pdf).
- Heiskanen, T. & Hiisijärvi, S. 2017. Ryhmien ohjaaminen. Viitattu 27.2.2017 <http://www.ela.fi/aka-temia/ryhmienohjaaminen.php>.
- Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Kuntoutussää-tiö & Mielenterveyden keskusliitto.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Hel-sinki: Helsingin yliopisto.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holm, J.; Huuskonen, P.; Jyrkämä, O.; Karnell, S.; Laimio, A.; Lehtinen, I.; Myllymaa, T. & Vahti-vaara, J. 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA. Viitattu 24.11.2016 [http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf).
- Innokylä. 2016. Sosionomi (AMK) kompetenssit. Viitattu 31.10 2017. <https://www.inno-kyla.fi/web/verkosto1167849/sosionomi-amk-kompetenssit-socionom-yh-kompetensser-hyvak-syttu/godkanda-kuopio-29.4.2016>.
- Jyrkämä, O., 2010. Vertaistukiryhmä käyntiin!. Teoksessa: Holm, J.; Huuskonen, P.; Jyrkämä, O.; Karnell, S.; Laimio, A.; Lehtinen, I.; Myllymaa, T. & Vahtivaara, J. Vertaistoiminta kannattaa- Hel-sinki: Asumispalvelu ASPA.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tieto-sanoma Oy.
- Karreinen, L.; Halonen, M. & Tennilä, M. 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry.

Kaskiharju, E.; Oesch-Börman, C. & Sarvimäki, A. 2006. Samassa veneessä - apua arkeen vertaisilta. Opas fokusryhmän ohjaajalle. Helsinki: Ikäinstituutti.

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkeä instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Laimio, A. & Karnell, S. 2010. Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa: Holm, J.; Huuskonen, P.; Jyrkämä, O.; Karnell, S.; Laimio, A.; Lehtinen, I.; Myllymaa, T. & Vahtivaara, J. Vertaistoiminta kannattaa- Helsinki: Asumispalvelu ASPA.

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Viitattu 28.1.2017 [http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim\\_KEHITYY.pdf](http://www.kssotu.fi/versova/media/Vapehttoim_KEHITYY.pdf).

Lehtinen, I., 2010. Vertaisen työ - vuorovaikutuksellista voimaantumista. Teoksessa: Holm, J.; Huuskonen, P.; Jyrkämä, O.; Karnell, S.; Laimio, A.; Lehtinen, I.; Myllymaa, T. & Vahtivaara, J. Vertaistoiminta kannattaa- Helsinki: Asumispalvelu ASPA.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... -työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Kustannusosa- keyhtiö Tammi.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirin työryhmä. Vapaaehtoistoiminnan ohjauksen käsikirja. 2010. Viitattu 24.10.2017. <https://varsinaissuomenpiiri-ml-l-fi-bin.directo.fi/@Bin/b8d4dadcf0d9623f7937aa902b443bdf/1508837816/application/pdf/172567/Vapaaehtoistoiminnan%20ohjauksen%20k%C3%A4sikirja.pdf>

Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Niemistö, R. 2002. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Helsinki: Palmenia – Kustannus.

Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Oksanen J. 2014. Motivointi työvälteenä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Onnistunut vapaaehtoistoiminta. 2014. Opas toiminnan kehittäjälle. Viitattu 27.2.2017 [http://www.kansalaisareena.fi/Onnistunut\\_vapaaehtoistoiminta\\_opas\\_VETY\\_web.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_web.pdf).

Pajunen, A-E. & Koivunen, M. 2010. Vertaisryhmätoiminnan opas. Käytännön vinkkejä aloittavalle ryhmänohjaajalle. Helsinki: ADHD-liitto ry. Viitattu 28.2.2017 [http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page\\_attachment/vertaistoiminnan\\_opas\\_nettiin.pdf](http://www.adhd-liitto.fi/sites/default/files/page_attachment/vertaistoiminnan_opas_nettiin.pdf).

Peers of Progress. Peer Support Around the World. Who We Are. 2017. Viitattu 23.10.2017 <http://peersforprogress.org/who-we-are/>

Piispanen, R. & Sannamo, M. 2010. Työnohjauksen ABC. Helsinki: Tmi Ritva Piispanen.

Porkka, S-T. & Salmenjaakko, J. 2012. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 17.3.2017 [http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials\\_files/vapaaehtoistyön\\_tyonohjauksen\\_jarjestaminen\\_2012.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/vapaaehtoistyön_tyonohjauksen_jarjestaminen_2012.pdf).

Porkka, S-T. & Tenhunen T. (toim.) 2015. Vapaaehtoistyön työnohjauksen erityispiirteitä. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.



Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen luominen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: Ps-Kustannus.

Raivio, M. 2011. Peer Tutor Handbook. On the road to become a functional peer tutor. Helsinki: Niemikotisäätö. Viitattu 27.2.2017 [https://niemikoti.fi/fileadmin/tiedostot/Elvis/GFP\\_in\\_English/PEER\\_TUTOR\\_HANDBOOK\\_FRONTPAGES\\_PDF.pdf](https://niemikoti.fi/fileadmin/tiedostot/Elvis/GFP_in_English/PEER_TUTOR_HANDBOOK_FRONTPAGES_PDF.pdf).

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Seinä, S. & Helander, J. 2007. Tiimeistä työpareiksi. Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Silta-valmennusyhdistys ry. Digiosalliseksi. 2016. Viitattu 23.10.2017 <https://www.siltavalmennus.fi/index.php/digiosalliseksi-hanke/>

Sosiaali- ja terveysvirasto. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Viitattu 20.10.2017. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap\\_ ja\\_muist\\_29\\_2016.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1)

Suomen Työnohjaajat Ry 2017. Työnohjaus. Viitattu 17.3.2017 <http://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus>.

Turun ammattikorkeakoulu. 2017. Vertaista vailla. Viitattu 8.10.2017 <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/vertaista-vailla/>

Vehkasalo, V.; Kostiainen, A.; Lilja, H.; Kaila, K.; Londesborough, S.; Sademies, J.; Nikodin, J.; Mantere, N. & Iranta, S. 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta. Opas toiminnan kehittäjälle. Viitattu 21.10.2017 [https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut\\_vapaaehtoistoiminta\\_opas\\_VETY\\_0514web.pdf](https://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf).

Vehviläinen, S. 2010. Mitä esimiesten olisi hyvä tietää työnohjauksesta? Viitattu 17.3.2017 <http://www.hyvejohtajuus.fi/3516/mita-esimiesten-olisi-hyva-tietaa-tyonohjauksesta/>.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

## **Yhteenvetohaastattelu ammattilaisille:**

### **Jaksaminen:**

- fiilikset
- onko vertaisen jaksamista huomioitu, miten
- miten viestintä/vuorovaikutus sujunut
- roolijaot
- ryhmänohjaaminen
- onko vertainen saanut/tarvinnut tukea, minkälaista
- onko vertainen hoitanut annetut tehtävät

### **Työnohjaus:**

- onko vertainen saanut työnohjausta toiminnan aikana
- onko huomattu tarvetta
- jos ei, miksi
- jos on, oliko hyötyä

### **Tunteiden sääntely:**

- onko vertaisen tunteet huomioitu, miten
- onko tunteiden sääntelyssä ollut ongelmia, minkälaisia
- onko tarvinnut apua, minkälaista

### **Motivoiminen, kiittäminen ja palaute:**

- miten motivoitu
- oletteko antaneet kiitosta, minkälaista
- oletteko antaneet palautetta, minkälaista

## **Vertaisohjaajan viikon palautekysely**

1. Missä olet tuntenut olevasi hyvä tällä viikolla?
2. Onko viikolla tullut vastaan asioita joita tarvitsisi kehittää?
3. Mitkä asiat tuntuivat vaikeilta tällä viikolla?
4. Onko viikolla tullut vastaan asioita jotka ovat ryhmän onnistumisen esteenä?
5. Mitkä asiat motivoivat sinua vertaisohjaajana tällä viikolla?
6. Oliko viikolla tilanteita, joissa olosi oli epämukava ja olisit kaivannut tukea/apua ammattilaisilta?
7. Arvioi mielialasi ryhmässä? (1 = huono, 5 = todella hyvä)

## **Alkuhaastattelu vertaisohjaajalle**

### **Taustatietoa:**

- ikä
- työhistoria
- koulutus

### **Hanke:**

- tietääkö hankkeesta
- tietääkö hankkeen toimintaperiaatteen
- miten toimia esim. vaitiolovelvollisuus

### **Vertaisohjaajuus:**

- tietääkö mitä tarkoittaa
- onko kokemusta, minkälaista

### **Ryhmänohjaus:**

- onko kokemusta, minkälaista
- vahvuudet ryhmänohjauksessa
- omat kehitystarpeet
- tietääkö oman roolin

### **Oma osaaminen:**

- vahvuudet
- heikkoudet
- mikä motivoi toimintaan mukaan

## **Loppuhaastattelu vertaisohjaajalle**

### **Jaksaminen:**

- fiilikset
- onko huomioitu toiminnan aikana
- mikä auttaa jaksamaan
- miten viestintä/vuorovaikutus sujunut
- roolijaot
- ryhmänohjaaminen
- onko saanut/tarvinnut tukea ammattilaisilta, minkälaista

### **Työnohjaus:**

- tietääkö mitä tarkoittaa
- onko saanut toiminnan aikana
- jos saanut, oliko hyötyä
- jos ei, olisiko halunnut/ tarvinnut

### **Tunteiden säätely:**

- miten itse kokenut
- onko tarvinnut apua/tukea

### **Motivoiminen, kiittäminen ja palaute:**

- mikä motivoi vertaisena
- oletko saanut kiitosta, minkälaista
- oletko saanut palautetta, minkälaista
- olisitko kaivannut enemmän/vähemmän

# **”APUA! JAKSAAKO HÄN?”**

**-Käsikirja vapaaehtoisen vertaisoh-  
jaajan tukemiseen ryhmässä**

Hei!

Olet juuri aloittanut uuden ryhmän ohjaamisen ja tarkoituksesi on ottaa ryhmän mukaan vapaaehtoinen vertaisohjaaja?

Jos vastasit kyllä, niin pitelet oikeaa teosta kädessäsi. Nimittäin tässä on sinulle apu siihen, että muistat tukea vapaaehtoisen vertaisohjaajan jaksamista ryhmässä kaikilta osin. Jaksaminen auttaa teitä molempia suoriutumaan ryhmässä alusta loppuun asti parhaalla mahdollisella tavalla.

Olemme koonneet tähän käsikirjaan tärkeimmät asiat mitä tulee muistaa vertaisohjaajan tukemisessa. Kirjan on tarkoitus olla ytimekäs sekä helppolukuinen ja siihen on helppo palata ryhmän aikana ja tarpeen vaatiessa.

Käsikirja on jaettu kolmeen osioon ja osiot ovat:

- Valmennus vertaisena toimimiseen
- Ryhmätoiminnan aikainen ohjaus
- Ryhmän lopetus

Käsikirjan lopussa on muistilista, johon voi merkitä jo käsitellyt asiat.

Lopusta löytyy myös malli todistuksesta ja palautekaavakkeesta.

Mukavia lukuhetkiä!

## **Valmennus vertaisena toimimiseen**

Tämä osio käsittelee asioita mitä vertaisohjaajan on hyvä tietää ennen ryhmän aloittamista. Näitä asioita ovat:

- Mitä tarkoittavat vertaistoiminta ja vertaisohjaaja
- Vaitiolovelvollisuus
- Ryhmän dynamiikka
- Roolijaot



## KERRO VERTAISOHJAAJALLE VERTAISTOIMINNASTA JA VERTAISOHJAAJUUDESTA

**Vertaistoiminta** on yksi vapaaehtoistoiminnan muoto. Vertaistoimintaa luonnehditaan sellaiseksi tuen ja auttamisen muodoksi, jossa, ihmiset kenellä on jokin yhteinen kokemus tai sairaus, saavat toisiltaan sen tyyppistä tukea, jota muut auttamistahot eivät pysty antamaan. Vertaistoiminnalla on ennaltaehkäisevä vaikutus, mutta se ei ole terapiaa. Vertaistoiminta perustuu kokemukselliseen asiantuntijuuteen, jossa on usko toisen ihmisen sisäisiin voimavaroihin.

**Vertaisohjaaja** ohjaa ja tukee muita ryhmän jäseniä, mutta ei tee työtä heidän puolestaan. Vertaisohjaaja tuo myös ammattilaiselle tärkeää tietoa ryhmän jäsenien avun tarpeista arjen asioissa tai ryhmän merkityksessä. Hän toimii niin kuin välikätenä ryhmän ja ammattilaisen välillä. Vertaisohjaajien kokemuksen tuoma tieto, auttaa ryhmän muita jäseniä saamaan toiminnasta tukea omiin haasteisiin. Vertaisohjaajan ei tarvitse olla ammattilainen, mutta hänellä tulee olla aitoa kiinnostusta ryhmänohjaamiseen ja hänen tulee olla sitoutunut ryhmän toimintaan.

## MUISTA KERTOA VERTAISOHJAAJALLE VAITIOLOVELVOLLISUUDESTA, RYHMÄDYNAMIIKASTA JA ROOLIJAOSTA

**Vaitiolovelvollisuus** on osa ammatillisuutta. Vertaisohjaaja ei ole ammattilainen, mutta hänen tulee tiedostaa toimintaympäristön toimintaperiaate ja toimia sen mukaan. Hänen tulee tietää, että ryhmässä jaetut kokemukset ovat luottamuksellisia sekä hän edustaa ryhmän vetäjää ollessaan vertaisohjaajana. Vaitiolovelvollisuus edesauttaa luottamuksellisen suhteen syntymisen ryhmän jäsenten välille.

**Ryhmän dynamiikalla** tarkoitetaan ryhmän voimaa, mikä ilmenee ryhmän keskinäisistä jännitteistä, tunteista ja kiinnostuksista. Dynamiikkaa ei voi ennalta tietää ja se muodostuu jokaisen ryhmän kanssa eri lailla.

Vertaisohjaajan on myös hyvä tuntea ryhmän toiminta sekä elinkaari ja se, miten ne vaikuttavat ryhmään. Ryhmä toimii kehityskaaren/elinkaaren mukaan. Vertaisohjaajan tulee huomioida, että erilaiset vaiheet ryhmässä ovat normaalia ryhmän toimintaa.

Ryhmän vaiheet:

- muodostumisvaihe
- kuohuntavaihe
- yhdenvertaisuusvaihe
- toimiva ryhmä
- lopetusvaihe

**Roolijaot** vertaisohjaajan ja ammattilaisen välillä tulee tehdä selväksi ennen ryhmän alkua, jotta vertaisohjaaja tietää mitä tekee ja mitä häneltä odotetaan!

Vertaisohjaajan on myös hyvä tietää, että ryhmän toimintaan vaikuttaa osallistujien roolit. Rooleja voi olla paljon erilaisia, kuten dominoija, myötällijä tai kapinallinen. Rooli ei kuitenkaan kerro ihmisen todellisesta luonteesta mitään. Ihmiset kokevat tilanteita ja odotuksia erilailla ja se saattaa ryhmäläisen ajaa käyttämään jotakin roolia. Ryhmän ohjaajan tulee osata tiedostaa erilaisten roolien olemassaolo sekä osata toimia ryhmässä nämä huomioiden.

### Muistiinpanoja

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ryhmätoiminnan aikainen ohjaus

Tämä osio käsittelee asioita, jotka tulee ottaa huomioon vertaisohjaajan kannalta ryhmän aikana. Näitä asioita ovat:

- Jaksaminen
- Työnohjaus
- Tunteiden säätely
- Motivointi

## HUOLEHDI VERTAISOHJAAJAN JAKSAMISESTA, MAHDOLLI-SUUDESTA TYÖNOHJAUKSEEN, TUNTEIDEN SÄÄNTELYSTÄ JA MOTIVOINNISTA

**Jaksaminen** vertaisena olemiseen on sekä ryhmän ohjaajan, että vertaisohjaajan vastuulla. Vertaisryhmässä sekä ryhmäläiset että vertaisohjaaja toimivat tasavertaisina henkilöinä. Tasavertaisuus tarkoittaa sitä, että kukin saa toimia omilla voimillaan sekä rajoituksillaan ja tämän ymmärtäminen antaa myös ohjaajalle oikeuden rajata jaksamistaan. Tasavertaisessa ryhmässä myös ryhmäläiset on hyvä saada ymmärtämään, ettei vertaisohjaaja elä pelkästään ryhmää varten, vaan hän on vapaaehtoistyöntekijä, jolla on muutakin elämää ja ryhmä on vain yksi osa sitä.

**Työnohjausta** on hyvä toteuttaa, jos siihen on mahdollisuus. Työnohjausta voi antaa vain työnohjaajakoulutuksen saanut henkilö. Vaihtoehtoisesti asioita voi käsitellä vertaisohjaajan kanssa keskustelemalla säännöllisesti. Vertaisryhmä ei ole ohjaajan omien asioiden prosessointipaikka, joten hänen täytyy etsiä joku muu areena käsitellä henkilökohtaisia asioitaan.

Muita hyviä tapoja prosessoida asioita ovat:

- Parityöskentely
- Vertaistoiminnan koulutukset

**Tunteiden säätely** on olennainen ja tärkeä osa vertaistoimintaa. Vertaisohjaajan työ on ensisijaisesti ihmisenä olemista sekä vuorovaikutusta ja lähimmäisyyttä, johon liittyy olennaisesti kyky myötäelää toisen tunnekokemuksia, empatia. Tunteiden tiedostaminen on avain itsensä tuntemiseen ja ymmärtämiseen sekä tiedostaminen antaa kyvyn ymmärtää myös toista ihmistä paremmin.

Mikäli vertaisohjaajalla on itsellään ahdistusta, voi hänen olla vaikea antaa tuettavalle tilaa ahdistavien tunnekokemusten purkamiselle sekä kuulla häntä. Tuettava aistii herkästi vertaisohjaajan tunnetilan ja myös sen, jos ohjaajan on vaikea ottaa hänen hätäänsä vastaan.

Pahimmassa tapauksessa tuettava voikin päätyä entistä lukkiutuneemmaksi.

**Motivointi** on yksi vertaisohjaajan tärkeä kannustin ja jaksamisen ydin.

Monet tutkijat ovat sitä mieltä, että sisäinen motivaatio on se mikä meitä ajaa elämässä eteenpäin. Jotta olisimme mahdollisimman tehokkaita, meidän sisäiset motiivimme pitäisi olla harmoniassa olosuhteiden, elämäntilanteen ja tavoitteiden kanssa. Ja jotta voimme kokea tyydytystä ja olemaan motivoituneita, meidän motivaation, tavoitteemme sekä elinolosuhteemme tulisi vastata toisiaan.

On hyvä selvittää vertaisohjaajan motiivit, minkä johdosta hän on tullut ryhmään vertaisohjaajaksi. Näin osaat motivoida häntä oikealla tavalla ja vertaisohjaaja saa odottamiaan hyviä kokemuksia vertaisena olemisesta.

### Muistiinpanoja

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ryhmän lopetus

Tämä osio käsittelee asioita, jotka tulee ottaa huomioon vertaisohjaajan kanssa, kun ryhmä loppuu tai vertainen lopettaa itse ryhmässä. Näitä asioita ovat:

- Kiittäminen
- Palaute

## ANNA PALAUTETTA JA KIITOSTA

**Kiittäminen** on tärkeä asia, koska arvostuksen osoittaminen ja muistaminen sitouttavat vertaisohjaajaa sekä muistuttaa häntä siitä, että hänen panoksensa on tärkeä. Kiitos on usein myös vertaisohjaajan ainoa palkka.

Hyviä tapoja kiittää vertaisohjaaja ovat esimerkiksi:

- Lounas/kahvit
- Kukkakimppu
- Lisäkoulutus
- Todistus vertaisohjaajana toimimisesta
- Tunnustus hyvin tehdystä työstä (kiitoskirje, runo, lyhyt juttu jäsenkirjeessä/lehdessä...)

**Palaute** auttaa jatkosuunnitelmissa sekä työn kehittämisessä, joten sitä tulee antaa myös ryhmän aikana, mutta viimeistään ryhmän loputtua.

Tärkeää on siis, että ryhmän ohjaaja kertoo vertaisohjaajalle, miten hän on onnistunut tehtävässään, koska jokainen ihminen kaipaa paitsi kiitosta työlleen myös arvioita siitä, miten on onnistunut tehtävän suorittamisesta. Etenkin, jos tehtävä on ollut erityisen haastava vertaisohjaajalle, niin palautteen tärkeys korostuu entisestään. Palautetta voi antaa ja saada esimerkiksi:

- Palautekeskusteluilla aina ryhmätapaamisten jälkeen ”miten meillä meni?”-kysymyksellä
- Lyhyellä palautelomakkeella

Muistiinpanoja

---

---

---



# MUISTILISTA

Olen käsitellyt vertaisohjaajan kanssa seuraavat asiat:

- Mitä tarkoittavat vertaistoiminta ja vertaisohjaaja
- Vaitiolovelvollisuus
- Ryhmän dynamiikka
- Roolijaot
- Jaksaminen
- Työnohjaus
- Tunteiden säätely
- Motivointi
- Kiittäminen
- Palaute

# TODISTUS

TÄMÄ TODISTUS ON MYÖNNETTY

VAPAAEHTOISENA VERTAISOHJAA-  
JANA TOIMIMISESTA AJALLA

PAIKKA JA AIKA

ALLEKIRJOITUS

# PALAUTELOMAKE

**Mikä oli hyvää?**

---

---

---

---

---

**Mikä oli huonoa?**

---

---

---

---

---

**Kehitysehdotuksia?**

---

---

---

---

---

**Muuta huomioitavaa**

---

---

---

---

---

---

# Onnea matkaan kohti onnistunutta vertaisohjaajatoimintaa!

**Tekijät: Kaisa Kirjavainen ja Pauliina Verronen**

