



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Tukihenkilöiden vertaistukiryhmien ohjaus

---

Mäntynen, Heidi

Ojala, Niina

2011 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

## Tukihenkilöiden vertaistukiryhmien ohjaus

Mäntynen Heidi  
Ojala Niina  
Sosiaaliala  
Opinnäytetyö  
Elokuu, 2011

Heidi Mäntynen & Niina Ojala

### Tukihenkilöiden vertaistukiryhmien ohjaus

Vuosi 2011 Sivumäärä 78

---

Toiminnallisen opinnäytetyömme aiheena on vertaispienryhmien ohjaaminen. Aihe viritti mielenkiintoamme, kun kuulimme Tikkurilan Laurean uusien tukihenkilöiden vertaispienryhmien ohjaajien tarpeesta. Lisäksi kyseistä ajatusta vahvisti se, että olemme itse toimineet tukihenkilöinä, mikä antoi työllemme vahvan kokemuksellisen pohjan.

Työmme tavoitteena on kehittyä ammatillisesti ja saada ohjaamisesta käytännön kokemusta, jota voimme hyödyntää sosionomin asiakastyössä. Ohjattavien tukihenkilöiden näkökulmasta tavoitteemme on mahdollistaa jaetun tiedon hyödyntäminen tukihenkilötyössä. Yhteistyötä teemme Laurean tukihenkilökoulutuskurssin vastuopettajien kanssa ja keräämme organisaatiossa hyödynnettävissä olevaa tietoa, jolla toimintaa voisi kehittää.

Käsittelimme työssämme ennen pääteemaan siirtymistä pienempiä teemoja kuten vapaaehtoistyö ja tukihenkilötoiminta. Yksi pääteemoistamme on vertaistuki ja siihen sisältyvät elementit kuten mentorointi. Kattavin pääteemamme on kuitenkin ohjaaminen, sillä katsoimme sen liittyvän olennaisimmin ammatilliseen kehittymiseemme.

Jotta lukija pystyisi ymmärtämään tukihenkilöiden ohjaamista, on hänen ensiksi tiedettävä siitä, minkälainen toimija tukihenkilö on ja millaisella kentällä he yleensä toimivat. Pyrimme tutustuttamaan lukijan hyvin aiheeseen, jotta teoria avautuisi ja yhdistyisi työn lukemisen jälkeen käytäntöön. Lisäksi käsittelemme vasta viimeisenä teoria muotona ryhmäteoriaa, sillä kyseinen osio edeltää kenttäpäiväkirjoja, jossa lukija tutustutetaan käytännön kokemuksiin ohjauksistamme.

Työn teemojen järjestystä on mietitty tarkkaan ja olemme tavoitelleet loogista ja lukijalle helppointa etenemistä. Teemojen on tarkoitus laskeutua syemmiksi osa-alueiksi ja valmentaa lukijaa kenttäpäiväkirjoihin. Vaikka olemme tulkinneet ohjauksiamme syvällisesti päiväkirjoissamme, niiden lopullinen ymmärrys perustuu kuitenkin vasta kaiken käsittelemämme teoria-tiedon käsittelemisen jälkeen.

Toimintamme sai alkunsa keväällä 2011. Ohjasimme neljää tukihenkilöiden pienryhmää. Ohjaukskertoja oli yhteensä 16 ja suoritimme ohjaukset parityöskentelynä. Ohjauksista pidimme kenttäpäiväkirjaa, joissa pohdimme reflektoiden omia onnistumisia ja ammatillista kehitystä. Haluamme tutkimuksellamme saada selville tukihenkilöiden kokemuksia meidän ohjaamis-tamme vertaispienryhmistä sekä tietoa siitä, millaista antia on meidän, jo kokeneiden tukihenkilöiden ohjaamat vertaistukiryhmät. Luotettavuutta tutkimuksellemme haimme tukihenkilöille tehdyn palautekyselyn sekä aikaisempien tutkimusten pohjalta.

Saaduista tuloksista voimme todeta, että vertaistuki kannattaa. Vertaistuki antoi ohjattaville mahdollisuuden purkaa tukisuhteidensa ongelmia ja tunteita turvallisessa ja suvaitsevassa ilmapiirissä. Opiskelijoiden ohjaamat tuokiot koettiin rentoina ja tasa-arvoisuuden takia sen nähtiin lisäävän vertaisuuden kokemista.

Asiasanat: eettisyys, mentorointi, ohjaaminen, ryhmä, tukihenkilötoiminta, vapaaehtoistoiminta, vertaistuki

Heidi Mäntynen & Niina Ojala

### The counseling of support person peer groups

Year	2011	Pages	78
------	------	-------	----

---

The subject of our functional thesis is the counseling of support person peer groups. The subject got our attention when we heard about the need of Tikkurila Laurea's new support persons' group leaders. Besides the fact that we have participated ourselves in the support person action gave us a strong sense of experience basis.

The aim of our project was to develop professionally and to achieve experience in counseling, which we can use hereafter in client work. The second aim was to make it possible for support persons to give and receive information which will be helpful in the support person work. We cooperated with teachers in Laurea who were responsible in support person course. In addition, we gather information exploitable at the organizational level which aims to improve the system.

Before entering into the main theme we deal with smaller subjects like voluntary work and support person practice. One of our main themes is peer support and its elements such as mentoring. The comprehensive main theme is counseling, since we assume that it relates more closely to our professional growth.

So that the readers would be able to understand the real idea of counseling support persons, they must know first what kind of elements characterize a support person and what kind of field they work in. We aim to introduce the reader well in the theoretical part so that after reading knowledge would combine with practice. Furthermore, we focus on group theory as the last theoretical part, because after that we tell about our experiences in the field. The path of themes allows the reader to relate easier to the action.

The order of theory has been carefully thought. We have pursued a logical and reader friendly approach. Themes are meant to become more accurate and prepare the reader into the field diary. Thus we ponder our practice deeply in the reflection part. The real understanding and adaption of information happens after reading the theory.

Our practice began in spring 2011. We performed all in all 16 counseling sessions to four support person groups. We conducted sessions as pair work. We kept a diary where the reflective aspect of professional growth and success was shown clearly. With this study we want to find out support persons' experiences on how the guidance has worked and how we managed to lead groups as student colleagues and also as support persons. We search for reliability by comparing previous studies and carrying out a feedback survey.

The results show that peer support is worth it. It gave a safe and tolerant atmosphere for support persons to share their puzzles and emotions regarding the peer action. Sessions guided by other students were seen as casual and loose. And due to equality it was seen to increase the sense of peer support.

Keywords: ethics, mentoring, counseling, group, support person activity, volunteer activity, peer support

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	8
	2.1 Tavoitteet .....	8
	2.2 Tutkimuskysymykset.....	8
3	Laurean tukihenkilökurssi .....	9
4	Vapaaehtoistyö.....	10
5	Tukihenkilötoiminta.....	13
6	Vertaistuki .....	16
	6.1 Mitä on vertaistuki .....	16
	6.2 Vertaistuen periaatteet .....	17
	6.3 Vertaistuen merkitykset .....	18
	6.4 Tukihenkilöiden tarve vertaistuelle.....	20
7	Ohjaus .....	20
	7.1 Ohjaajan tehtävät.....	26
	7.2 Vertaistukiohjaaja .....	29
	7.3 Vertaisryhmämentorointi ja työnohjaus .....	31
8	Ryhmän ohjaaminen .....	34
	8.1 Ryhmän ehdot .....	36
	8.2 Ryhmän kehitysvaiheet.....	40
9	Toiminnan kuvaus .....	42
	9.1 Ohjaukset .....	43
	9.1.1 Ensimmäiset ohjaukset .....	43
	9.1.2 Toiset ohjaukset.....	46
	9.1.3 Kolmannet ohjaukset .....	48
	9.1.4 Neljännet ohjaukset .....	50
	9.2 Palautteen keruu .....	51
10	Johtopäätökset.....	53
11	Eettinen pohdinta .....	57
	11.1 Eettinen osaaminen.....	58
	11.2 Eettiset ohjeet.....	61
12	Ammatillinen pohdinta .....	65
13	Itsearviointi.....	68
	Lähteet .....	73
	Liitteet.....	78

## 1 Johdanto

Opinnäytetyömme aihe ”Tukihenkilöiden vertaistukiryhmien ohjaus” lähti meidän omasta kiinnostuksestamme tukihenkilötoimintaan ja omasta kokemuksestamme tukihenkilöinä saadusta työnohjauksesta. Vertaistukiryhmät ja niiden tarpeellisuus on ollut mediassa keskustelun alla paljon viime aikoina muun muassa otsikoilla ”Perheväkivaltaa kokeneiden naisten vertaistuki jatkuu Espoossa” Helsingin Sanomat 10.1.2011. ”Vertaistukea lähisuhdeväkivallan uhreille” Itä-Savo 9.8.2011. ”Vertaistuki auttaa huumeidenkäyttäjää arkipäivän ongelmissa”, Helsingin Sanomat 27.8.2011, joten näemme, että työllämme on selkeä merkitys.

Opinnäytetyömme avaa näkökulmaa uuteen toimintatapaan, jossa opiskelijat ohjaavat toisiaan. Näin mukaan tulevat vertaistuen ulottuvuudet, joissa opiskelijat jakavat ja vastaanottavat tietoa toisiltaan. Näemme tukihenkilöiden vertaisohjauksen kokonaisuudessaan niin korjaavana kuin myös ennaltaehkäisevänä osana, minkä tarkoituksena on tuoda samaistumisen ja jaettujen kokemusten kautta ryhmän jäsenille lisää työkaluja toimintansa kehittämiseen ja jaksamiseen.

Saimme opinnäytetyömme ohjaajalta tiedon, että uusien tukihenkilöiden työnohjaukseen ollaan kokeilemassa uutta metodologiaa, jossa ohjaajina toimivat vanhat tukihenkilöt opettajien sijasta. Aihe toi intoa tehdä opinnäytetyömme hankkeesta, joihin meillä olisi jo syvä kosketus. Aikuisryhmien vetäminen olisi meille uusi kokemus, mikä lisäisi kosketustamme sosionomin ohjaustaitojen uuteen puoleen.

Viitekehukseksi rajasimme ohjaamisen, jolla on pääpaino työssämme. Tukihenkilötoiminnasta puhuttaessa on myös mainittava jotain vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoisuuden elementti on läsnä tukihenkilötoiminnassa ja myös tukihenkilöille järjestettävissä työnohjauksissa. Puhumme pääsääntöisesti vertaistukiryhmien ohjaamisesta, sillä meillä ei ole koulutusta itse työnohjaukseen. Olennaista oli lisäksi perehtyä vertaistukeen ja eettisyyteen, josta tuli vaikuttavuutensa vuoksi oma pohdintaosio. Reflektoivan toimintamme takia pohdinta korostui merkittävänä tekijänä työllemme. Jaoimme pohdinnan selvyuden vuoksi ammatilliseen ja eettiseen pohdinta-osioon.

Pyrimme korostamaan eettisyyttä ohjauksetojen suunnittelussa kuin myös itse toiminnassa. Käsittelemme eettisyyttä reflektiivisesti pohdinnassa, koska haluamme samalla kertoa esimerkein, miten eettisyys esittäytyi toiminnassamme. Haluamme painottaa, että toimintamme olisi eettisten ohjeiden mukaista. Täten syvennyimme ohjaamiseen ja siihen, mitä ohjaajalta odotetaan. Selvitimme myös pariohjauksen ulottuvuudet, sillä teimme ratkaisun ohjata kaikki kerrat yhdessä.

Lähdimme toteuttamaan toimintaamme keväällä 2011. Ohjattavanamme oli neljä tukihenkilöiden pienryhmää, jotka kokoontuivat noin kerran kuukaudessa. Ohjauskertoja kertyi meille yhteensä 16. Toiminnallamme on opiskelijalähtöinen näkökulma. Yhteistyötä teimme tukihenkilökurssin vastuupettajan kanssa, oma koulumme Tikkurilan Laurea toimi yhteistyötoimintamme. Toiminnallinen opinnäytetyö mahdollisti meille luovan otteen työssä. Pääsimme suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaa omien ajatustemme ja näkemystemme mukaan.

## 2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

### 2.1 Tavoitteet

Laurean kompetensseja tarkastellaan aina kolmesta eri tasonäkökulmasta. Näitä ovat henkilökohtainen taso, ryhmätaso ja organisaatio taso. (Laurea.) Esittelemme opinnäytetyömme tavoitteet selvyuden vuoksi eri tasojen välillä.

Henkilökohtaisella tasolla meidän tarkoituksena on oman ammattilaisuuden kasvun prosessi ja syventyä siihen, millaista on vertaisryhmien ohjaaminen. Haluamme saavuttaa onnistumisen kokemuksia ja nähdä kuinka toiminnastamme on apua myös muille kuin itsellemme. Ryhmätasolla tarkoitus on jakaa uutta tietoa jäsenille ja tuoda mahdollisuuksia reflektointiin ryhmien jäsenten osallistuessa pienryhmäohjauksiimme. Reflektoinnilla tarkoitamme oman toiminnan ja kokemusten pohtimista suuremman ymmärryksen ja kehittymisen saavuttamiseksi (Alhainen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011: 47). Haluamme, että ohjaamamme tuokiot antavat jotain kantavaa tukihenkilöille, mikä auttaisi heidän jaksamista ja lisäisi motivaatiota tärkeään työhön. Tavoittelimme ryhmän eduksi avointa ja rentoa ilmapiiriä, tasa-vertaisuutta ja ongelmien ratkomista ja yhdessä pohtimista.

Laurean tasolla tavoitteemme on tuottaa organisaatiota hyödyntävää tietoa toiminnan hyödyllisyydestä ja sen kehitysmahdollisuuksista (Laurea). Aikaisemmin opettajat ovat ohjanneet tukihenkilöiden pienryhmiä työohjauksina, mutta nyt on haluttu kokeilla, millaista antia opiskelijoiden vertaisohjaaminen antaa. Opiskelijat ovat osa vertaisryhmää, jossa kaikilla on kokemusta tukihenkilönä toimimisesta. Miten ryhmäläiset ottavat vastaan opiskelijat ohjaajina ja millainen ilmapiiri ohjauksiin muotoutuu? Kyseiset kysymykset tulevat selviämään opinnäytetyössämme.

### 2.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme on toiminnallinen tutkimus ja sen kysymyksiä ovat

- Minkälaista antia vetämämme vertaispienryhmät antoivat ryhmäläisille?
- Onko kokeneiden tukihenkilöiden toimiminen ohjaajina tuloksellista?

Tutkijat pyrkivät toimintatutkimuksen avulla parantamaan sosiaalisia käytäntöjään ja ymmärtämään niitä ja omia toimintatapojaan yhä perinpohjaisemmin (Ahonen, Saari, Syrjälä & Syrjänen 1995: 30). Toimintatutkimuksen tavoitteena on saada muutettua kohteena oleva käytäntö paremmaksi. Tavoitteena ei ole järjestää kentällä tapahtuvaa ulkopuolisten aikaansaamaa muutosta, vaan ennen kaikkea arvioida omaa kentällä tapahtuvaa ja itse suorittamaa työtä. Toimintatutkimus on hyvä tapa saada aikaan muutosta, sillä vain reflektoinnin kautta voi omaa työtä ymmärtää ja kehittää. (Ahonen ym. 1995: 35.)

Toimintatutkimus etenee joustavana prosessina, jonka aikana toiminnan laatua pyritään parantamaan. Vaiheittain etenevä tutkimus muovautuu keskustelujen ja pohdintojen kautta käytännön muutoksiin, joita sitten havaitaan ja arvioidaan ja edelleen muutetaan saatujen kokemusten perusteella. (Ahonen ym. 1995: 39.)

Saadaksemme luotettavamman tutkimuksen ja vastauksen tutkimuskysymyksiimme suoritamme laadullisen palautekyselyn viimeisellä kerralla. (Liite 1.) Ohjattavat tukihenkilöt saavat vastata avoimiin kysymyksiin itsenäisesti. Näin saamme tukea havainnoillemme, sillä itse emme voi luotettavasti vastata opinnäytetyömme asetettuihin kysymyksiin.

Kuten jo mainittu, toiminnallisessa tutkimuksessa suurin osa informaatiosta perustuu havaintoihin. Pidämme kenttäpäiväkirjaa ohjauskerroista, jotta saisimme koottua havaintomme jokaisen kerran jälkeen, jotta ne pysyisivät siinä muodossa, missä ne on saatukin. Vertaamme myös havaintojamme keskenään. Pariohjauksen ansiosta meillä ei ole vain yksi intuitiivinen tulkinta tulosten pohjana. Vertaamme saatuja tuloksia teoretietoon ja aikaisempiin tutkimuksiin vertaistuen merkittävydestä.

Valitsimme toiminnallisen tutkimusotteen, koska halusimme päästä toimintaan mukaan, jotta saisimme kosketuksen siihen ja pystyisimme analysoimaan merkittävyyttä paremmin. Tietenkin meidän havaintojamme voivat ohjata vahvasti omat hyvät kokemuksemme työnohjauksesta, mutta ihmisten tehdessä empiiristä arviointia on lähes mahdotonta pysyä objektiivisena. Siksi palautekysely on meidän luotettavin tiedonlähde.

### 3 Laurean tukihenkilökurssi

Haluamme avata lukijalle sen, mistä kaikki on alkanut meidän kohdalla. Kirjoitamme sen, mitä meidän osalta oli käytävä lävitse, jotta saisi aloittaa toimimisen tukihenkilönä. Kävimme syyskuussa 2009 ”Ystäväksi koululaiselle”-kurssin Laurea ammattikorkeakoulussa, Tikkurilan



toimipisteessä. Kurssi oli Tikkurilan Laurean ja Hakunilan aluehanketta, kuuluen sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelmaan vapaaehtoisena kurssina sekä Hakunilan sosiaali- ja terveyskeskuksen lasten ja perheiden palveluihin.

”Ystäväksi koululaiselle”- kurssin tavoitteena oli saada valmiudet toimia lasten ja nuorten tukihenkilönä sekä tietysti perehtyä tukihenkilötoimintaan. Kurssi koostui neljästä läsnäolokerrasta, joiden aikana kävimme läpi teoriaa tukihenkilötoiminnasta. Kurssiin kuului myös opintokäyntejä, kävimme Hakunilan perheneuvolassa sekä Hakunilan nuorisotalolla ja Vantaan kriisikeskuksessa. Vantaan alueen koulukuraattorit ohjasivat pääsääntöisesti kurssin, myös samaiset kuraattorit olisivat myöhemmin tukihenkilötoiminnassa mukana.

Ne henkilöt, jotka aloittivat tukihenkilöinä, saivat mahdollisuuden osallistua tukihenkilöiden työnohjaukseen. Työnohjauksia pidettiin kerran kuukaudessa ja niissä jaettiin kokemuksia tukihenkilönä olemisesta, positiivisista ja negatiivisista. Ilmapiiri ryhmässä oli suvaitseva, jokaista kuunneltiin ja kaikki saivat halutessaan osallistua keskusteluun. Ryhmät olivat pieniä, noin kuuden hengen ryhmiä ja jäsenet pysyivät samoina koko ajan.

Ohjaamamme tukihenkilöt kävivät vastaavan kurssin Lastensuojelu opintojakson yhteydessä syksyllä 2010. Heillä sisältö oli pääpiirteissä sama, mutta esimerkiksi tukihenkilökoulutus ei ollut vapaaehtoista vaan kuului opintokokonaisuuteen. Sen sijaan tukihenkilöksi ryhtyminen oli vapaaehtoista.

#### 4 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan osallistumista vuorovaikutukselliseen tuki- ja auttamistoimintaan, jolla pyritään hyvinvoinnin lisäämiseen (Lahtinen 2004: 11). Vapaaehtoistyötä tehdään aina jossain muodossa. Se voi olla yksilön lähipiirissä tapahtuvaa, esimerkiksi ystävien tai sukulaisten auttamista. Tai se voi näyttäytyä laajemmassa muodossa, esimerkiksi jossain yhdistyksessä. (Harju 2005: 58.) Käsittelemme vapaaehtoistyötä, koska se on ollut perustana koko toiminnalle, niin tukihenkilönä olemiselle kuin ohjauksiin osallistumiselle.

Ammattiauttaja tekee työtään teorian tiedon ja ammatillisen osaamisen perusteella. Hänen työnsä on tavoitteellista, työsuhteellista ja toimenkuvan vastuulla sidottua. Ammatilliselta edellytetään pätevyyttä hoitaa työtehtäviään. Toisin kuin ammattilainen, vapaaehtoinen ei tee autettavastaan diagnoosia tai arvioi hänen hoidon tarvetta. Vapaaehtoisten ja ammattilaisten yhteistyö edellyttää selkeää kuvaa tehtävistä ja vastuualueista. Rajat on syytä olla selvät, jotta vapaaehtoinen ei ala tehdä ammattitaitoa vaativaa työtä. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 21-22.)

Yhä enemmän julkista sektoria velvoitetaan tuottamaan lakisääteisiä palveluja. Tarve on kasvanut suureksi ja myös nyt ymmärretään, että julkinen sektori ei yksin pysty vastaamaan laajentuneeseen tarpeeseen. Viranomaistyön rinnalle tarvitaan sellaisia palvelumuotoja, joissa päästään käyttämään ihmisen omaa asiantuntemusta ja vastuutaan elämän muutosvaiheissa. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 16.) Vapaaehtoistyö kuuluu usein kolmannen sektorin palveluihin, kunnan, valtion ja asiakkaan väliin. Vapaaehtoistyö on maallikkotyötä, joka perustuu innostuneisuudelle ja auttamisen halulle. (Lahtinen 2004: 11-12.) Vapaaehtoistyön tehtävistä on jokaisen siihen osallistuvan selvittävä niin sanotusti tavallisen ihmisen taidoin ja tiedoin (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 17). Vapaaehtoistyö ja kolmas sektori eivät ole virallisen sektorin (kunnat ja valtio) kilpailijoita vaan täydentäjiä (Lahtinen 2004: 11-12).

Vapaaehtoistyön perimmäiseksi tarkoitukseksi voisi asettaa ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja yhteiskunnan palveluiden parantamisen. Ammattityöntekijöille kuuluu yhä vastuu korjauksesta sosiaalityöstä. Vapaaehtoistyön on aina keskityttävä ennaltaehkäisevään työhön. Vapaaehtoistyöllä ei saa myöskään korvata niitä palveluja, joita erilaisten sosiaali- ja terveystenonjen karsiminen aiheuttaa. Pelkästään taloudellisten resurssien osoittaminen ei riitä vapaaehtoistyön tapahtumiselle. Vapaaehtoistoiminta on enimmäkseen osallistumista, joskin taloudelliset resurssit ovat toiminnan edellytyksiä. (Lehtinen 1997: 19-20.)

Vapaaehtoistoiminnan ensimmäinen periaate on sen vapaaehtoisuus. Jokaisen toimintaan osallistuvan on tehtävä sitä omasta vapaasta tahdostaan. Itsemääräämisoikeus koskee niin auttajaa kuin autettavaa. Toisena periaatteena on vapaaehtoistoiminnan palkattomuus. Kenellekään vapaaehtoiselle ei makseta palkkaa tai palkkiota työstä, ainoastaan työstä aiheutuvia kuluja voidaan korvata. Kulukorvauksien maksaminen mahdollistaa sen, että esimerkiksi työttömät ja muut vähävaraiset voivat halutessaan tehdä vapaaehtoistyötä. Kolmas periaate on se, että jokainen vapaaehtoinen tekee työtä omilla taidoilla ja kyvyillään. Kuten jo mainittu, vapaaehtoistyö ei korvaa ammattilaisten tekemää työtä. (Lehtinen 1997: 20.)

Vapaaehtoistyö nähdään kansainvälisestikin tärkeänä. Vuosi 2011 on Euroopan komission ehdotuksesta vapaaehtoistyön teemavuosi. Tavoitteena vuodelle on luoda vapaaehtoistyölle sellainen toimintakulttuuri EU:ssa, jossa pystytään jatkossakin edistämään kansalaisvaikuttamista ja ihmisten välistä toimintaa. Lisäksi vapaaehtoistyöhön pyritään ottamaan uusia menetelmiä mukaan, sellaisia, joilla vapaaehtoistyöhön osallistumista voitaisiin helpottaa. Tämä yritetään saada aikaan lisäämällä vapaaehtoistyön järjestäjien vaikutusvaltaa. Yleisesti ottaen teemavuoden tavoitteena on, että vapaaehtoisten arvostus nousisi ja toimintaedellytykset vapaaehtoistyölle paranisivat. (Kansalaisareena.)

Ihmisen vaikutusmahdollisuudet kansalaisena ovat monipuoliset. Vaikuttaa ja toimia voi erilaisissa yhteisöissä. Kansalaisuus on osallistumista ja vaikuttamista yhteisöissä tai yhteiskunnas-

sa. Tavoiteltavin kansalaisuuden muoto on aktiivinen kansalaisuus, jolla tarkoitetaan osallistumista, vaikuttamista ja toimintaa laajasti yhteiskunnassa. Aktiivinen kansalainen on mukana erilaisissa työelämän, järjestöiden ja yhteiskunnan kysymyksissä. (Harju 2005: 67.)

Aktiivisen kansalaisuuden ilmeisin muoto on vapaaehtoistoiminta. Kun henkilö tekee toisen ja yhteisön puolesta jotain ilmaiseksi, hän on epäilemättä aktiivinen kansalainen. Hän on mukana toiminnassaan kaikilla aktiivisen kansalaisuuden osatekijöillä, omana itsenään, hän on osallistuva, hän kohtaa muita ja hän välittää muista ihmisistä ja yhteiskunnan asioista. Vapaaehtoistoiminta kehittää ihmisen sosiaalista puolta, sillä toiminnassa joutuu kohtaamaan monenlaisia persoonia ja kommunikoidaan heidän kanssaan. Vapaaehtoistoiminta kasvattaa ja opettaa jokaista työtä tekevää niin henkilökohtaisella kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. (Harju 2005: 70.)

Vapaaehtoistoiminnalla on eri yksilöiden kannalta erilaisia motiiveja. Vaikka vapaaehtoistyö on lähtökohdiltaan epäitsekkästä, saavat myös auttajat itselleen jotain takaisin. Marianne Nylundin esittämän tutkimuksen mukaan suurin syy vapaaehtoisuudella on arvopohjainen. Ihmiset sanovat toisten vilpittömän auttamisen tuntuvan merkittävältä itselleen. Jotkut ovat myös oppineet tekemään vapaaehtoistyötä lapsesta asti, joten auttamisen halu on jäänyt elämään. (Nylund 2000: 122-123.) Oppimisen motiivin katsotaan myös motivoivan vapaaehtoistyöhön, tosin se on suurempi alle 25 -vuotiailla ja yleensä naisilla. Koulutusta arvostavassa Suomessa on paljon naisia aikuisopiskelijoina, mikä vaikuttaa oppimisen motivaation sukupuolijakautumiseen. (Nylund 2000: 125.)

Vapaaehtoistyöllä on myös itsetuntoa parantava motiivi. Silloin vapaaehtoiset tuntevat olevansa avuksi jollekin ja käyttävät aikansa merkittävän työn parissa. Itsetunto vapaaehtoisuuden motiivina on tutkimusten mukaan merkittävämpi naisille kuin miehille. (Nylund 2000: 126.) Uusien taitojen oppiminen ja sosiaalisen verkoston laajeneminen on myös itsetuntoa kohottavaa. Auttajana oleminen voi merkitä sitä, että henkilö uskoo vastavuoroisesti saavansa myös itse apua muilta myöhemmin. (Nylund 2000: 127.) Vapaaehtoistyöllä on vielä sosiaalinen motiivi, mikä on merkittävin ikäluokassa yli 60-vuotiaiden kohdalla. Eläkkeelle jääneet ihmiset saavat ystävyyskontakteja vapaaehtoistyössä muita ikäluokkia helpommin. Viimeisin ja samalla vähäisin pisteitä saanut motivaattoritarkijä vapaaehtoistyössä liittyy työelämään. Vapaaehtoisuuskokemuksen katsotaan parantavan työllistymismahdollisuuksia, mikä oli erittäin tärkeä tekijä viidennekselle tutkimukseen osallistujalle. (Nylund 2000: 128-129.)

## 5 Tukihenkilötoiminta

Käsitlemme kyseisessä osiossa ensin lastensuojelua, koska lapsen tukihenkilönä oleminen on yleisesti ottaen lastensuojelutyötä. Lastensuojelun ollessa laaja käsite, emme lähde työsämme esittelemään lastensuojeluprosessia ja siihen liittyviä lakeja. Koemme, että tärkeimmät asiat työmme kannalta on lastensuojelu-käsitteen avaaminen, ehkäisevän lastensuojelun tarkempi kuvaus sekä kouluissa tehtävä lastensuojelu. Yhdistämme lopuksi teoriaa vielä tukihenkilötoiminnasta sen ollessa yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteistä.

Suomen perustuslaissa ja YK:n lasten oikeuksien sopimuksessa on erikseen säädetty lasten oikeuksista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos). Lastensuojelulla tarkoitetaan nimensä mukaisesti lasten suojelua. Lastensuojelun tehtävänä on taata lapsille turvallinen kasvuympäristö, tukea vanhempia lapsen kasvatuksessa sekä pääasiallinen lasten suojelutehtävä. Toiminta ei kuulu vain lastensuojeluviranomaisille vaan muillekin viranomaisille, esimerkiksi päivähoitolle, koululle ja poliisille sekä kansalaisille. (Sosiaaliportti.) Lastensuojelun tavoitteena on perheen kuntouttaminen ja integrointi takaisin yhteiskunnan joukkoon. Lastensuojelulaissa on määritelty kuinka tukea annetaan. Se voi olla joko avohuollon tukitoimena, sijaishuoltona tai jälkihuoltona. (Mikkola 2004: 77.)

Lastensuojelu jaetaan ehkäisevään lastensuojeluun ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun (Sosiaali- ja terveysministeriö). Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan lasten ja nuorten kehityksen, kasvun ja hyvinvoinnin turvaamista sekä vanhemmuuden tukemista. Ehkäisevää lastensuojelua tehdään kunnan eri palveluissa kuten äitiys- ja lastenneuvoloissa sekä päivähoitossa ja kouluissa. (Sosiaaliportti.)

Ehkäisevällä lastensuojelulla voidaan mahdollistaa lastensuojelutarpeen väheneminen havaitsemalla lasten ja nuorten huolenpidolliset ongelmat varhain. Tarjoamalla perheelle tukea peruspalveluissa jo ongelman alkuvaiheessa voidaan edistää niistä selviytymistä. (Sosiaaliportti.)

Aikuisilla on vastuu lasten ja nuorten hyvinvoinnista. Lasten oikeuksien sopimuksen periaatteiden toteuttaminen on ehkäisevän lastensuojelun tavoitteena. Sopimuksen mukaan ehkäisevällä työllä suojellaan lapsia, tuetaan lapsia osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja mahdollistetaan lasten tasavertainen kohtelu yhteiskunnassa. Koska ennaltaehkäisevän lastensuojelun tavoitteena on ehkäistä ongelmien syntyä ja tukea lasten kasvua ja kehitystä niin siten kaikki yhteiskunnallinen ja yksilöllinen työ, jolla lisätään lasten hyvinvointia ja ehkäistään pahoinvointia, on ehkäisevää lastensuojelutyötä. (Sosiaaliportti.)

Kun voimavarat uupuvat niin lapsilta, nuorilta kuin perheeltäkin, on heillä oikeus tukeen. Eri-laisten tukitoimien tavoitteena on lisätä ja tukea lapsen positiivista kehitystä. Avohuollon tu-

kitoimia ovat muun muassa taloudellinen tukeminen, koulunkäynnin tukeminen, virkistystoiminta, vertaisryhmätoiminta ja tukihenkilö. Jokainen lapsi ja näin ollen jokainen tilanne on yksilöllinen, joten tukimuodot tulee suunnitella lapsen tarpeita vastaamaan. (Sosiaaliportti.)

Avaamme tarkemmin käsitettä tukihenkilö, koska ohjaamamme toiminta suuntautui heille. Tukihenkilötoiminnasta on hyvä olla jonkinlainen kuva, jotta olisi mahdollista ymmärtää heidän tarpeen vertaistuelle ja sen mitä on ohjata tukihenkilöitä. Pyrimme avaamaan etenkin Laureassa koulutettujen tukihenkilöiden toimenkuvaa. Kuntien lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa voi olla hieman eroja, mutta katsomme, että esittelemämme teoriatieto tukihenkilötoiminnasta on myös laajasti yleistettävissä.

Tukihenkilötoiminta on lastensuojelua täydentävää vapaaehtoistyötä (Sosiaaliportti). Tukihenkilön tehtävänä on auttaa kehittämään ja vahvistamaan yhdessä tuettavan kanssa hänen mahdollisesti puutteellista sosiaalista verkostoa (Lehtinen 1997: 51). Tukihenkilö tukee lapsen kasvua ja kehitystä arkisia asioita tekemällä. Jokainen tukisuhde on ainutlaatuinen, joten toimintakin vaihtelee tuettavan tarpeiden mukaan. Tukihenkilön rooleja ovat esimerkiksi rajojen asettaja, kannustaja, elämän opettaja ja rakkauden antaja. (Sosiaaliportti.) Lähtökohdiana tukihenkilötoiminnalle on tasa-arvoinen ja vapaaehtoinen toveruus (Lehtinen 1997: 51).

Ammattityöntekijät, esimerkiksi koulukuraattorit, pitävät huolen, että vapaaehtoisia tukihenkilöitä on tarpeen mukaan saatavilla. Tarve saada tukihenkilö voi muodostua akuutiksi, kun jotkut tukisuhteet päättyvät ennenaikaisesti tuettavan tarvitessa yhä tukijaa. Kun tukihenkilö auttaa asiakasta hänen elämän arjessa, jää ammattityöntekijälle enemmän aikaa käyttää ammattitaitoaan ja koulutustaan asiakastyöhön. (Lehtinen 1997: 53-54.)

Haluamme tuoda esille, että meidät ja meidän ohjaamamme tukihenkilöt koulutettiin nimenomaan lapsen tukihenkilöiksi. Esimerkiksi sairastuneen tukihenkilö on usein toinen vastaavan sairauden kokenut henkilö (Mikkola 2009: 137).

Tukihenkilöksi voi ryhtyä luotettava aikuinen, jolla on halu ja motivaatio toimia vapaaehtoisena auttajana. Tukihenkilöllä on oltava oma elämäntilanteensa kunnossa ja riittävästi aikaa tukisuhteelle. Tuettavan kanssa voi esimerkiksi käydä elokuvissa, retkillä, tukea koulunkäyntiä yms. lista on rajaton, tuettava ja tukihenkilö yhdessä päättävät mitä he tekevät. Tukihenkilötoiminta on voimia vievää ja siksi tukihenkilön on pidettävä huoli omasta jaksamisestaan ja omistauduttava tukisuhteelle omien voimavarojen sallimissa määrin. Tukihenkilöiden on hyvä osallistua vertaistukitapaamisiin ja keskusteluihin muiden tukihenkilöiden kanssa. (Sosiaaliportti.)

Haluamme huomioida, että tukihenkilöt yleensä toimivat lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kanssa. Työssämme esitetyt tukisuhteet eivät kuitenkaan pohjautu lastensuojelutukitoimintaan, sillä meille haluttiin antaa mahdollisuus valita omien valmiuksien ja mielenkiinnon mukaan tuettava. Valituilla lapsilla ei ollut lastensuojelutaustaa. Tukisuhteita muodostettaessa huomioitiin se, että jokaisen sosionomi- koulutus oli vasta puolivälissä, joten työ olisi painoltaan ennaltaehkäisevää.

Tukisuhteessa olevat tukihenkilöt tekevät paljon yhteistyötä koulukuraattorien kanssa. Koulukuraattorit olivat myös ne henkilöt, jotka tukihenkilöt työhön kouluttivat. Tuomme esiin koulukuraattorin laajan työkentän ja tehtävät, jotta tukihenkilöiden tarve ja hyöty olisi helpommin ymmärrettävissä.

Koulukuraattori tekee työtä koulun sosiaalityöntekijänä. Työ on toimimista niin opetus-, sosiaali-, kuin terveystoimen kentillä. Olennainen osa koulussa tehtävää sosiaalityötä nivoutuu sosiaalisten ongelmien tunnistamiseen ja niihin puuttumiseen. Koulukuraattorin työn tavoitteena on sosiaalityön keinoin edistää oppilaiden hyvinvointia ja tukea koulunkäyntiä. Tavoitteisiin pääseminen edellyttää jatkuvaa yhteistyötä vanhempien, opettajien ja lapsen elämään kuuluvien muiden verkostojen kanssa. (Sosiaaliportti.)

Koulukuraattorin tehtävänä on katsoa lapsen, oppilaan, elämää kokonaisvaltaisesti niin yksilö-, perhe- kuin koulu yhteisön tasolla. Koulukuraattori kiinnittää huomiota muun muassa lapsen arjen sujumiseen koulussa sekä hänen vuorovaikutussuhteisiin. Työtä tehdään lapsen etu huomioiden siten, että lasta kuullaan itseään koskevista asioista ja erilaiset sosiaaliset ja emotionaaliset tarpeet otetaan huomioon. (Sosiaaliportti.)

Koulukuraattorin asiakkaaksi tulevat usein oppilaat, joilla on häiriöitä esimerkiksi käyttäytymisessä. Oppilaalla voi olla poissaoloja koulusta, keskittymisvaikeuksia tai ongelmia opiskelumuoti- ja motivaatiossa. Synä voivat olla myös sosiaaliin suhteisiin liittyvät ongelmat, kuten kiusaaminen. Myös perheeseen liittyvät ongelmat, kuten perheväkivalta, päihteiden käyttö tai avioero ovat syitä, jolloin lapsi voidaan ohjata kuraattorille. (Sosiaaliportti.)

Näemme, että koulumaailmassa ennaltaehkäisevän työn rooli on korjaavan työn varjossa, joten tukihenkilöiden työpanos tukee kuraattoreiden tekemää korjaavaa työtä ja pitkällä tähtäimellä voi jopa keventää sitä. Koulumaailmassa yhä useampi lapsi tarvitsisi pientä tukea, aikuisen läsnäoloa. Vain murto-osa näistä lapsista ja nuorista tuo huolensa näkyviin oireilla ja sitä kautta pääsee tapaamaan kuraattoria. Kuraattoreilla ei ole myöskään resursseja havaita kiusaamista välitunneilla ja näin osa ongelmista jää piiloon. Koulukuraattorin työpanos riippuu paljolti oppilaiden tarpeista ja käytettävästä ajasta (Sosiaaliportti). Mielestämme sosiaalisia ongelmia, kuten ujoutta ei nähdä suurena ongelmana verrattuna esimerkiksi fyysi-

seen kiusaamiseen. Kuitenkin jo pienet intensiiviset tukisuhteet voivat ylittää pitkälle voimaannuttaen tuettavaa, esimerkiksi vähentäen ujoutta ja lisäten itsearvostusta.

## 6 Vertaistuki

### 6.1 Mitä on vertaistuki

Vertaistuen ja - ohjauksen ydinajatus on ollut opiskelijoiden saattaminen yhteen opiskelun tukemiseksi. Tutor sanaa alettiin käyttää Englannissa jo 1400-luvulla, jolloin haettiin vanhempia opiskelijoita uusien tulokkaiden sopeutumisen tueksi. Koulujen budjettileikkauksien myötä vertaisohjausta alettiin kehittää systemaattisesti 1700-luvun lopulta alkaen. (Kallinen ym. 2006: 9.) ja kehitys on jatkunut tähän päivään asti ja toiminta on saanut uusia muotoja.

Jokainen meistä on oman itsensä asiantuntija. Vertaistoiminnassa lähdetään siitä, että jokainen osallistuja löytää omat vahvuutensa ja mahdollisuudet voimaantumiseen. (Kinanen 2009: 69.) Yhteinen ymmärrys ja kokemus tuovat yhteen henkilöitä, jotka muuten eivät ehkä kohtaaisi tai olisi tekemisissä toistensa kanssa (Karnell & Laimio 2010: 12). Samaistuminen toisiin ja toisten kokemuksiin mahdollistaa vertaistuen antamisen. Vertaistukiryhmiä voi syntyä eri tarkoituksia varten. Ryhmät voivat muodostua esimerkiksi vanhemmuuden, sairauden, samankaltaisen elämäkokemuksen tai käännekohdan ympärille, omaishoitajuuden tai riippuvuuden tukemiseen. (Jyrkämä 2010: 34.)

Vertaistukiryhmiä kulkee monella eri nimellä. Vertaisryhmät, tukiryhmät, itseapuryhmät ja oma-apuryhmä. Ryhmien sisältö ja tavoitteet vaihtelevat, mutta perusidea on sama. (Holm, Huuskonen, Jyrkämä, Karnell, Laimio, Lehtinen, Myllymaa, & Vahtivaara, 2010: 5.) Oma- ja itseapuryhmät viittaavat kuitenkin enemmän henkilön voimaantumiseen, omien voimavarojen hyödyntämiseen. Vertaistuki-sanassa korostuu taas enemmän samanlaisten kokemusten merkitys ja jaksamista tukeva vuorovaikutus. Vertaistukea voi saada monenmuotoisissa toiminnissa. Se voi olla ryhmätoimintaa tai kahdenkeskeisiä tapaamisia vertaisen kanssa. Internetin keskustelupalstat, erilaiset lehtiartikkelit ja omaelämäkerrat ovat myös väyliä vertaistuen pariin. (Karnell & Laimio 2010: 12-13.)

Vertaistukiryhmät voivat olla ongelmaratkaisuryhmiä, joissa pohditaan ja keskustellaan raskeista ja kuormittavista elämäntilanteiden kysymyksistä. Vertaistukiryhmä voi muodostua myös aktiviteettiryhmäksi, joissa haetaan uusia yhteyksiä ja verkostoitumista eristäytymisen ennaltaehkäisemiseksi. (Karnell & Laimio 2010: 16.) Ryhmän muoto voi olla myös sellaista, jossa yhdistetään keskustelu ja vaikuttamistoiminta. (Jyrkämä 2010: 34).

Vertaistuki on vastavuoroisuutta, vierellä kulkemista, vertaisuutta ja vapaaehtoisuutta. Vertaistuessa kohtaavat sinä ja minä, se on kahden subjektin vastavuoroinen ihmissuhde. Roolit vaihtelevat, jokainen osallistuja saa olla auttaja ja autettava. (Kinanen 2009: 71.) Muutos passiivisesta vastaanottajasta aktiiviseen osallistujaan on mahdollista vertaisryhmässä. (Karnell & Laimio 2010: 19.) Vertaisryhmiä voi perustella myös tilaisuutena haastavien tilanteiden käsittelyyn ja hyvin käytäntöjen jakamiseen. Erilaiset kokemustaustat toimivat vertaisuuden voimavarana. (Heikkinen ym. 2010: 88-89.)

Vertaisryhmätyöskentely ei aina toimi halutulla tavalla. Ryhmäläisillä voi olla ongelmia hahmottaa kokoontumisten tarkoitusta, jos tavoitteet ja toimintaperiaatteet ovat jääneet jo alussa epäselviksi. Jännitteitä voi syntyä, mikäli ryhmäläisten odotukset toiminnasta ovat olleet ristiriitaiset. Jäsenet voivat turhautua toimintaan. Kateutta voi syntyä, mikäli yhden vertaistukeen osallistujan tilanteeseen keskitytään liikaa. Ryhmän jäsenet ovat jokainen ainutlaatuisia ja joukkoon voi mahtua henkilöitä, jotka eivät osaa ryhmätyöskentelyä ja ovat liian dominoivia. Ryhmään sopimaton henkilö voi toiminnallaan olla pahaksi haitaksi ryhmälle ja myös omalle tuelleen. Ohjaajalla on myös merkittävä rooli vertaistuen onnistumiselle. Joku ryhmän jäsenistä voi kokea ohjaajan roolin ja toimintatavat huonoiksi, jolloin ongelmia saattaa syntyä. Onkin siis olennaista, että ohjaaja on tietoinen omasta toiminnastaan ja on sisäistänyt roolinsa ja hallitsee tehtävänsä hyvin. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 30.)

Vaikka vertaistuella on monia ulottuvuuksia virallisesta avusta läheisten ystävien tukeen, se ei korvaa ammattiapua. Vertaistukea ei tulisi rinnastaa terapiaan. Vertaistuen lähtökohdat pohjoismaissa on toimia julkisten palvelujen osana tai sitä täydentävänä muotona. Tukihenkilötoiminta ja vertaistoiminta ovat ruohonjuuritasolla toimimista, mihin viranomaistoiminta ei ylety. Ne tuottavat sosiaalista pääomaa eli verkostoivat ihmisiä yhteen, mikä lisää yhteiskunnallista hyvinvointia. Vertaistukea ei tarvita pelkissä ongelmatilanteissa vaan myös arkipäivässä elämänlaadun vahvistuksena. (Karnell & Laimio 2010: 11.)

Tietoa ei enää ymmärretä lukittavana faktana, vaan se on ennemminkin muuttuvaa. Osaamisenkin on muuttunut yhteisöllisempään suuntaan. Vertaistuki voisi olla eräs työväline tulevaisuudelle, missä hiljainen tieto eli toiminnallisen kokemuksen kautta välittyvä, intuitiivinen tietämys (Jyväskylän yliopisto), saataisiin leviämään työelämässä organisaation tasolle samalla tukien ihmisten verkostoitumista. (Heikkinen ym. 2010: 133.)

## 6.2 Vertaistuen periaatteet

Tasavertaisuus ja luottamuksellisuus ovat vertaistukiryhmien toiminnan pohja. Kaikki vertaistukiryhmän jäsenet, mukaan lukien ryhmän ohjaajat ovat tasavertaisia keskenään, kukaan osallistuja ei ole ”potilas” tai ”asiakas” (Karnell & Laimio 2010: 18-19). Kaikille osallistujille



on annettava mahdollisuus tulla kuulluksi ja salassapitovelvollisuus koskee kaikkia ryhmäläisiä, käsitellyistä asioista ei puhuta ryhmän ulkopuolella. (Mielenterveyden keskusliitto.) Vertaisryhmä saattaa olla ainoa paikka, missä ongelmista, ajatuksista, tunteista ja kysymyksistä voi avautua (Karnell & Laimio 2010: 18).

Vertaistuessa keskeistä on kunnioitus, kuuleminen, kannustaminen ja kohtaaminen. Kuuleminen on vastavuoroisuutta, jossa jokainen saa olla kuuntelijan ja kuunneltavan roolissa. Myönteinen minäkuva ja itseluottamus rakentuvat pala palalta positiivisen palautteen ja kannustuksen avulla. Aivan kuten mikä tahansa kanssakäyminen ja vuorovaikutus ihmisten kanssa, myös vertaistuki estyy jos kohtamista ei tapahdu, jos toisia ei kuunnella ja jos osallistujat ovat kovin kielteisiä ja välinpitämättömiä. (Kinanen 2009: 70-71.)

Vertaistukitoimintaan osallistuminen edellyttää kykyä tehdä valintoja ja oivaltaa oman toiminnan merkityksiä. Lisäksi tarpeelliseksi katsotaan myös halu vaikuttaa omaan hyvinvointiin positiivisesti. (Karnell & Laimio 2010: 12.)

### 6.3 Vertaistuen merkitykset

Vertaistyön päällimmäinen merkitys on antaa ennaltaehkäisevää tukea sitä tarvitseville. Vertaistoiminnalla kuten myös vapaaehtoistyöllä on suuri yhteiskunnallinen merkitys. Se lisää kansalaisaktiivisuutta ja uudistaa täten yhteiskuntaa. Aineellisten puutteiden sijaan ihmisten hengellinen puoli on tuonut enemmissä määrin ongelmia ja avun tarvetta. Oman identiteetin vahvistaminen on lisännyt kansalaisten kiinnostusta tutustua vertaistukeen. (Karnell & Laimio 2010: 11.)

Asiakastyö sosiaalialalla perustuu näkemykseen, että jokaisella ihmisellä on mahdollisuus etsiä ja löytää ratkaisut omiin ongelmiinsa. Jokaisella tulisi olla valta vaikuttaa omiin elinoloihinsa ja elämäänsä. Kyseisestä sosiaalisesta muutostyöstä käytetään käsitettä empowerment, voimaantuminen. Voimaantuminen on niin henkilökohtainen kuin sosiaalinen prosessi. Voimaantuminen lähtee aina ihmisestä itsestään, toiselle ei voi voimaa antaa. Voimaantumiseen tarvitaan aina yksilön oma panos, mutta sitä voidaan kuitenkin ulkoapäin vahvistaa ja tukea. Työntekijä ja asiakas yhdessä rakentavat prosessin sellaiseksi, että asiakkaan omat voimavarat voivat kasvaa ja hän saa vallan ohjata omaa elämäänsä. (Mäkinen ym. 2009:132-135.) Voimaantunut henkilö löytää itsestään uusia voimavaroja ja hänestä heijastuu myönteisyys. Tukeminen on myös sitä, että antaa toiselle hänelle hänen ansaitsemaansa arvostusta ja kannustamalla ja rohkaisemalla itsenäisten päätösten tekoon. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu.) Työntekijän on pystyttävä muodostamaan luottamuksellinen ja hyväksyvä vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, jotta hän voisi parhaiten motivoida asiakasta. Jotta työntekijä voisi voimaannuttaa asiakasta, on hänen itsensäkin oltava voimaantunut. Työntekijän oma voi-

maantuminen edellyttää hyvää itsetuntemusta, työn arvojen tietämystä ja herkkyyttä käydä tasavertaista dialogia. (Mäkinen ym. 2009:132-135.)

Yksilötasolla tapahtuvassa voimaantumisessa kyse on tavoitteellisuudesta ja kyvystä nähdä jokin selkeä päämäärä tulevaisuudessa. Yksilön voimaantuminen on haastavaa työntekijälle. On tärkeää, että työntekijä osaa ohjata ja neuvoa asiakasta häntä askarruttavissa asioissa. Lisäksi työntekijän täytyy olla kykenevä nostamaan sellaisia seikkoja asiakkaan tilanteesta esiin, joista hän ei itse vielä ole tietoinen. (Mäkinen ym. 2009: 136.)

Ryhmätasolla tapahtuvaa voimaantumista ovat erilaiset oma-apuryhmät ja vertaistukiryhmät. Ryhmällä on yhteinen vastuu päätöksistä ja tapaamiset ovat luonteeltaan vapaaehtoisia mutta ehdottoman luottamuksellisia. (Mäkinen ym. 2009: 136-137.)

Jokainen osallistuja on malliesimerkki toisille. Auttamisen mahdollisuus lisää omaa itsetuntoa ja tietoisuutta omasta pätevyydestä. Omien tuntemusten näkeminen osana toimintaa ja tapahtumaan kuuluvina normaaleina reaktioina auttaa, kun pääsee keskustelemaan asiasta saman kokeneiden kanssa. (Karnell & Laimio 2010: 19.) On todettu, että myös muiden tarkka kuunteleminen aktivoi ja vilkastuttaa yksilön sisäistä vuoropuhelua (Alhanen ym. 2011: 70).

Avaamme seuraavaksi auki tarkemmin vertaistuen emotionaalista ja sosiaalista ulottuvuutta. Vertaistuki ei ole terapiaa, vaikka sillä on mittava ennaltaehkäisevä vaikutus (Karnell & Laimio 2010: 11). Vertaistuesta saatava sosiaalinen tuki lisää yksilön elämänhallintaan edistäviä tekijöitä. Elämänhallinta kuuluu yhtenä osana psyykkiseen terveyteen, emotionaalisen terveyden kanssa. (Revanssi 2011: 17.)

Emotionaaliseen terveyteen liittyy vahvasti emotionaalinen tuki, jolla tarkoitetaan ihmisen tarvetta olla rakastettu, hyväksytty ja arvostettu. Jokaiselle on tärkeää saada kokea olevansa tärkeä läheisilleen kokemalla empatiaa ja vastavuoroisesti osoittamalla sitä heille. (Terveyskirjasto.) Empatian avulla ihminen pystyy saavuttamaan ymmärryksen henkilön tunnetilasta. Sosiaalityössä empatialla on osoitettu olevan erityinen merkitys. Se luo asiakassuhteeseen vähemmän vastustusta eli lähentää osapuolia. Lisäksi se stimuloi antamaan tarkempia tietoja kuulijalle. Empatia yleensä myös selkeyttää sen, mitä pitäisi tehdä seuraavaksi. Empatian on sanottu peilaavan kertojan sisäisen minän kokemuksia (Koprowska 2008: 81.)

Emotionaalinen tuki on toisen lohduttamista muun muassa epävarmuuden, toivottomuuden, stressin tai ahdistuksen kohdatessa. Emotionaalinen tuki voi olla vain olemista ja tietoa, että on joku jonka puoleen tarvittaessa voi kääntyä, mutta se on myös läsnäoloa, tunteita, vuorovaikutusta ja kuuntelua. (Terveyskirjasto.)

Sosiaalisen tuen näkökulmasta vertaistuki lisää yhteisvastuuta. Vertaistukitoiminta voi olla tärkeä tuen ja välittämisen muoto niille, joilla on niukka lähipiiri. Se ei kuitenkaan korvaa perheen ja ystävien tukea. Vertaistuki on myös tasavertaisuuden ilmentymä, sillä se saattaa samoja asioita kokeneet ihmiset yhteen. (Karnell & Laimio 2010: 12-13.)

#### 6.4 Tukihenkilöiden tarve vertaistuelle

Tukihenkilötyö ei ole kriisiauttamista, eikä tukihenkilö ole terapeutti vaan arjessa rinnalla kulkeva tukija. Tukihenkilönä joutuu kohtaamaan toisen elämäntavan ja se voi poiketa hyvin paljon tuettavan omasta elämäntavasta. Tukihenkilö voi kokea toisen tavan toimia vääränä, mutta sitä ei voi lähteä muuttamaan sillä on kunnioitettava tuettavan itsemääräämisoikeutta. Toisaalta toista ei voi myöskään jättää heitteille, jos tietää hänen elämäntapansa olevan vahingollinen hänelle itselleen. Tukihenkilötoimintaan liittyy paljon eettisiä kysymyksiä, joita tuettava joutuu toiminnassaan pohtimaan. Tukihenkilötyöhön liittyy vahvasti omaan arvomaailmaan liittyvät kysymykset. Tärkeitä eettisiä kysymyksiä vapaaehtoistyössä ovat esimerkiksi: Onko oma tapa toimia aina paras? Mikä on oikein ja mikä väärin? (Lahtinen 2004: 15-16.)

Koska tukihenkilö joutuu pohtimaan vaativia eettisiä kysymyksiä, jotka ovat auttamistyön perusta ja lähtökohta, samalla kun hän on tukisuhteessa tuettavan kanssa, on hänen syytä saada tukea ja ohjausta. Ohjauksissa hän voi vapaasti pohtia muiden tukihenkilöiden kanssa tukihenkilötoiminnan eettistä puolta, jonka avulla hän voi selkeyttää omia arvojaan ja elämäntavojensa. (Lahtinen 2004: 15-16.) Muutos ja sopeutumisprosessit saavat ihmisissä usein liikkeelle monenlaisia tunteita, joiden prosessointi, ilmaiseminen ja tunnistaminen ovat tärkeitä henkisen hyvinvoinnin kannalta (Karnell & Laimio 2010: 12).

Varsinkin tukisuhteen alussa voi tukija olla ahdistunut toisen erilaisuudesta ja erikoisista ratkaisuista, joita tukihenkilö haluaisi lähteä muuttamaan. Tukihenkilötyö opettaa, että eettisesti toisen muuttaminen ei ole oikein, eikä se loppupelissä ole mahdollistakaan. Tukihenkilötoiminta ja toisilta tukihenkilöiltä saatu tuki vertaistuessa opettaa tukihenkilöä oivaltamaan ihmiselämän arvokkuuden ja sen arvostamisen mahdollisuuden. (Lahtinen 2004: 17.)

## 7 Ohjaus

Työmme pääteemana on ohjaus. Toimintamme sisälsi paljon käytännön ohjaustaitojen tunteamista, joten teoriaosuus ohjauksesta on myös kattava.

Ohjauksella tarkoitetaan työtä, joka pääasiassa tapahtuu vuorovaikutteisella keskustelulla, mutta ei rakennu pelkästään keskustelun varaan (Vehviläinen 2001: 12). Ohjausta on kuvattu laaja-alaiseksi elämänsuunnittelun menetelmäksi, jossa tavoitteena on saavuttaa tasapainoisempi suhde ympäristön kanssa, kuin myös etsiä omia voimavaroja hyödynnettäväksi (Onnismaa 2007: 7). Ohjauksen tavoitteet jäävät toteutumatta, jos ei tapahdu sellaista kohtaamista, jossa molemmat osapuolet saavat tuoda omat näkemyksensä esiin ja pääsevät vastaavasti kuuntelemaan toista (Vehviläinen 2001: 12).

Käytämme työssämme paljon sanaa reflektio. Reflektion avulla selvitetään omia kokemuksia (Ojanen 2006: 71) ja uskomusten perusteita (Ojanen 2006: 76). Toiminnan tavoitteena on itsetietoisuus. Sitä voisi luonnehtia tutkivaksi vuorovaikutukseksi itsensä ja ympäristön kanssa. Perusedellytys reflektiolle on se, että yksilö on avoin sille, mitä voi löytää tutkiessaan sisäistä maailmaansa. Sen sanotaan vapauttavan mielen voimavaroja ja seurauksena ihminen alkaa nähdä asioita eri valossa. (Ojanen 2006: 71.) Ohjauksessa reflektoinnilla on suuri rooli, sillä sen avulla ihminen selkiyttää itselleen merkityssuhteensa. Reflektiivinen ajattelu ei ole itseltään selvää, vaan yksilön on ensin hyväksyttävä reflektion merkitys. Ajattelun muuttumisen kautta toiminta muuttuu. Uusi tieto ei itsessään vielä muuta ihmisen käyttäytymistä ja toimintaa. (Ojanen 2006: 72.) Lisäksi useamman ihmisen yhteistyö on itsereflektointia tehokkaampaa. Ryhmässä toisten ajattelu ei noudata koskaan samanlaisia kaavoja ja näin yksilöt oivaltavat uusia asioita ja pääsevät paremmin kiinni omiin tiedostamattomiin asioihin. (Ojanen 2006: 154-155.)

Ohjaustilanteet nähdään ainutlaatuisina hetkinä, ovathan ne inhimillistä vuorovaikutusta (Onnismaa 2007: 21). Kommunikoinnissa yksilöt pyrkivät ymmärtämään toistensa keinoja välittää viestiä erilaisin ilmein, elein ja sanoin (Ojanen 2006: 154). Ohjauskeskustelut sisältävät yleensä monia vaiheita, tilanteet ovat ennustamattomia, sillä ne rakentuvat ohjattavan tekemistä aloitteista (Onnismaa 2007: 26-27).

Ohjausta sovelletaan monissa eri ammateissa ja sen määritelmät poikkeavat tarkoitusten mukaan. Sitä voi korostaa itse menetelmänä, ohjaajan ja ohjattavan välisenä vuorovaikutustilanteena tai prosessina, jolla pyritään vaikuttamaan tiettyyn asiaan. Ohjauksessa on kolme tärkeää elementtiä; aika, huomio ja kunnioitus. Ne tulisi olla annettuna ohjattavalle. Nykyään ohjausta ei nähdä enää kaikkietävänä asiantuntijuutena, vaan uusi lähestymistapa tuo esiin yhteistyön ja tasa-arvoisuuden näkökulman. (Onnismaa 2007: 7.)

Jotta ymmärtäisimme ohjauksen kokonaisena prosessina, on ensiksi selvennettävä sen osia. Mistä ohjaus koostuu, mitkä ovat sen osa-alueet ja mitä välineitä ohjaajalla on käytössään (Onnismaa 2007, 23). Ohjaaminen tulee ensinnäkin erottaa sanoista tiedottaminen ja neuvonta. Ohjattavalla on ohjauksessa aktiivinen rooli esittämiensä ongelmien ratkaisemisessa.

Työskentelyn lähtökohtana ovat ohjattavan tulkinnat ja tavoitteet. Tiedottamisessa sen sijaan ohjattava on puuttuvan tiedon vastaanottaja ja neuvonnassa hän odottaa neuvoja ohjaajalta. Tiedottamisessa ja neuvonnassa korostuu ohjaajan asiantuntijarooli, kun taas ohjauksessa asiantuntijarooli on myös ohjattavalla. Hän on oman tilanteensa paras asiantuntija, joka ottaa vastuun ratkaisujen tekemisestä. (Onnismaa 2007: 26-27.)

Eräs tärkeä ainesosa onnistuneeseen ja toista kunnioittavaan ohjaukseen on dialogisuus (Onnismaa 2007: 43). Asiakastyön dialogisuudella tarkoitetaan vuorovaikutuksen johdattelemista yhteiseen ymmärrykseen (Mönkkönen 2007: 86). Dialogisessa vuorovaikutuksessa jäsenet ovat vaikutuksessa toistensa merkityksille, mikä synnyttää uutta. Dialogi sanana tarkoittaa kaksinpuhelua, jossa ihmiset rakentavat yhdessä uusia tulkintoja elämälleen. Ero tavanomaiseen keskusteluun dialogisella puheella on se, että vapaassa vuoropuhelussa ei tarvitse valita puolia päästääkseen haluttuun lopputulokseen. (Onnismaa 2007: 44.) Dialogi on paljon syvällisempää kuin mahdollinen muodollinen keskustelu (Mönkkönen 2007: 86-87). Dialogisissa osapuolet ajattelevat yhdessä yksilöiden luopuessa omista kannoistaan. Tällöin ollaan avoimia huomaamaan ja oivaltamaan jotain uutta, mille olisi muuten ollut sokea. (Onnismaa 2007: 43-44.) Toisen ajattelumalleja pyritään ymmärtämään, eikä tarkoituksena ole korostaa oman kannan paremmuutta. Yhdessä ajattelu innostaa luovuuteen, motivoi ja samalla myös ryhmäyttää eli sitoo ryhmää yhteen. (Frisk 2003: 17.) Pienryhmissä dialogisuudelle on oivalliset puitteet, sillä puheenvuorot jakaantuvat ryhmäkoon takia tasaisemmin antaen kaikille tilaa puhua. Aina dialogin arvoa ei tunnisteta kuitenkaan helpolla. Usein yksilöt saattavat ajatella, että tapaamisesta puuttui sisältö, jos ohjaaja ei puhu niin paljon. (Repo-Kaarento 2007: 121.)

Tärkeä elementti dialogisuudelle on vastavuoroisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että jokainen vuorovaikutukseen osallistuva pääsee vaikuttamaan sen etenemiseen luomalla tilannetta eteenpäin. Asiakassuhteessa vastavuoroisuus nähdään siten, että suhteessa ei edetä joko asiakkaan tai työntekijän näkemyksillä vaan siinä otetaan huomioon molemmat. (Mönkkönen 2007: 86-87.) Dialogisuus ei tarkoita kuitenkaan sitä, että pitäisi olla samaa mieltä toisen kanssa. Dialogisuus on sellaisen alueen löytämistä, jossa molemmilla on hyvä mielteinen olo. Täydellistä yhteisymmärrystä voi tuskin koskaan vuorovaikutuksessa saavuttaa, mutta ideaali tilanne olisi muodostaa riittävä yhteisymmärrys. (Mönkkönen 2007: 94.) Ennalta tietäminen nähdään dialogina esteenä. Tietäminen, ei-tietäminen ja ihmettely sen sijaan vuorottelevat dialogisessa keskustelussa. Myös odottaminen on tärkeää, sillä se on aikaa jolloin tarkkailaan toisen esittämiä viestejä ja reaktioita. Tutkiva ja viipyilevä havainnointi tuo esiin toisiinsa arvaamattomia näkökulmia. (Repo-Kaarento 2007: 112.)

Dialogisuus ei ole toisen halventamista tai mielipiteiden vähättelyä. Asiakastyössä otetaan kantaa toisen asioihin, joten hyvä vuorovaikutus vaatii aikaa ja luottamusta. Vasta sitten kun suhde on muuttunut luottamukselliseksi voi asiakas vastaanottaa saadun kannanoton työntekijältä merkityksellisenä ja hyötyä siitä. (Mönkkönen 2007:92-93.) Dialogiselle keskustelulle on

tavanomaista toisen henkilön kyseenalaistaminen, haastaminen ja puheen uudelleen muotoileminen. Asiakastyössä tämä on tärkeä ottaa huomioon puhuttaessa asiakkaalle hänestä itsestään ja hänen läheisistään ja kuinka hänen kertomaansa puututaan ja kuinka sitä täydennetään. (Mönkkönen 2007: 92.) Dialogisuus, kohdatuksi tuleminen on ihmiselle tärkeitä. Se on vastakohta alistamiselle ja samalla dialogisuus estää toisen luokittelamisen ja määrittelyn. (Onnismaa 2007: 45.)

Dialogisuuden haittana on kuitenkin se, että ohjaaja voi ”vyöryttää” helposti ohjattavansa. Ohjaajalla on johdatteluvastuu dialogissa. Hän voi pysäyttää keskustelun ja luoda ohjattaville mahdollisuuden tutkia perusteluitaan selvemmin. Huolenaiheena on kuitenkin se, miten keskustelusta saadaan sisäsyntyinen eli ohjattavien ehdoilla ja heidän kiinnostuksen puitteissa etenevä. Jos ohjaajalla on paljon itsestään selvyyskykyä, joita hän ei osaa ottaa huomioon, voi hän sivuttaa ne ohjattavien tietoisuudelta ja näin vyöryttää ohjattavansa. (Ojanen 2006: 68.)

Dialogisuuden lisäksi eräs toinen keino luoda kunnioittavaa ilmapiiriä on ratkaisukeskeinen työskentelytapa, jonka ovat kehittäneet Anneli Litovaara ja Harri Hirvihuhta (2004). He suosittelevat ”minikehua”, joka on pieni ele, ilme tai lausahdus tukemaan henkilön voimavaroja. Minikehu voi olla esimerkiksi peukalon nostaminen ylös, taputtaminen olkapäälle. Ohjaaja voi myös kommentoida seuraavasti ”hyvää työtä” tai ”ei hullumpaa”. (Repo-Kaarento 2007: 107.)

Sosiaalialan asiakastyön ydin on vuorovaikutusosaaminen. Edelliseen kappaleeseen viitaten asiakastyössä käydään dialogista, vuorovaikutteista keskustelua asiakkaan kanssa, asiantuntijakeskeisen vuorovaikutuksen sijaan. Asiakaskeskeinen vuorovaikutus eroaa asiantuntijakeskeisestä vuorovaikutuksesta siten, että asiakassuhde perustuu asiakkaan itse tuomien näkökulmien käsittelyä ja niiden kautta suhteessa etenemiseen sen sijaan, että työntekijä toisi omat näkökulmat mukaan. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä luokittelee asiakkaan tilanteen ja asiakas jää omassa elämässään ja sitä koskevissa asioissa ulkopuolisen kuuntelijan rooliin. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009: 138.)

Oppiminen nähdään nykyään sosiaalisena prosessina, jossa vuorovaikutuksella on suuri rooli ihmisten välillä. Opimme ajattelemaan muiden kanssa. (Alhanen ym. 2011: 28.) Ohjauksen alussa ohjaajan olisi hyvä kertoa ohjattavilleen, minkälaiseen vuorovaikutukseen tapaamisissa tähdätään. Tärkein asia, mikä selittää vaikkapa dialogista vuorovaikutusta on itse ohjaajan esimerkillinen käytös. (Alhanen ym. 2011: 64.) Vuorovaikutus on laaja käsite, joka kattaa yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi olla esimerkiksi valtaa, yhteistyötä tai yhteisiä sopimuksia tai sääntöjä. Eri aikakaudet määrittelevät, millaista on hyvä vuorovaikutus. (Mönkkönen 2007: 15.)

Siitä huolimatta, että vuorovaikutussuhteessa kohtaamiseen yrittäisi kiinnittää huomioita, ei toiminta aina ole tietoista. Kommunikaatio saattaa muuttua tietämättä sellaiseksi, jossa eivät toteudu tasavertaisen vuorovaikutuksen periaatteet. Vuorovaikutuksen kolmella erilaisella

orientaatiolla - asiakaskeisellä, asiantuntijakeskeisellä sekä dialogisella asiakastyöllä pyritään vastaamaan muun muassa kysymyksiin kuinka vuorovaikutusosaamista osataan arvioida, mikä on vallan ja vastuun merkitys asiakastyössä ja kuinka yhteinen ymmärrys ja tieto rakentuvat vuorovaikutussuhteessa. (Mönkkönen 2007: 17-18.)

Vuorovaikutusosaaminen laajana erityisosaamisen alueena kattaa kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Osaaminen edellyttää niiden käsitteiden hallintaa, joilla arvioidaan vuorovaikutusta. Vuorovaikutusosaamisen arvioinnissa dialogisuus on erittäin oleellinen käsite. Silloin ohjaaja välittää tietynlaista uskallusta siirtyä asiakkaan kanssa samalle tietämättömyden viivalle ja oivaltaa uusia asioita. Vuorovaikutusosaaminen on haastavaa, sillä ihmisten välisissä kanssakäymisissä ei koskaan voi olla varma kuinka jokin metodi, menetelmä, toimii. Mitään patenttiratkaisua ei ole tilanteisiin, joissa asiakas on vaisu tai keskittää vihansa työntekijään. Työntekijä voi ainoastaan omalla rauhallisella asenteellaan vaikuttaa tilanteisiin. (Mönkkönen 2007: 28-29.)

Ohjaaminen voi keskittyä tietyn teeman käsittelyyn, jolloin puhutaan teemakeskeisestä työskentelystä. Teeman voi sopia yhdessä joko kunkin ohjauksen alussa tai lopussa, sen voi sopia myös esimerkiksi sähköpostin välityksellä tapaamisten välillä. Teemakeskeinen työskentelyote sopii silloin, kun tiedetään missä halutaan kehittyä ja mistä asioista on puhuttava tarkemmin. Kyseinen työskentely tuo helpotusta ohjaukseen ja rentouttaa ohjattavat etenkin silloin, jos alkuun on vaikea tuottaa aiheita tapaamisiin. (Alhanen ym. 2011: 99.) Teematyöskentely tuo turvallisuutta ja ennustavuutta sekä ohjaajalle että ohjattavalle. Teemojen valitsemiseen on hyvä käyttää riittävästi aikaa. Niiden tulisi pääsääntöisesti kummuta ohjattavien toimintaan liittyvistä kysymyksistä. Teemojen on hyvä olla laajuudeltaan erityyppisiä. Toiset voivat olla laajempia, toiset taas täsmällisempiä. Teemojen asettelu tiettyyn järjestykseen saa tapaamisiin järjestelmällistä kulkua, jos edellinen teema pohjustaa tulevaa. Myös oppiminen helpottuu ja saa mielekkyyttä avukseen. Kunkin teeman jälkeen onkin olennaista oppimisen kannalta koota ajatuksia ja pohtia mitä käsitelty teema kulminoituu käytännössä yksilön omaan toimintaan. (Alhanen ym. 2011: 100.) Oppiminen ei siirry suoraan aivoihin, vaan kokemukselle on ennen sitä tehtävä jotain. Se tulisi kääntää reflektion avulla osaksi jo opittua ja perustaksi uutta oppimista varten. (Ojanen 2006: 19.)

Prosessikeskeisessä työskentelyssä istuntoihin ei ole sen sijaan määrätty valmiita teemoja. Tapaamiset etenevät tilannekohtaisesti ja ohjaaja tulkitsee minne ohjattavan työskentely on kohdistunut ja tekee valintansa sen mukaan. Ohjaajan kannalta kyseinen työskentelytapa on kaikkein haastavin ja vaatii paljon kokemusta. Prosessikeskeisen työskentelyn etuna on asioiden tarkastelun välittömyys, parhaillaan pohdittuihin ja ilmenneisiin asioihin tartutaan heti. Istunnon alkuun voi olla pitkä vapaamuotoinen mahdollisuus puhua itseään mietityttävistä asioista. (Alhanen ym. 2011: 104-105.) Ryhmäohjauksen alkuosan jälkeen ohjaaja voi kysyä, mikä aihe esille tulleista kiinnostaisi eniten? Jos ryhmä ei hahmota jatkotyöskentelyn suuntaa,

voi ohjaaja ehdottaa jotakin sopivaa etenemismahdollisuutta. Tapaamisen lopuksi ohjaajan on hyvä tiedustella tuokion antia, onko prosessikeskeinen työskentely palvellut parhaalla mahdollisella tavalla kaikkia ohjattavia? Työskentelytapojen jatkuva arvioiminen kannattaa toteuttaa säännöllisesti, jotta ohjaukset eivät jumiutuisi tai samat keskustelut kertautuisi toistuvasti. (Alhanen ym. 2011: 104-105.)

Toisinaan ohjauksiin sopivat oivallisesti toiminnalliset menetelmät, jotka edistävät reflektointiprosessia (Alhanen ym. 2011: 111). Näitä ovat muun muassa symboleiden käyttö, suhteiden konkretisointi ja roolinvaihto (Alhanen ym. 2011: 113, 115, 121). Symbolit voivat olla esimerkiksi kuvakortteja, joille ohjattavat antavat merkityksiä (Alhanen ym. 2011: 113). Suhteiden konkretisoimista voi olla lattialle piirretty jana, jonka päät kuvaavat käsiteltävän asian vastakkaisia puolia. Ohjattavat voivat asettua seisomaan siihen kohtaa janaa, johon he mieltävät kokemuksensa sopivan. Verkostokarttoja käytetään myös paljon kuvaamaan läheisverkostoa ja muita tukiverkostoja. (Alhanen ym. 2011: 115, 117.) Roolinvaihto on taas asettumista toisen ihmisen näkökulmaan ja eläytymistä hänen tilanteeseen. Sitä ei kuitenkaan tule nähdä näytteleminenä, sillä metodin tarkoituksena on lisätä ymmärrystä toisen ihmisen kannalta. Ohjattavat saavat näin etäisyyttä omista ajattelutavoistaan ja saattavat huomata paremmin virheellisiä toimintatapojansa. (Alhanen ym. 2011: 121.)

Tarkastelemme vielä tekstiä kokoavasti, mitkä ovat ohjauksen tavoitteet. Ohjauksen tyypistä riippuu, minkälaisia tavoitteita toiminnalle asetetaan. Jos ohjaus on yhteydessä työelämään, niin tavoitteena voi olla työn ongelmien hallinnan parantaminen tai ammatillinen kasvu. (Ojanen 2006: 25.) Voi kuitenkin todeta, että yleisinä tavoitteina on ohjattavassa tapahtuva muutos ja kehittyminen (Ojanen 2006: 26). Ohjattavaa kannustetaan itseohjautuvuuteen ja tuetaan hänen aktiivista oppimista (Ojanen 2006: 31). Aktiivinen oppiminen merkitsee sitä, että tekijä pitää toimintaa mielekkäänä ja palkitsevana. Aktiiviseen oppimiseen kuuluu myös uskallus tuoda ongelmia ilmi ohjausistunnoissa. Siinä on paljon yhdistettynä omakohtaista vastuuta ja halua jakaa yhdessä tutkivaa ilmapiiriä. (Ojanen 2006: 51.)

Lisäksi reflektiivinen työote ja ajattelun muuttuminen eli tietoisuuden lisääminen ovat myös ohjauksen tavoitteita (Ojanen 2006: 27, 29). Reflektiivisen työotteen saavuttaminen on samalla myös ohjaajan tärkeä tavoite, jossa hänen tulisi ohjauksissaan pysyä. Tunteiden ja ajatusten tunnistaminen ja kaiken kaikkiaan oman itsensä tunnistaminen on työntekijän ainainen tavoite. (Ojanen 2006: 28.) Tavoitteiden korostamisesta huolimatta, ohjaukselle ei ole syytä asettaa liian yksityiskohtaisia tavoitteita. Ohjaus on intuitiivista ja luovaa ajattelua tukeva prosessi, joten ei ole syytä toteuttaa sitä liian määrätietoisesti. Silloin voi jäädä joitain kehityksen suunnittelemattomia mahdollisuuksia huomaamatta. (Ojanen 2006: 31.)

Ohjausprosessin lopuksi kohtaamme kysymyksen ohjauksen arvioinnista. Arvioinnilla tarkoitetaan yksinkertaisesti arvon määrittämistä ja siihen vaikuttavat tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset lähtökohdat. (Ojanen 2006: 166.) Ohjausta arvioidessa eräs tulostekijä voisi olla sen-



kaltaisen tiedon kerääminen, josta on hyötyä uusissa yhteyksissä. On eettisesti olennaista suorittaa ohjauksen arviointia toiminnan kehittymisen kannalta. Ohjauksen arviointi voi olla reflektiivistä itsearviointia, mikä paljastaa toiminnasta piilomerkityksiä ja tunnistaa yksilön omat rajat. Tärkeä lisä itsearviointia on myös muiden taholta tuleva arviointi, mikä tuo monipuolisemmat näkökulmat esille ja syventää yksilön omaa itsetiedostusta. (Ojanen 2006: 168-169.) Ohjauksen kannalta arvioinnilla pyritään syventämään ohjauksen laadun kriteereitä ja luomaan uudenlaista arviointikulttuuria. Ohjauksen tuloksellisuus kattaa niin vaikuttavuuden, tehokkuuden ja taloudellisuuden ulottuvuudet. Kuitenkin arvioinnin lähtökohta on oppimisprosessissa eikä vain tuloksessa. (Ojanen 2006: 170.)

### 7.1 Ohjaajan tehtävät

Ohjaustaitoja on jatkuvasti kehitettävä. Ohjaus on jatkuva kehitysprosessi sillä osaavaan ohjaamiseen kuuluu eri osa-alueita, jotka ohjaajan hallittava pyrkiessään hyvään ohjaamiseen. (Mäkinen ym. 2009:128.)

Ohjaajan on oltava perillä työnsä tarkoituksesta. Tämä edellyttää määrätietoisuutta ohjaajalta. Ohjaaja on sitoutuneempi ja motivoituneempi auttamaan kun hänellä on selkeä kokemus siitä, että hänen työllään on tarkoitus. Ohjaajalla tulisi olla hyvät ongelmanratkaisutaidot. Niihin sisältyy muun muassa taito tietojen löytämiseen eri lähteitä käyttäen. Hänen tulee osata tarkastella ongelmia eri näkökulmista ja ajatella luovasti, tervettä harkintaa käyttäen. Ohjaajan keskeisiin perustaitoihin kuuluu viestintätaidot, joihin sisältyy vaikuttava viestintä asiakkaiden, esimiesten ja eri edustajien kanssa. Ohjaajalta edellytetään kattavaa teorian tietoa omasta alastaan. Ohjaajan on myös pystyttävä käyttämään ja etsimään tietoa tarvittaessa nopeastikin, eli hänen on hallittava eri informaatioon liittyvät alueet. Ammattitiedon ylläpito tarkoittaa, että ohjaajan on jatkuvasti opiskeltava ja kehitettävä osaamistaan. Välttämättömiin ohjaustaitoihin kuuluu kyky ylläpitää ja muodostaa onnistuneita suhteita toisiin ihmisiin. Onnistuneiden ihmissuhteiden luomiselle myönteiset olosuhteet luo ohjaajan taito pyytää ja ottaa palautetta vastaan ja vastaavasti rakentavan palautteen antaminen toisille. Ohjaajalla on oltava hyvä itseluottamus. Hänellä on oltava riittävästi rohkeutta tehdä päätöksiä ja ottaa riskejä. Itseluottamus rakentuu pala palalta kokemusten, onnistumisten ja saadun tuen ja palautteen kautta. Olennaisesti itseluottamuksen syntyy vaikuttaa myös ihmisen oma halu kehittyä. (Mäkinen ym. 2009:128-129.)

Ohjaaja toimii itselleen ominaisella tavalla, siten kuin hänestä luontevalta tuntuu. Mikäli ohjaaja käyttää aina vain yhtä toimintatapaa, voi olla, ettei se sovellu jokaiseen ohjaustilanteeseen. Ohjaajan on hyvä havaita oma tapa toimia ja pohtia sen soveltuvuutta aina jokaiseen uuteen vuorovaikutteiseen ohjaustilanteeseen. (Mäkinen ym. 2009: 126-127.)

Ohjaustapoja on erilaisia, hyväksyvä, katalysoiva, konfrontoiva tai määräävä ohjaaja. Hyväksyvän ohjaajan roolina on olla neutraali, empaattinen kuuntelija, joka ei tuomitse. Hän roh-

kaisee ohjattavaa puhumaan tunteistaan ja kokemuksistaan. Ohjattavaa rohkaistaan myös löytämään ratkaisua hänen itsensä havaitsemiin ongelmiin. Katalysoiva ohjaaja auttaa näkemään tilanteen eri puolia. Katalysoiva ohjaaja auttaa ohjattavaa ajatusten jäsentelyssä. Hän esittää avoimia kysymyksiä ohjattavalle. Konfrontoiva ohjaaja huomioi ohjattavan puheen ja käyttäytymisen välistä ristiriitaa. Hänen tehtävänä on osoittaa ristiriidat ohjattavalle, jotta hän voi muuttaa käyttäytymistään palautteen perusteella. Määräävä ohjaajan roolina on muodostaa itselleen kokonaisnäkemys ohjattavan tilanteesta. Hän kertoo tilanteen ohjattavalle ja antaa oman näkemyksensä siitä, kuinka tilanteen voisi ratkaista. (Mäkinen ym. 2009: 127.)

Tapoja on hyvä käyttää ohjaussuhteen eri vaiheissa. Hyväksyvä ohjaustapa on hyvä suhteen alussa, jotta syntyisi luottamuksellinen ilmapiiri. Kun hyvä luottamus on saatu muodostettua, voi ohjaaja siirtyä käyttämään konfrontoivaa ohjaustapaa. Se saattaa ohjattavassa nostattaa kielteisiä tunteita pintaan ja hän voi haluta puolustaa käyttäytymistään. Ohjaajan on oltava tietoinen mahdollisista reaktioista ja tehtävä konfrontaatio kevyesti, ei aggressiivisella otteella. Määräävä ohjaustapa on aika yleinen, koska se on niin nopeatempoinen ja tehokas. Kyseisen ohjaustavan kanssa on kuitenkin oltava tarkkana, ettei käy liikaa ohjattavan päälle, jolloin hänellä jäisi tunne, että hän ei ole kykenevä omien ongelmiansa ratkaisuun. (Mäkinen ym. 2009: 127-128.)

Ohjaaja vaikuttaa ryhmään ohjaamistekojensa kautta. Teot voivat olla sanallisia tai sanattomia ja ohjaajan toiminta aktiivista tai passiivista. Ohjaajan eri ohjausteot, puhumattomuus, puhuminen, kysymättä jättäminen ja kysyminen ovat asioita, jotka vaikuttavat ryhmään. Ryhmän ohjaaja asettaa ryhmälle tavoitteet ja pitää huolen siitä, että tavoitteissa pysytään. Ryhmän ohjaajalla ei ole yksin vastuuta ryhmästä vaan hänen tehtävänä on huolehtia ja tukea, että jokainen ryhmäläinen kantaa oman vastuunsa ryhmästä. Ohjaajalla on kuitenkin ryhmästä päävastuu, ja siihen kuuluu muun muassa käytännön asioiden hoitaminen kuten erilainen tiedottaminen tapaamisista ja tilojen hankkiminen ja muunlainen organisointi. Ohjaajan tehtävänä on luoda positiivinen ilmapiiri, jotta ryhmä olisi avoin ja kuitenkin turvallinen. Ohjaaja auttaa ennen kaikkea ongelmien ratkaisussa ja hänen tehtävänä on myös erilaisten tehtävien antaminen ja ryhmän sääntöjen, normien luominen. (Mäkinen ym. 2009: 149.)

Yksi merkittävimmistä ohjauksen tekijöistä on ohjaajan aktiivinen kuuntelu, joka tarkoittaa sitä, että ohjaaja on aidosti kiinnostunut puhujasta ja hän tuo sen esiin niin, että puhujalle tulee tunne, että häntä halutaan oikeasti kuunnella. Tilanteen on oltava rauhallinen ja kuunneltavalle on osoitettava ilmeillä ja eleillä, että on hänen aikansa puhua ja muilla on halu kuunnella vain häntä. (Laine, Ruishalme, Salervo, Sivén & Välimäki 2009: 238.)

Kun ohjaaja toistaa kuulemansa, joko omin sanoin tai kirjaimellisesti hän ilmaisee ymmärtäneensä sanotun ja auttaa samalla puhujaa jäsentämään ajatuksiaan ja tunteitaan. Tärkeää

on, että ohjaaja ei lähde ratkaisemaan puhujan ongelmaa ottamalla itse puhujan roolin ja kertomalla miten tilanteessa pitäisi toimia. Sen sijaan, että ohjaaja olettaa tietävänsä ratkaisun ongelmaan ja jakaa sen, hänen on annettava puhujan löytää itse ratkaisut. Olennaista tilanteessa kuitenkin on, että puhujalle tulee tunne siitä, että häntä kuullaan ja ymmärretään. Puhujalle on annettava mahdollisuus ilmaista itseään ja pohtia omia asioita rauhassa. (Laine ym. 2009: 238-239.) Ohjaaja pyrkii suuntaamaan vuorovaikutusta siten, että ohjattavat oivaltaisivat erilaisten kokemusten ja näkemysten kautta uusia asioita (Alhanen ym. 2011: 68).

Kuullun toistaminen puhujalle on tärkeää, sillä silloin hän voi esittää asiaan uusia näkökantoja. Jos hän on esimerkiksi esittänyt asiansa hyvin aggressiivisesti ja kun hän kuulee sen ohjaajalta toistettuna, voi tilanne selkeytyä ja muuttua kokonaisvaltaisemmaksi hänen mielessään. Puhujalle on hyvä esittää avoimia kysymyksiä ("Miltä sinusta tuntuu?"), joiden avulla hän pystyy selventämään tunteitaan ja ajatuksiaan ja pohtimaan uusia ratkaisukeinoja. Keskustelussa voi esittää myös johdattelevia kysymyksiä ("Tosi ikävä juttu, voitko nähdä asiassa mitään positiivista?"), jotka auttavat puhujaa havaitsemaan tärkeimmät seikat kokemuksestaan ja käsittelemään sen, mikä häntä todella huolestuttaa tilanteessa. Suljettuja kysymyksiä (joihin vastata "kyllä - ei") olisi syytä välttää, sillä ne eivät rohkaise puhujaa kertomaan asiasta vapaasti. (Laine ym. 2009: 239-240.)

Yksityiskohtien muistaminen asiakkaista on tärkeää ohjaajalle, jotta emme kysyisi samoja kysymyksiä ja ärsyttäisi ihmisiä näin. Puhuja voi saada myös kuvan, että emme ole kuunnelleet aikaisemmin tai, että emme ole kiinnostuneita hänen kertomastaan. Työskennellessä ihmisten kanssa tietyn aikajakson ajan, se että mitä pystyy muistamaan heidän kertomastaan viikkojen tai kuukausien takaa, palvelee monia tarkoituksia. Ensinnäkin, se antaa arvoa heidän sanomisilleen, toiseksi mielikuva heidän kertomastaan pysyy kokonaisena meidän mielessä. Kolmanneksi pystymme huomaamaan muutoksia kehityksessä heidän kertomansa perusteella. (Koprowska 2008: 77.)

Ohjaajan on osattava reagoida niin puheeseen, mutta myös hiljaisiin hetkiin. Ohjaaja voi täyttää hiljaiset hetket, mutta silloin hän ei välttämättä ajattele ryhmän etua, sillä hiljaiset hetket voivat olla myös hyvin luovia. Hiljaisuuden kasvaessa, lisääntyy painoarvo sille, mitä seuraavaksi sanotaan. Siksi hiljaisuudella on itseään kasvattava voima. Eniten ahdistunut saattaa avata keskustelun, siksi hiljaiset hetket kertovat siitä, miten herkkä ryhmä on hiljaisuuden ahdistukselle. Yleensä hiljaisuus voidaan tulkita turhaksi ajanhukaksi, mutta vuorovaikutuksessa, etenkin jo esitetyssä dialogisuuden metodissa hiljaisuus katsotaan reflektiiviseksi tutkimiseksi. (Ojanen 2006: 69-70.)

Koska ohjaaja vaikuttaa tiedostamattaankin paljon puhujan ajatteluun, on hänen tarpeellista tuoda esiin niitä hyviä puolia puhujan tilanteesta, joita hän on itse havainnut. Ohjaaja voi tuoda esiin muun muassa oman näkemyksensä niistä voimavaroista ja taidoista, joita puhujalla on. (Laine ym. 2009: 240.)

Kuten hyvä asiakassuhde, myös ohjaussuhde tarvitsee asiakassuhteelle ominaisia elementtejä. Hyvän suhteen perustana on asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on. Kohtaaminen ei tarkoita kuitenkaan asiakkaan tekojen ehdotonta hyväksyntää. Asiakas kaipaa ennen kaikkea itsensä hyväksymistä ja ymmärtämistä eikä niinkään tekojensa hyväksyntää. Auttamistyössä tärkeää on liittoutua asiakkaan kanssa hänen ongelmaansa vastaan. Tämä edellyttää, että pystyy näkemään asiakkaan voimavarat, joilla hän pystyy ongelmansa voittamaan. (Särkelä 2001:31-33.)

Viimeisenä ohjaajan tehtävistä voisi mainita oman persoonan tutkimisen. Jos emme ymmärrä omia tapojamme reagoida, voi ohjaaja tiedostamattaan peilata omia läpikäymättömiä kokemuksiaan ohjattavaan. Itsereflektion avulla päästään lähemmäksi tietoisuutta itsestämme, mutta ohjaajan on silti oltava varuillaan persoonan käytöstä työvälineenä. On tärkeää tutkia vaikuttaako omaleimainen persoona vai muut ohjauksen ehdot ja menetelmät siihen miten onnistunut kanssakäymisessä saadaan aikaan. Persoona on toki oiva työväline, mutta sitä on syytä kehittää tietoisesti kasvatukselliseksi työvälineeksi. Toinen ohjaajien kohtaama ongelma on ohjausteorioiden ammentaminen. Ohjaajat tutustuvat työssä sattumalta eri teorioihin ja käyttävät niitä ohjauksessaan sovittamatta niitä omaan ihmiskäsitykseensä ja arvoihin. Etenkin kasvatustieteen alalla on paljon ohjaukseen sovellettavissa olevia teorioita, mutta ongelma on niiden tuntemattomuus. (Ojanen 2006: 18-19.) Työntekijällä tai ohjaajalla tulisi aina olla perustelut toiminnalleen, jotta hän ei sortuisi ei-tietoisien rutiinien kehään tai tutkimattomien työtapojen alaiseksi (Ojanen 2006: 26).

## 7.2 Vertaistukiohjaaja

Koska meidän ohjaamamme ryhmät olivat nimenomaan vertaistukiryhmiä, on hyvä avata niitä asioita, joita vertaistukiohjaajan on työssään huomioitava ja kuinka ohjaus mahdollisesti eroaa asiakastyöohjaamisesta.

Vertaistuessa avainhenkilönä ryhmän toiminnalle on ryhmän ohjaaja. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että ilmapiiri pysyy vapautuneena ja luottamuksellisena. Jokaiselle osallistujalle on annettava mahdollisuus osallistua ryhmään. Osallistuminen ei aina ole puhumista, vaan jollekin osallistujalle pelkkä muiden kuuntelu voi olla merkityksellistä. Ohjaaja pitää keskustelun oikeissa raameissa, ryhmän tavoitteiden mukaisessa keskustelussa. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.)

Vertaistukiryhmää voi lähteä ohjaamaan ammattilainen, jolla on asiasta asiantuntemusta, mutta ei ehkä kokemusta. Riittää, kunhan ohjaajalla on tarpeeksi tietoa aiheesta tai ilmiöstä, joka ryhmää yhdistää. Ryhmä voi toimia myös ilman määrättyä ohjaajaa, tällöin vastuu ryhmästä jaetaan ryhmän jäsenten kesken. (Karnell & Laimio: 2010: 15-16.)

Jokaisen vertaistukiryhmä ohjaajan on ennen ohjauksien alkua pohdittava toimintansa motiiveja. Mitkä ovat ne syyt, että hän haluaa lähteä ryhmää ohjaamaan? Motiiveja voi olla oma auttamisenhalu tai tuntemus siitä, että on velkaa. Kun on itse saanut apua omassa vaikeassa tilanteessa, niin haluaa auttaa muita samassa tilanteessa olevia. (Lehtinen 2010: 63.) Ohjaaminen on raskasta ja voimavaroja vievää. Vertaistukiryhmän ohjaajalla on hyvä olla jo omiin vastaaviin kokemuksiin ja prosessiin tarpeeksi etäinen suhde, jotta hän voi ilman sen suurempaa inhimillistä ahdistusta miettiä muiden kokemuksia. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.)

Koko ohjaajan elämäntilanne vaikuttaa hänen kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa ohjata. Hyvinvointi ja jaksaminen eivät ole pysyvä ja jatkuva tila. Siksi ohjaajan on huolehdittava omasta jaksamisestaan kokonaisvaltaisesti, mikä pitää sisällään niin fyysisen, sosiaalisen kuin emotionaalisen jaksamisen. Ohjaaja voi helposti uupua, jos tavoitteet ryhmän toiminnalle ovat esimerkiksi olleet liian korkeat tai tapahtuu sellaisia asioita, jotka hän kokee itselleen liian hankalina. Uupuminen voi näyttäytyä turhautumisena, ärtymyksenä, piittaamattomuutena ryhmäläisiä kohtaan ja väsymyksenä. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.)

Vertaistukiryhmää voi ohjata pareittain. Ohjaajien hyvä yhteistyö vaikuttaa ryhmän toimintaan ja edistää luottamuksen syntymistä ryhmässä. Ohjaajien keskinäinen tuki toisilleen on tärkeää, sillä osallistujista kohdistuneet tunteet vaikuttavat myös ohjaajiin ja seurauksena voi olla uupumista ja stressiä. (Salonen 2010: 22.) Parityöskentelynä tehty vertaistukiryhmä ohjaus voi ehkäistä ohjaajan uupumista. Parityönä vastuu jakautuu ja vierellä on joku, jonka kanssa ryhmässä käytyjä keskusteluja voi purkaa ja pohtia. Parityöskentely myös takaa sen, että vertaistukiryhmällä on ohjaaja jos toisen voimavarat loppuu tai hän ei halua jatkaa ryhmän kanssa. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.) Jokaisen ryhmätapaamisen jälkeen ohjaajien on tärkeää purkaa ajatukset ohjauksesta keskenään ja näin arvioida omaa toimintaa ja sen kehittämismahdollisuuksia. (Salonen 2010: 22.)

Lastensuojelun Keskusliiton Neuvo-projektista saadut tulokset puhuvat myös pariohjauksen puolesta. Tutkimuksesta käy ilmi, että vertaisryhmien ohjaamisen haasteellisuuden vuoksi työtä on hyvä tehdä pareittain. Näin ohjaajat voivat peilata omaa toimintaansa ja tiedostaa paremmin toimintatapansa. Tunnekuorman kantaminen henkisesti raskaissa tilanteissa on kevyempää, kun sen voi joka ohjauskerta jakaa toisen kanssa. Tutkimuksen mukaan parityöskentely edellyttää luottamuksellista yhteistyötä ohjaajien välillä. Luottamuspuola tai tyytymättömyys työpariin voi heikentää ryhmän toimintaa ja lisätä yhdessä tekemisen vaikeutta. Tutki-

muksen perusteella ohjaajat olivat tulleet tietoisemmiksi omasta ammatillisuudestaan ja omista tavoistaan työskennellä toisten kanssa, kun he tekivät työtä pareittain ja näkivät miten toinen hoiti tiettyjä tilanteita. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 53.)

Tukeminen, kuuntelu, läsnä oleminen, näkökulmien avartaminen, kannustaminen, innostaminen ja rohkaisu ovat asioita, joita vertaistukiryhmän ohjaajan on osittain hallittava. Jokaisen ohjaajan on kuitenkin toimittava niin kuin luontaisesti häneltä käy. Ohjaajan ei tarvitse olla kaikkeen kykenevä vaan hänen on löydettävä omat roolit ja ohjattava niiden puitteissa. (Kinanen 2009: 72.)

Vertaistukiryhmän ohjaajan on oltava sitoutunut ryhmän toimintaan. Hänen on oltava vastuullinen ja suunnitelmallinen ja sitouduttava oman alansa eettisiin periaatteisiin, jotka ohjaavat hänen toimintaansa. (Kinanen 2009: 72.) Lisäksi ohjaajan vastuulla oleva vertaisohjauksen säännöllinen arvioiminen ja palautteen pyytäminen tekee toiminnasta laadukasta (Kallinen, Kerbs & Nurmi 2006: 55).

### 7.3 Vertaisryhmämentorointi ja työnohjaus

Haluamme selventää vertaisryhmämentoroinnin eroja itse työnohjaukseen, sillä sanat sisältävät paljon samoja elementtejä, mutta itse lähtökohdat ovat eriävät. Itse käytämme ohjauksissamme vertaisryhmämentorointia, sillä omaamme myös kokemusta tukihenkilönä toimimisesta ja lisäksi meillä ei ole vaadittavaa koulutusta toimia työnohjaajina.

Vertaisryhmämentorointi ja työnohjaus eroavat toisistaan monella tapaa. Työnohjauksessa ihmiset saattavat odottaa saavansa suoria neuvoja kokeneelta ja koulutetulta työnohjaajalta. Työnohjaaja toimii tulkkina henkilön omille tuntemuksille ja auttaa asiakasta pääsemään syvälle ongelmiinsa kiinni. Tavoitteet ovat kummissakin ohjausmuodoissa samat; oman työn kehittäminen ja tutkiminen ja lisäksi työhyvinvoinnin tukeminen. (Heikkinen 2010: 52.) Työnohjaus liittyy tiiviimmin työelämään (Alhanen ym. 2011: 23), kun taas vertaisryhmämentorointia on paljon myös työelämän ulkopuolelle, esimerkkinä anonyymit alkoholistit. Työnohjaajan rooli on työssä oppimisen ohjaaja, mikä vähentää henkilökohtaisten asioiden lävitse käyntiä (Alhanen ym. 2011: 22-23). Työnohjausta tilataan työpaikalle silloin, kun halutaan selvittää työhön liittyviä ongelmia, mikä edistää kehitystä ja tukee samalla työssä jaksamista (Frisk 2003: 66).

Työnohjausta voidaan suorittaa niin kahden kesken kuin ryhmässä, jolloin ohjausta voidaan nimittää tilanteen mukaan joko yhteistyönohjaukseksi tai ryhmätyönohjaukseksi. Yhteistyönohjauksessa ohjattavana voi olla koko työyhteisö tai sitten esimerkiksi työtiimi, joka muodostaa organisaation sisällä toiminnallisen kokonaisuuden. Ryhmätyönohjaus kokoaa taas

sellaiset yksilöt yhteen, jotka eivät itse arkityössä kohtaa. Heillä voi olla vaikka sama ammatinimike. (Alhanen ym. 2011: 137, 155.) Nykyään suositaan ryhmätyönohjausta, sillä yhteiskunnassamme on tapahtunut muutos yhteisöllisempään suuntaan ja lisäksi se on yksilötyönohjausta halvempaa. Osallistuminen työnohjaukseen, etenkin ryhmämuotoiseen tulisi olla kaikille vapaaehtoista. (Frisk 2003:63.)

Vertaisryhmämentorointiin liittyy nimen mukaisesti vertaisryhmä, mutta kahden ihmisen kesken voidaan puhua pelkästään mentoroinnista (Alred, Garvey & Smith 2000: 16). Mentoroinnin historia on lähtenyt liikkeelle keskiajan mestari-kisälli-oppipoika-mallista, mistä se on lähtenyt kehityksellensä (Onnismaa 2007: 87). Mentorointi on yleistynyt tehokkaana työmenetelmänä kautta maailman. Työelämässä se on oiva keino henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen erityyppisissä organisaatioissa (Alred ym. 2000: 8). Mentoroinnissa taitavampi ja kokeneempi ihminen neuvoo ja opastaa vähemmän kokenutta, toimien roolimallina tälle ja ollen hänelle ystävä (Alred ym. 2000: 4). Tosin nykyään mentoroitava voi olla jopa vanhempi ja yhtä asiantunteva kuin itse mentori, sillä ihmiset lisäkoulutautuvat koko ajan ja vanhemmalla iällä (Onnismaa 2007: 88). Päämääränä on silti kehittää mentoroitavaa henkilökohtaisella tasolla kuin myös ammatillisella. Sanotaan, että mentorointi on jatkuva ja vahvistava suhde, jossa molemmat osapuolet saavat edun. (Alred ym. 2000: 4.) Mentorointia voi käyttää moneen tarkoitukseen. Organisaatioissa sitä on käytetty muun muassa perehdytykseen, etenemiseen työuralla, tasa-arvon toteutumiseen ja muutosten helpottamiseen. (Alred ym. 2000: 9.) Mentorointi perustuu molemminpuoliseen luottamukseen ja kunnioitukseen. Mentori auttaa mentoroitavaa käyttämään hyväkseen kykyjään ja vahvuuksiaan, jotta toinen pystyisi kehittymään sellaiseksi, kuin tämä itse haluaa. (Alred ym. 2000: 16.) Kyselijän roolin avulla mentori auttaa ohjattavaa oivaltamaan ja arvioimaan toimintaansa. Mentori voi saada myös itselleen ohjausprosessin ansiosta lisää innostusta työhönsä ja uusia ideoita. (Frisk 2003: 59.) Parhaimmillaan ohjattava kehittää itse oppimistaan eikä vain jäljittele ohjaajaansa. Pahimmillaan mentoroitava tulee riippuvaiseksi ohjaajansa auktoriteetista ja saamistaan toimintaohjeistaan. (Alhanen ym. 2011: 22.)

Itse mentorointisuhde voi olla avoin, jolloin kaikesta voidaan keskustella. Se voi olla rajattu tiettyyn aihepiiriin, kuten tukihenkilöiden tukisuhteeseen. Suhde voi olla julkinen tai luottamuksellinen, jolloin rajataan henkilöiden määrää, joiden ei haluta tietävän suhteesta. Muodollisessa mentorointisuhteessa, kuten tukihenkilöiden pienryhmätapaamisissa tavataan tiettyyn aikaan ja tietyssä paikassa. Epävirallisessa suhteessa mentoroitava voi ottaa teoriassa koska vaan yhteyttä mentoriinsa. (Alred ym. 2000: 24.)

Työnohjaus on verrattain uusi ohjauksen muoto ja se usein sekoitetaan muihin ohjauksen muotoihin. Työnohjauksella ja mentoroinnilla on paljon yhtäläisyyksiä, kuten molemmissa menetelmissä pyritään auttamaan yksilöä ymmärtämään omaa toimintaansa ja sen tuomia

edellytyksiä seurauksineen. (Alhanen ym. 2011: 21.) Vertaisohjauksessa niin sanottu kokemustieto saa suuren osan, kun taas ammattilaisen ohjatessa mukaan tulee kokemustiedon lisäksi ammattitieto ja ammattikielen käyttö. (Karnell & Laimio. 2010: 15-16.)

Mentorointisuhde eroaa työnohjauksesta siinä, että mentori voi olla lähes kuka tahansa. Mentorina voi toimia läheinen ihminen, ennalta tuntematon ihminen tai esimies. (Alred ym. 2000: 25.) Mentorilla ei yleensä ole ohjaajan tai neuvonnan ammattipätevyyttä, vaikka hänen työssä ohjaustaidoilla on suuri merkitys (Onnismaa 2007: 86). Työnohjausta määrittää työnohjaajan koulutus, joiden kirjo on Suomessakin moninainen. Kuitenkaan Suomessa ei ole vielä säädelty työnohjaajan nimikkeen käyttöä laissa, mikä tarkoittaa, että periaatteessa kuka vain voi nimittää itseään työnohjaajaksi. Yleensä heillä on kuitenkin pohjana kasvatus-, sosiaali- tai terveysalan koulutus. (Alhanen ym. 2011: 80.) Työnohjaus ja mentorointi tähtäävät molemmat siihen, että kohde alkaisi ajatella asioita uudella tavalla. Ne siis tähtäävät molemmat muutokseen ja kehitykseen. (Alred ym. 2000: 25.) Yhteistä näille kahdelle ohjauksen muodolle on myös vaitiolovelvollisuuden noudattaminen (Alhanen ym. 2011: 87, Alred ym. 2000: 22), jota tulemme käsittelemään tarkemmin lopussa.

Mentoroinnista on paljon hyötyä mentoroitavalle. Oppiminen on nopeampaa ja tehokkaampaa, usein myös omat näköalat avautuvat kehittävimiksi. Mentorille suhde antaa tyydytystä muiden ihmisten kohtaamisesta ja auttamisesta. Suhde kehittää samalla molempien näkemyksiä avarammiksi. (Alred ym. 2000: 26.) Mentorin tulisikin olla avoin ja rehellinen itselleen. Lisäksi mentorilta voi odottaa empaattisuutta, positiivista katsetta tulevaisuuteen, hyviä kuuntelijan taitoja, aitoa kiinnostusta ja rohkaisevaa otetta. (Alred ym. 2000: 61.) Mentoroitavan tulisi taas olla valmis haasteisiin ja sitoutumisvalmis mentorointiprosessiin. Hänen tulisi luottaa ja uskoa mentoriinsa ja olla valmis avoimeen keskusteluun. Mentoroitavan on ymmärrettävä, että riskinotto kuuluu osana oppimiseen ja kehittymiseen. (Alred ym. 2000: 63.) Työelämässä käytetään paljon parimentorointia esimerkiksi perehdytykseen, mutta ryhmämentorointi on kustannustehokkaampaa. Sosiaalinen oppiminen saa samalla laajemman muodon, kun ryhmä tuo enemmän näkökulmia esille. (Heikkinen, Jokinen & Tynjälä 2010: 41.) Mentorointiin liitetään myös vahvasti dialogisuus ja vuorovaikutuksellinen luonne, mikä synnyttää uutta tietoa. Mentorointia käytetään yhä enemmän osana ryhmien toimintaa, joissa ryhmä nähdään sosiaalisena oppimislustana ja käytännön osaaminen yhteytyy teoreettiseen tietoon. (Heikkinen 2010: 22-23.) Työnohjaus on enemmän klassista kahdenvälistä keskustelua, tosin sitä käytetään myös ryhmissä tukemaan työntekijöiden vuorovaikutusta (Frisk 2003: 62-63).

Mentoroinnin voidaan katsoa menevän pidemmälle kuin työnohjauksen, joka yleensä keskittyy vain työelämään. Mentorointi tarjoaa lisäksi tukea ja neuvoja myös henkilökohtaisella tasolla. (Alred ym. 2000: 27.) Työnohjaus saattaa joissain tapauksissa lähennellä jopa terapian rajaa, sillä yksityiselämä vaikuttaa työelämään. Silloin on kuitenkin järkevää pitää ohjausprosessin



raja terapiasta selkeänä. Työnohjaaja voi pohtia kyllä ohjattavan kanssa sitä, miten tämän henkilökohtaisen elämän kysymykset ja vaikeudet vaikuttavat työntekoon. (Alhanen ym. 2011: 22-23.) Ohjaajan koulutuksella on eroavuutta puhuttaessa työnohjauksesta ja vertaisryhmämentoroinnissa. Työnohjauksessa on tärkeää olla siihen kuuluva usein pitkä ja kallis työnohjaajan koulutus suoritettuna, mutta taas vertaisryhmämentoroinnissa ohjaajan on olennaisempaa olla saman alan kokenut osaaja kuin ohjattavat. Työnohjausta voidaan siis pitää mentorointia professionaalisempana ohjauksen muotona. Mentorointi on silti kansainvälisesti tunnetumpi muoto ja työnohjaukselle on jopa hankala etsiä englannin kielistä käännöstä. Työnohjaus on siis suomalainen käsite. (Heikkinen ym. 2010: 54-55.)

Vertaisryhmämentorointi kertoo jo sanana, että pohjana toiminnalle on tasavertaisuus. Tasavertaisuuden rinnalla toimii kuitenkin yksilöiden autonomisuus ja erilaisuus. Vertaisuudella on omat rajansa, mutta ne tukevat toisia toimien samalla mahdollisuuksina. Vertaisuus ei merkitse sitä, että ryhmän jäsenien kokemukset ja tiedot olisivat yhdenvertaisia vaan sitä, että tietoja jaetaan vuorovaikutuksen rikastavan vaikutuksen vuoksi. (Heikkinen 2010: 26.) Ryhmässä tapahtuva mentorointi on haastavaa, sillä ohjaajan tulee samalla puuttua toimintaan kuin myös antaa tilaa ryhmän kasvulle. Vertaisryhmämentorointi voi parhaimmillaan toimia jäsenilleen kuin peilinä, josta kukin voi tunnistaa liittymäkohtia ja samaistumispintoja. Ryhmässä toimiminen on myös pahimmillaan haavoittavaa, jos henkilö ei esimerkiksi tule kuulluksi tai hän kyseenalaistaa oman persoonansa eriävien kokemusten valossa. (Heikkinen 2010: 167.)

## 8 Ryhmän ohjaaminen

Ryhmien sisällä tapahtuu paljon muutakin kuin virallisen tehtävän mukaista toimintaa. Jäsenien välillä vallitsevat moninaiset voimat ja tunteet (Niemistö 2007: 17), joita on mielekästä tarkastella seuraavaksi.

Ryhmäprosessi merkitsee jatkuvaa muutosta ja kehittymistä. Lähtötekijöinä muutokseen toimivat ryhmän tarkoitus, ympäristötekijät ja ryhmän jäsenet. Ympäristötekijöitä ovat muun muassa fyysinen ja sosiaalinen ympäristö, joita tullaan käsittelemään kyseisessä luvussa vielä tarkemmin. Ryhmän jäsenet käsittävät lähtötekijänä ryhmän koon ja jäsenten erilaiset persoonallisuudet. Nämä tekijät yhdessä vaikuttavat ryhmässä syntyviin ilmiöihin, esimerkiksi roolijakoon ja ryhmän kiinteyteen. Ryhmän ilmiöt taas vaikuttavat itse tuloksiin, joita ryhmä saa aikaiseksi. Tuloksista esimerkkinä ovat ryhmäkokemus, terapeutisuus ja oppimiskokemus. Ryhmäprosessi on kyseistä ryhmän sisällä tapahtuvaa muutosta. (Niemistö 2007: 20-21.)

Ryhmän aloituksessa ohjaajan on tärkeää luoda hyväksyvä ja kunnioittava ilmapiiri. Kunnioittava ilmapiiri lähtee konkreettisista asioista kuten tuokion aloittaminen sovittuun aikaan, jokaisen jäsenen tervehtiminen ja suunnitelman noudattaminen. Uuden ryhmän aloituksessa olisi hyvä käydä lävitse heti alkuun kokoontumisten tavoitteet ja tarkoitukset. Toiveiden ja odotusten vastaanottavuus ja toivottavuus luovat tasavertaista henkeä ohjaajien ja muiden osallistujien kesken. Ryhmän aloituksessa olisi hyvä tiedottaa kokoontumistiheys päivämäärineen ja mainita lopetusajankohta. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.)

Vertaisryhmäksi kutsutaan samassa elämäntilanteessa olevien muodostamaa ryhmää. Vertaisryhmä kannattelee jäseniään oppimishaasteiden läpiviennissä ja haasteista oppimisessa. Ryhmä pitää toistensa oppimismotivaatiota yllä ilon ja onnistumisen kokemusten myötä. (Repo-Kaarento 2007: 25.)

Vertaisryhmän käynnistämiseen liittyy monien kysymysten selvittämistä kuten kelle, miksi, mitä, miten, milloin ja kuka toimintaa järjestää. On olemassa jopa vertaisryhmän käynnistämisen koulutusta. Ennen ryhmän tapaamista on myös käytävä eri vaiheita läpi, kuten kohdejoukon tavoittaminen ja ihmisten rohkaiseminen toimintaan mukaan. (Jyrkämä 2010: 29-30.) Vapaaehtoistyöorganisaatiolla on myös velvollisuus järjestää työhönsä tukihenkilöinä toimiville (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 25). Vertaisryhmien osallistumisen tulisi kuitenkin olla vapaaehtoista, jotta ketään ei pakotettaisi avautumaan henkilökohtaisista asioista vaan osallistujilla tulisi olla siihen sisäinen motivaatio.

Ryhmän aloituksessa on tärkeää luoda kutsuva ilmapiiri, joka kutsuu jäsenet tervetulleeksi ryhmään. Useimmat aloituskerrat sisältävät lyhyen esittäytymisen niin ryhmän kokoojalta kuin jäseniltä. Aloituskerralla on hyvä ilmaista ilo siitä, että jäsenet ovat läsnä. Myös ryhmän tavoitteiden nimeäminen ja orientoivan tiedon tuonti, kuten istuntojen pituus taukoineen on aloituksessa merkittävää (Koprowska 2008: 120.) Ryhmän alkuvaiheessa on yleistä että ihmiset kommunikoivat enimmäkseen ryhmän johtajan kanssa. Myöhemmin ryhmän kehittyessä jäsenet alkavat kommunikoida enemmän toistensa kanssa. Hyvän idean esittäjällä annetaan enemmän arvoa riippuen idean toimivuudesta kuin siitä, millä arvoasteikolla idean esittäjällä ryhmässä on (Koprowska 2008: 121.)

Ryhmällä on kaksoistavoitteen teorian mukaisesti kaksi rinnakkaista prosessia; tehtävä- ja tunneprosessi. Tehtäväprosessi määrittää ryhmän perustehtävän (Repo-Kaarento 2007: 56), joka vertaisryhmissä on yksinkertaisesti sanottuna vertaistuen jakaminen ja saaminen. Jokaisessa ryhmässä käynnistyy myös ryhmän kiinteyteen sidoksissa oleva tunnetason prosessi, minkä tarkoituksena on vahvistaa ryhmähenkeä ryhmän tavoitteen eteen. Kun ryhmän jäsenet tuntevat kuuluvansa ryhmään, vahvistuu jäsenten identiteetti ja edellytys työskennellä perustehtävän eteen. Hyvä ryhmähenki tukee ryhmän toimintaa ja edistää oppimisilmapiiriä. Ilma-

piiriin vaikuttavat myös yksittäiset ihmiset. Hyvänä esimerkkinä ovat avoimet ja sosiaaliset ryhmän jäsenet, jotka käytöksellään saavat ujoimmatkin rentoutumaan. Kriittiset ryhmän jäsenet saavat sen sijaan muita varautumaan. Ryhmäläisten pysyvyys ja sitoutuneisuus ovat tärkeitä elementtejä myös oppimisilmapiirille. Jos ryhmän jäsen ei ilmoita poissaoloaan, voi muu ryhmä ajatella, että kyseinen jäsen ei pidä enää toimintaa tärkeänä. Jos muidenkin motivaatio on hupenemassa, voi jokainen ajatella, että ”jos muutkaan eivät vaivaudu, miksi minäkään”. (Repo-Kaarento 2007: 57-58.) Mitä kiinteämpi ryhmä on, sitä enemmän muiden poissaolot vaikuttavat ryhmän toimintaan (Repo-Kaarento 2007: 59).

Ryhmän kokoontumistiheydellä on myös suuri vaikutus ohjauksen kannalta. Mitä tiheämmin tavataan, sitä nopeammin ryhmä jakaa syvemmän luottamuksellisen tason. Pitkien taukojen ansiosta ryhmäytymisprosessi alkaa ikään kuin aina alusta, kun jäsenet ehtivät vieraantua toisistaan ja ryhmässä koetut tunteet ehtivät unohtua. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.)

Vertaistukiryhmien tapaamisten kulkuun on hyvä kiinnittää huomiota. Tuokio ei saa olla liian pitkä, ja erityisesti alkuun ja lopetukseen olisi hyvä panostaa. Virittäytyminen alkuun siirtää ajatukset tuokioon. Virittäytymiseen on mahdollista käyttää esimerkiksi toiminnallisia tapoja. Se voi käsittää myös kuulumiskierroksen. Seuraavaksi ryhmä siirtyy teeman käsittelyyn eli itse päätyöskentelyn pariin. Vertaistukiryhmissä on vähän ennalta suunniteltua ohjelmaa, jotta ryhmän edut ja tarpeet tulisivat huomioita tarkkaan. Päätyöskentelyn jälkeen siirrytään tuokion sulkemiseen, joka voi käsittää nopea arvion tapaamisen annista tai olotilan ilmauksen. Ryhmäläiset tulevat kaikki kuulluksi ennen eroamista. (Jyrkämä 2010: 47.) Selvien rakenteiden on todettu tukevan olennaisesti ryhmien työskentelyä (Repo-Kaarento 2007: 78).

## 8.1 Ryhmän ehdot

Ohjatessamme pienryhmiä haluamme tuoda esille myös teoriaa ryhmien käyttäytymiseen vaikuttavista asioista, jotka meidän ohjaajina on hyvä huomioida. Ohjaajan on hyvä tuntee muun muassa ryhmän kehitysvaiheet, jotta hän pystyisi suuntaamaan toimintaansa kehityksen suuntaisesti (Niemi 2007:162). Seuraavaksi tulemme käsittelemään ryhmiä luokittelevia piirteitä, sillä on olemassa luonteeltaan hyvin erilaisia ryhmiä.

Avoimeen ryhmään odotetaan osallistuvan niin vanhoja kuin uusia ryhmän jäseniä (Lehtinen 2010: 65). Suljetun ryhmän etu on siinä, että jäsenet saattavat saavuttaa keskustelussaan syvemmän tason kun samoja asioita ei tarvitse kerrata aina uusille ryhmän jäsenille (Jyrkämä 2010: 35). Suljetussa ryhmässä jäsenet oppivat tuntemaan toinen toisensa ja näin myös arkoja aiheita on helpompi käsitellä turvallisesti. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.) Suljettuun ryhmään ei tule käynnistyksensä jälkeen uusia jäseniä, vaan ne voivat avautua tiettyinä ajan-kohtana, esimerkiksi kerran vuodessa (Niemi, 2007: 60-61).

Työssämme käsiteltävä ryhmä on luonteeltaan psykologinen ryhmä, sillä jäsenet ovat tietoisia toisistaan ja keskenään vuorovaikutuksessaan. Voimme määritellä ryhmäteorian koskemaan vielä pienryhmiä, jotka käsittävät kahden ja 30 jäsenen välillä olevaa lukumäärää. Psykologiselle ryhmälle on myös ominaista pyrkimys yhteisiin tavoitteisiin, jotka ovat paremmin saavutettavissa yhteisin voimin. Lisäksi pienryhmän ryhmärakenne sisältää normeja ja sääntöjä esimerkiksi roolijaoista. On olemassa virallisia ja epävirallisia ryhmiä, esimerkkinä projekti-tiimi ja kuntosalipiiri. (Pennington 2005: 8-9.)

Opinnäytetyömme kyseinen teoriaosuus koskee epävirallista ryhmää, sillä ohjatuille pienryhmille on ominaista yhteinen kiinnostuksen kohde (Pennington 2005: 10), joka oli opinnäytetyössämme tukihenkilösuhde. Epävirallisille ryhmille on luontaista kehittyminen ja henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttäminen. Kokoontuminen keskittyy kyseisillä ryhmillä vapaa-ajalle. Organisaatiot eivät yleensä suunnittele epävirallisia ryhmiä, mutta voivat silti tukea niiden toimintaa työntekijöiden ja asiakkaiden tyytyväisyyden ylläpitoon ja motivaation lisäämiseen. (Pennington 2005:10.)

Tutkimusten mukaan yhdessä työskenteleminen edistää oppimista. Ihmiset, jotka omaavat samoja intressejä voivat muodostaa työelämässä tai vapaa-ajallaan niin sanottuja käytäntöyhteisöjä, (communities of practice) missä he pääsevät yhdessä vuorovaikutukseen ja oppivat toisiltaan usein huomaamattaan. (Repo-Kaarento 2007: 19.) Pienryhmissä luovuus pääsee esiin ja ongelmanratkaisu voi helpottua ”brainstormingin” eli suomeksi käännettynä aivoriihi-työskentelyn avulla. Siinä joukko ihmisiä esittävät ja täydentävät toistensa ideoita. Tällöin ideat jalostuvat rutiinin ja vanhojen ajattelumallien siirtyessä syrjään. Lisäksi aivoriihi on rohkaiseva ja voimaannuttava menetelmä. Jäsenet saavat lisää uskoa itseensä ja ryhmään. (Pennington 2005: 63.) Käytäntöyhteisöön tai intressiryhmään osallistuminen muokkaa myös ihmisen identiteettiä. Identiteetin kehittymiselle olennaista on keskustelu, ajatusten vaihto ja vapaa mahdollisuus tuoda esiin oma suhtautuminen käsiteltäviin asioihin. Ohjatuissa pienryhmäkeskusteluissa jokainen jäsen vertaa näkemyksiään ja omaa muutosprosessiaan toisten esille tuomiin ajatuksiin. (Repo-Kaarento 2007: 23-24.) Ryhmäläisiä kannustetaan vaikenemisen sijaan aktiivisuuteen ja pienryhmillä onkin paremmat edellytykset saada kaikkien äänet kuulumaan (Repo-Kaarento 2007: 39).

Ryhmän rakenne selittää ryhmässä vallitsevia suhteita ja ryhmäkäyttäytymistä. Ryhmärakenteen osia ovat muun muassa koheesio, normit ja rooleihin liittyvä rooliristiriita. Koheesio voidaan nähdä ikään kuin liimana, joka pitää jäseniä yhdessä. Koheesio kertoo miten ryhmän jäsenet hyväksyvät toisensa, kuinka paljon he ovat samaa mieltä ryhmän prioriteeteista ja tavoitteista ja mitkä toimintaedellytykset ryhmällä yleensä on. Jos ryhmässä on vähäinen koheesio taso, yhteisymmärrystä on vaikea saavuttaa ja ryhmää voi uhata ennen aikainen

hajoaminen. (Pennington 2005: 83.) Koheesion ollessa korkea ryhmä on kiinteä ja jäsenet osallistuvat toimintaan mielellään poissaolojen ollessa vähäisiä (Pennington 2005: 84).

Ryhmänormit eroavat virallisista säännöistä, sillä niitä ei yleensä kirjoiteta ylös kuten virallisia sääntöjä. Normit kuvaavat yksilön edellytyksiä olla osa ryhmää, niitä oletetaan noudatettavan. Jäsenet tuntevat tavallisesti paineita noudattaa ryhmän normeja, jotta nauttivat muiden luottamusta ja hyväksyntää. (Pennington 2005: 85-86.) Vakiintuneita ryhmänormeja on vaikea muuttaa, vain epätasapaino saa jäsenet pohtimaan erilaista käyttäytymistä. Jos joku jäsen ei sopeudu ryhmän perustettuihin normeihin, hänet suljetaan tavallisesti ryhmän ulkopuolelle. (Pennington 2005: 87.)

Rooliristiriita syntyy silloin kun yksilöllä on useita eri rooleja päällekkäin. Roolistressi aiheutuu taas silloin, kun yksilö kokee tietyn roolin esittämisen vaikeaksi. Ryhmällä voi olla eri odotukset roolilta kuin roolin haltijalla. Roolistressin helpottamiseksi yksilön on luovuttava osin yksilöllisestä tulkinnastaan ja muokattava rooliesittäytymistään muiden odotuksiin sopiviksi, muuten edessä voi olla konflikti ryhmän sisällä. Hän voi pyrkiä myös neuvottelemaan roolistaan ja pyrkiä kaikkia miellyttävään sopuratkaisuun. Rooliristiriita syntyy esimerkiksi silloin, kun yksilön on yhdistettävä kaksi isoa roolia päällekkäin (opiskelija ja työntekijä). Kyseinen tila voi olla erittäin stressaava, mutta normaalielämässä ihmiset pystyvät hyvin suorittamaan yhteiskunnan monia asettamia rooleja. (Pennington 2005: 91-92.)

Ryhmän ohjaajan kokemia rooliristiriidoista eräs on sisäinen rooliristiriita, missä henkilö on valinnut sellaisen roolin itselleen, missä ei tahtoisi enää toimia. Tämä voi johtua henkilön arvoista tai muiden suurista vaatimuksista. Sisäinen roolien välinen ristiriita on toinen ohjaajan mahdollisista koettelemuksista. Siinä ohjaajalla on useampi vastakkainen rooli ja hän ei tiedä kumpaa noudattaisi. On olemassa myös henkilön itse valitseman ja toisten odottaman roolin välinen ristiriita, joka tarkoittaa tilannetta, jossa ohjaajaan kohdistuu eri rooliodotuksia mitä hän on itse asettanut. Viimeisenä on henkilöiden välinen rooliristiriita, jossa esimerkiksi ohjaajapari ajautuu yhteistyöongelmiin ja eivät ole tyytyväisiä toistensa rooleihin. (Niemistö 2007: 103.) Rooliristiriitoja voi purkaa kommunikoimalla ryhmän kanssa ja määrittelemällä roolien sisällöt yksimielisesti (Niemistö 2007: 106).

Ryhmän rakennetta on siis tähän mennessä kuvattu ryhmän normeilla, kiinteydellä ja mahdollisilla rooliristiriidoilla. Jotta ryhmä olisi tehokas tehden lisäksi jäsenensä tyytyväiseksi, on ryhmän rakenteessa tarkasteltava vielä sen viestintärakennetta. (Pennington 2005: 92-93.)

Psykologisen ryhmän määritelmässä korostuu sosiaalinen vuorovaikutus. Viestintäprosessissa ryhmän jäsen voi ilmaista tunteitaan, aikomuksiaan tai välittää tietoa ja motivoida muita. Prosessi on tarkastelun alla monimutkainen ja voi sisältää monia esteitä. Vastaanottajat voi-

vat esimerkiksi ymmärtää väärin viestittäjän sanoman ja ryhmään voi sen johdosta syntyä risiiriitaisia tunteita. (Pennington 2005: 17.) Viestintäprosessia voi monimutkaistaa tai osaltaan helpottaa erilaiset viestintäverkot (Pennington 2005: 20-21). Viestintärakenne, eli esimerkiksi istumajärjestys tai pöydän muoto säätelevät, miten vapaina jäsenet kommunikoivat keskenään ja sitä kuka voi viestiä kenenkin kanssa (Nieminen 2007: 118). Hyvän keskusteluilmapiirin saavat aikaan rauhallinen ja meluton ympäristö, mahdollisuus katsekontaktiin ja keskusteluun (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto). Eräs hyvä verkkomalli vapaalle viestinnälle on kaikille avoin kehä, jossa kaikki jäsenet näkevät toisensa ja pystyvät keskustelemaan hajauteusti. Kaikki ovat kehässä tasa-arvoisia ja viestin välittäminen toisille ei edellytä viestinvälittäjinä toimivia keskushenkilöitä. (Pennington 2005: 20-21.) Tuki- ja terapiaryhmät suosivat ympyrämuotoa, mutta se ei silti takaa tasavertaista osallistumista, tosin antaa siihen edellytyksen (Niemi 2007:118). Sähköinen viestintä tukee osaltaan ryhmien tehokkuutta ja kuuluu vahvana osana nykyaikaan. Viestintä on tällöin nopeaa ja tavoittaa kaikki. (Pennington 2005: 23.) Aikataulumuutokset ovat esimerkki, mikä sopii sähköisen viestinnän hyödyntämiseen hyvin.

Fyysinen ympäristö sanelee myös osiltaan ryhmän toimintaa. Jos ryhmä joutuu työskentelemään ahtaassa ja huonosti ilmastoidussa tilassa voi kielteisiä tunteita nousta esiin ja ryhmässä saattaa herätä jopa vihamielistä käytöstä. Istumajärjestys on myös osa fyysistä ympäristöä. Viestinnän ja tuottavuuden on todettu tehostuvan jäsenten istuessa kehässä. (Pennington 2005: 24.) Pienryhmillä on myös sosiaalinen ympäristö ja eri ryhmien välillä on vertailua ja mahdollisesti myös kilpailua (Pennington 2005: 25).

Fyysisen ja sosiaalisen ympäristön lisäksi ryhmillä on myös ajallinen ympäristö (Pennington 2005: 30). Ajalliseen ympäristöön kuuluu myös istuntojen kesto, mikä säätelee paljon ihmisen tarkkaavaisuutta ja tätä kautta oppimista. Sopivan lyhyt aika tukee oppimista eikä uuvuta liikaa, mutta on samalla haaste ryhmän ohjaajalle. Lyhyt aika on käytettävä tehokkaasti. Oppimisen tueksi on myös tärkeätä luoda turvallinen, hyväntahtoinen ja tietyllä tavalla jännittävä vuorovaikutusympäristö. (Alhanen ym. 2011: 35.) Monilla on kuitenkin erilaiset odotukset turvallisesta oppimisympäristöstä. Toiset avautuvat nopeasti sitoutuen uuden ryhmän työskentelyyn, toisilla luottamuksen syntyyn tarvitaan enemmän aikaa. Jokaisen henkilökohtaista tahtia on kunnioitettava. (Repo-Kaarento 2007: 59.)

Niin ohjaajan kuin myös opiskelijoiden perustaitoihin tulisi kuulua palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Kiivas puolustaminen kertoo haluttomuudesta muuttua. Palautteen antaja voi lieventää palautteen saajan vastareaktiota asettamalla palautteensa kysymysmuotoon. Myös pieni kannustus palautteen yhteydessä motivoi kehittymään. Rehellisyys luo pohjan etenemiselle ja palautteen saajan olisikin annettava tilaa ja kuunneltava keskeyttämättä puhujaa ilman selittelyjä. (Repo-Kaarento 2007: 97.)

## 8.2 Ryhmän kehitysvaiheet

Kenttäpäiväkirjojen tueksi esitämme lyhyesti teoriaa ryhmän eri vaiheista. Ryhmän kehitysvaiheet teoriaosuus koostuu niistä tiedoista, jotka auttavat lukijaa ymmärtämään ja näkemään eroja ja kehitystä ohjauskerroissamme. Emme käy lävitse niinkään itse ryhmäytymisprosessia, vaan tarkoituksena on rajata teoria siten, että se antaa hyvän kuvan aloittavan ryhmän ohjauksesta ja pidemmän aikaa toimineen ryhmän ohjauksesta.

Sosiaalipsykologit ovat tutkineet, että jokaisen ryhmän uskotaan käyvän läpi tiettyjä kehitysvaiheita. Jotkut ryhmät eivät saavuta tiettyä tasoa koskaan, kun taas toiset palaavat suorittamaan uudestaan tiettyä vaihetta, jos ryhmässä on esimerkiksi ollut konflikti. (Pennington 2005: 72.) Ryhmä saattaa myös käydä kaikki vaiheet lävitse jopa yhdellä tapaamiskerralla. Uuden jäsenen liittyminen ryhmään voi myös suistaa ryhmän kehitysvaiheet takaisin alkumetreille. (Repo-Kaarento 2007: 70.)

Jokainen ryhmä on kuitenkin ainutlaatuinen erilaisine persoonineen. Ryhmän vaiheisiin vaikuttavat lisäksi ryhmän pituus ja intensiivisyys. Lyhytkestoisille ryhmille on ominaista se, että aina ei voida välttämättä tunnistaa erillisiä kehitysvaiheita tai jotkut niistä voivat jäädä läpikäymättä. (Heikkinen ym. 2010: 157.) On hyvä muistaa, että voimaannuttavat tekijät eivät toteudu automaattisesti ryhmässä, vaan ohjaajalla on suuri vastuu auttaa ryhmää rakentumaan kasvavaksi (Heikkinen ym. 2010: 157). Sivuumme seuraavaksi Bruce Tuckmanin (Niemistö, 2007: 160) mallia ryhmän kehitysvaiheista, mutta jätämme toimintamme kannalta tarpeettomat vaiheet läpikäymättä, esimerkkinä kuuhunta- eli konfliktivaihe.

Muodostuminen (forming) on aloitusvaihe, jolloin jäsenet tutustuvat toisten persooniin, taustoihin ja asenteisiin. Ryhmä alkaa heti etsiä itselleen identiteettiä, jotta toiminta voisi lähteä käyntiin. (Pennington 2005: 72.) Aloittava ryhmä on usein arka ja hämmentynyt. Ryhmäläiset kaipaavat ohjeita antavaa ohjaajaa. Ohjaaja voi luoda alkuun pelisäännöt ja vaikuttaa niihin tahtonsa mukaan voimakkaasti. (Repo-Kaarento 2007: 70-71.) Ensimmäisellä kerralla ryhmän ohjaajineen olisi syytä olla ajoissa, jottei myöhästymisen kulttuuria pääsisi muodostumaan jatkoa ajatellen. Ohjaajan oma asenne toimintaan ja suhtautuminen omiin virheisiin vaikuttaa paljon ryhmän ilmapiiriin. Ryhmäläiset alkavat alkukankeuden myötä lämmitä ja hakea enemmän kontaktia toisiin. Tutustumistehtävät ryhmän aloittaessa saavat jäsenet liittymään ryhmään. (Repo-Kaarento 2007: 71.) Ryhmissä, joissa koko ja henkilömuutokset vaihtelevat suuresti on vaikeampaa edetä kyseistä vaihetta pidemmälle (Niemistö 2007: 167).

Ohjaajan tehtävä muodostumisvaiheessa on huolehtia ilmapiiristä, selkeästä aloituksesta ja siitä, että ryhmän jäsenet pääsevät tutustumaan toisiinsa. Vähitellen ohjaaja voi rohkaista ryhmäläisiä suoraan ilmaisuun. (Niemistö 2007: 179.) Ohjaajan haasteita ryhmän aloitusvaiheessa ovat ohjaajan pätevyuden arviointi ja testaaminen, ryhmäkulttuurin rakentaminen ja ryhmäläisten tutustuttaminen keskenään. Ohjaajariippuvuus luo turvaa ryhmän muodostumisessa, sillä jännittynyt ryhmä tarvitsee alkuun johtajaa. Ryhmä testailee ohjaajan pätevyyttä ja muiden reaktioita muodostaen itselleen käsityksen siitä, mikä on hyväksyttävää toimintaa kyseisessä ryhmässä. Ryhmässä voi alkuun olla niukkamuotoista kerrontaa, mikä viestittää ohjaajalle siitä, että ryhmän pitää tutustua enemmän toisiinsa. (Heikkinen ym. 2010: 158-159.) Yleensä yhden jäsenen uskallus jakaa oma tarinansa madaltaa myös muiden kynnystä avautua (Heikkinen ym. 2010: 162-163). Ohjaajan on myös suunnattava yleinen keskustelu koskemaan ryhmäläisten omia kokemuksia. Ryhmäkulttuuri määrittää miten ryhmässä ollaan ja millä tavalla ja tasolla puhuminen tapahtuu. Ohjaaja kannustaa ryhmää kohti jakamisen kulttuuria, missä kerrotut kokemukset eivät joudu arvostelun käsiin vaan toiset liittävätkin ne omiin kokemuksiin kertoen mitä asia itsessään herätti. (Heikkinen ym. 2010: 158-159.)

Normeista sopiminen (norming) on vaihe, jolloin ryhmä tiivistyy saavuttaen myönteisen tunteen ryhmäidentiteetistään. Jäsenet tuntevat tyytyväisyyttä ryhmäänsä ja ovat kaikki yksimielisiä toimintasäännöistä. Kolmannessa vaiheessa on riskinä ryhmän muodostuminen liian kiinteäksi, jolloin tehtäväorientoituminen menettää arvoaan. (Pennington 2005: 73.) Vaikka ryhmän sisäisistä säännöistä ei välttämättä keskustella ääneen, ovat ne vaikuttamassa pinnan alla (Repo-Kaarento 2007: 72-73). Ohjaajan rooli kolmannessa vaiheessa on syventää ryhmäläisten keskeistä ymmärrystä ja selkeyttää ryhmästä nousevia johtopäätöksiä. Kun turvallinen ilmapiiri on saavutettu ja valtakysymykset ratkaistu voi ohjaajakin olla spontaanimpi saavutetun harmonian vuoksi. (Niemistö 2007: 180.) Ohjaajan tulee huomioida ryhmän virittyneisyys ja valita keskusteluteemoja ajankohtaisuuden mukaan (Heikkinen ym. 2010: 160).

Suoritusvaiheessa (performing) ryhmän jäsenet uppoutuvat tehtävän suoritukseen ja ovat hyvin sitoutuneita. Suoritusvaiheessa hyvin johdettu ryhmä on ohittanut ja läpikäynyt kuohunnan ja saanut sovittua ristiriitansa. Sitoutumisen ja yhteistyön takaamiseksi ryhmässä tulisi vallita kaikinpuolinen keskinäisriippuvuus, jokaisen panoksen uskotaan olevan tärkeä onnistumisen kannalta. (Pennington 2005: 73.) Ohjaaja voi tukea ryhmää huolehtien siitä, että työskentely painottuu perustehtävään, eikä lähde muille urille (Repo-Kaarento 2007: 74). Kun ryhmä toimii hyvin, ohjaajan ei tarvitse käyttää vaikutusvaltaansa niin paljoa. Hän kannustaa edelleen avoimuuteen. (Niemistö 2007: 180.) Ohjaajasta voi tuntua hieman toimettomalta ja ohjaus saattaa antaa liian rennon kuvan ryhmän toimiessa itsenäisen spontaanisti. Hyvin toimivan ryhmän vaiheessa ohjaajalta edellytetään silti edelleen fyysistä ja psyykkistä läsnäoloa kuin myös mielenkiintoa ryhmää kohtaan. (Heikkinen 2010: 164.)



Päätös vaihe (adjourning) tuo ryhmän päätökseen, sillä tehtävä on saatu suoritettua. Päätös vaihe saattaa tosin tulla ennen tavoitteen saavuttamista, jos joku tai useampi yksilö jäsenistä joutuu jättämään ryhmän, mikä estää tehtävän lopullisen suorittamisen. Ryhmälle eroaminen voi olla vaikeata, jos yhteistyö on sujunut hyvin ja jäsenet ovat kiintyneitä toisiin. Ryhmä voi jatkaa tapaamisiaan epävirallisesti, jos yhdessäolo koetaan palkitsevaksi. (Pennington 2005: 73-74.) Jokaisen ryhmän päättyessä olisi hedelmällistä pysähtyä pohtimaan ryhmän antia. Tavoitteen täyttymistä voi myös juhlistaa, jotta kokemuksesta jäisi tyytyväinen mieli. (Repo-Kaarento 2007: 74.) Päätös vaiheessa ohjaajan on tehtävä kaikille jäsenille selväksi, että ryhmä todella loppuu ja mahdollisuus keskeneräisten asioiden puintiin on käsillä nyt (Niemi 2007: 180).

Tuckmanin malli on hyvin tunnettu ja siitä on tullut eräänlainen prototyyppi oppikirjoihin (Niemi 2007: 165). Kehitysmalleja voidaan kritisoida silti paljon, sillä ne eivät ole tieteellisen tutkimuksen tuotetta, vaan ohjaajien subjektiivisten kokemusten mukaan muodostettuja (Niemi 2007: 160). Tuckmanin teoreettisia malleja ei kannatakaan noudattaa mekaanisesti, sillä ne ovat yleistyksiä ja jokainen ryhmä seuraa yksilöllistä kehitystään. Malleihin vertaaminen voi kuitenkin auttaa ohjaajia ymmärtämään ryhmän ilmiöitä. (Niemi 2007: 162.)

## 9 Toiminnan kuvaus

Aloitimme opinnäytetyömme vuoden 2010 lopussa tapaamalla ohjaajaamme, joka antoi meille idean ohjata tulevien tukihenkilöiden pienryhmiä. Päätös oli tehtävä nopeasti, sillä ohjaukset alkaisivat jo tammikuussa. Ollessamme itse tukihenkilönä, meille kuului myös työohjauksia, joihin olimme aktiivisesti osallistuneet. Toiminta olisi siis meille tuttua, vain roolimme vaihtuisi ohjattavana olemisesta ohjaajaksi. Opinnäytetyöohjaajamme otti yhteyttä alkuun uusiin tukihenkilöihin ilmoittaen meidän olevan uusia ohjaajia. Tämän jälkeen vastuu tiedottamisesta siirtyi meille. Ryhmäjako oli jo suoritettu, joten saimme valmiit ryhmäkokoontamiset. Esittäytyimme vielä itse sähköpostin välityksellä ryhmäläisille ennen ohjauksien aloittamista. Ohjattavanamme oli neljä ryhmää, joiden jäsenkoko vaihteli viiden ja seitsemän välillä, yhteensä ohjattavia oli 23 henkilöä. Ohjaukset sijoittuivat keväälle 2011 ja ohjauskertoja oli yhteensä 16. Olimme joustavia ohjausaikojen suhteen ja muutamme päivämääriä ryhmien tarpeiden mukaan.

Ohjaamissamme pienryhmissä oli niin epävirallisen kuin myös virallisen ryhmän luonnetta näkyvissä. Virallisen ryhmän luonteenkuva näkyy siinä, että ryhmät perustettiin tukihenkilöille valmiiksi Laurean toimesta ja osallistuminen ei ollut vapaaehtoista, vaan oli osa kurssisuoritusta. (Pennington 2005:10.) Opinnäytetyömme ryhmät olivat lyhytaikaisia, ohjausta tarjotaan koulutusohjelman loppuun asti ja siihen asti kun on itse mukana tukihenkilötoiminnassa.

## 9.1 Ohjaukerrat

Ohjaukertojamme arvioimme Pirkko Lahtisen (2004) ”Havainnot työnohjausistunnoista” rakennetta mukaillen. Arvioimme ryhmien ilmapiiriä, ryhmien jäsenten avoimuutta ja ohjaajien kykyä saada jäsenet avautumaan. Arvioinnissa tarkastelimme myös parityöskentelyn sujuvuutta, tuokioiden kokonaiskuvaa ja omaa kehittymistä ohjaajina. Kantava ajatus toiminnassamme oli vapaan keskustelun mahdollistaminen ilman ennalta päätettyjä puheenaiheita. Emme kuitenkaan menneet ohjauksiin ilman varasuunnitelmaa. Olimme miettineet yhdessä sellaisia aiheita, jotka ovat meitä itseämme askarruttaneet tukihenkilöinä ja joista voisimme ryhmissä puhua, mikäli muuta keskusteltavaa ei syntyisi. Halusimme painottaa tuokioiden esittelyssä avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä. Tuomme ohjaukertojen esittelyssä esille ryhmissä käytyjä ohjauksen kannalta merkittäviä puheenaiheita niin kuin tarpeelliseksi näemme.

Päädyimme käsittelemään vertaisryhmäraporttejamme yhdistelemällä jokaisen ryhmän ensimmäiset, toiset, kolmannet ja neljännet kerrat yhteen. Näin ryhmien identiteetit pysyivät lukijalta salassa, mutta tarvittava kehityskaari olisi kuitenkin havaittavissa. Meille kenttäpäiväkirjojen ylläpitäminen muodostui haastavaksi, sillä kirjaaminen tahtoi aina jäädä seuraavalle päivälle. Kirjasimme aluksi tuokioita ylös yhdessä ohjauksen jälkeen, mutta sitten katsoimme parhaaksi miettiä erillään tuokioiden luonnetta ja antia. Emme myöskään pitäneet vaihtoehtona sitä, että olisimme kirjanneet ohjauksissa ylös ajatuksiamme. Tämä olisi saattanut vaikuttaa monen ohjattavan kerrontaan, sillä heille olisi saattanut helposti tulla tunne, että otamme heidän sanomisiaan ylös. Yhteenkoonnin teimme vasta kaikkien ohjaukertojen jälkeen, minkä vuoksi kaikki tuokiot eivät olleet enää lähimuistissa. Saimme mielestämme kattavasti esille edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi sen, mitä toivoimme ryhmiltämme saavutettavan, ryhmäytymisprosessin ja ilmapiirin rentoutumisen.

### 9.1.1 Ensimmäiset ohjaukset

Ohjaajina meillä oli suuret odotukset ensimmäisiin ohjaukertoihin. Meitä myös jännitti hyvässä mielessä. Olimme siis hyvin innostuneina aloittamassa ryhmien vetämistä. Ennen ohjauksia olimme kirjanneet paperille asioita, joita meidän on kerrottava. Näitä oli muun muassa se, että teemme opinnäytetyötä ja kuinka paljon ohjauksista tulemme työhömmme materiaalia ottamaan. Lisäksi ensimmäisillä kerroilla oli olennaista kertoa keitä olemme ja hieman taustaa koko toiminnalle.

Päädyimme asettamaan tuolit ympyrään, sillä tällöin kaikki näkisivät toisensa esteettömästi. Tosin joillekin saattaisi tulla paljas olo, kun ei ole pöytää suojana. Tapaamiset asettavat jä-

senet toisaalta alttiiksi, sillä heidän olisi tarkoitus avautua lähes tuntemattomille ihmisille. Koittaisimme toisilla kerroilla erilaista ratkaisua ja päättäisimme mikä toimii.

Aloitimme kerrat esittelemällä omat tukisuhteemme kertoen myös sen, että aiomme tehdä aiheesta opinnäytetyön. Painotimme yksityisyyden suojaa ja sitä ettemme tulisi referoimaan kenenkään tapauksia työssämme vaan painottaisimme itse vertaistuki- aihetta ja omaa roolia ohjaajina. Saattaisimme mainita tuokioiden teemoja ja omia havaintojamme ryhmäytymisilmiöstä. Tavoitteenamme oli saada kuitenkin rento ilmapiiri, emmekä halunneet opinnäytetyömme vaikuttavan osallistujien avoimuuteen.

Koimme tarpeelliseksi, että ohjattavat tietävät meidänkin tukisuhteista sillä kyseessä on kuitenkin vertaistuki ja me olemme vertaisia heidän kanssaan. Kävimme omat tukisuhteemme lyhyesti lävitse, millä näytti olevan vaikutusta myös siihen, kuinka ohjattavatkin esittelivät omat tukisuhteensa. Kannustimme heitä kuitenkin jakamaan ja kertomaan omista tukisuhteistaan syvemmin ja painotimme, että meillä on omat työnohjaukset, joissa pääsemme purkamaan meidän tukisuhteidemme ongelmia. Jotkin ryhmäläiset kertoivat vähän tukihenkilösuhteestaan, eihän tapaamisia ollut ehtinyt kertyä paljoa. Tosin ensimmäisten kertojen koko aika oli varattu pelkästään kuulumisiin. Tunsimme pientä painetta keksiä lisäkysymyksiä, kun jotkut jäsenet kertoivat hyvin lyhyesti tukisuhteistaan. Ryhmissä oli kuitenkin erityyppisiä jäseniä ja jotkut kuluttivat paljon aikaa kertomiseen.

Joillakin ensimmäisillä kerroilla kysyimme alkuun muun muassa ryhmäläisten vireystasoa 1-10 asteikolla, oliko heillä ollut koulua jo tänään ja kauanko heidän oli pitänyt odottaa tunnin alkua. Halusimme selvittää kuinka innolla he ovat mukana tapaamisissa. Tiedustelimme myös haluavatko tukihenkilöt käsitellä seuraavilla ohjauskerroilla tiettyjä teemoja. Kaikki olivat yksimielisiä ja pitivät vapaata keskustelua parhaana vaihtoehtona. Työskentelytavaksemme tulisi siis haastava ja tilannekohtaisesti etenevä prosessikeskeinen työskentely, mutta keksisimme kuitenkin jotain teemoja varalle helpottamaan ohjaustamme.

Ensimmäiset kokoontumiskerrat olivat luonteeltaan rentoja, mutta ohjaajariippuvaisia. Ohjaajilla oli vastuu keskustelun ylläpidosta, meitä katsottiin silmiin puhuttaessa ja me itsekkin puhuimme paljon. Pohdimme, miten voisimme aktivoida ryhmää niin, että meidän puheenosuus vähenisi minimiin. Tavoitteena kuitenkin on, että ryhmät itse aktivoituisivat puhumaan, kyselemään ja jakamaan kokemuksiaan ja meidän, ohjaajien tehtävänä on pitää keskustelua yllä.

Koimme ensimmäiset kerrat tärkeiksi, sillä ryhmät muodostavat meistä tietynlaisen kuvan. Ensivaikutelmalla oli suurikin merkitys. Ryhmä saattoi pohtia meidän luotettavuutta ja muun muassa sitä, kannattaako meille avautua ja onko kyseessä edes tärkeä toiminta. Otimme siis paljon kontaktia ryhmän jäseniin. Elekieltä käyttäen katsoimme puhujaa silmiin ja nyökytte-

limme hyväksyvästi ja rohkaisevasti. Osallistimme muuta ryhmää kommentoimaan puhujaa kysymyksellä ”mitä mieltä muut ovat?”. Toiset ryhmän jäsenet ottivat alkuun vähän kantaa toisiinsa, mikä on ymmärrettävää siltä kannalta, että ryhmällä on uusi kokoonpano uusine ohjaajineen.

Olimme ennen ensimmäistä tapaamista viestitelleet ryhmäläisten kanssa Laurean sähköpostin kautta. Pyysimme heitä ilmoittamaan meille, jos estyvät tulemasta tunneille. Kuitenkin moni jätti ilmoittamatta meille tai ilmoitti sen kurssin opettajalle.

Ensimmäisillä kerroilla aika kului kokonaan ja puolitoista tuntia täyttyi helposti. Huumoria oli jo joidenkin ryhmien ensimmäisissä tapaamisissa, mutta jäsenet jokseenkin tunsivat toisensa sillä heillä oli ollut jo edellisen vuoden syksynä muutama pienryhmätapaaminen. Lähes kaikissa ryhmissä oli vapautunut tunnelma ja puheenaiheet eivät aina pysyneet pelkästään tukisuhteissa. Esimerkiksi tukihenkilötoiminnasta yleensä löytyi paljon kritisoitavaa. Se, että olimme ohjaajina kurssin ulkopuolisia, emmekä opettajia saattoi vaikuttaa vahvaan kritiikin esille tuontiin. Vertaisryhmässä jäsenet myös haluavat varmasti löytää, onko kellään yhteneviä mielipiteitä jaettavaksi. Kritisointi lähensi mielestämme ryhmää ja vapautti ilmapiiriä. Ryhmäytyminen pääsi hyvin alkuun.

Kysyimme luontevasti ensimmäisten tuokioiden jälkeen, että mitä mieltä ryhmä on tuokioiden annista. Tunsimme, että kaikki olivat aidosti sitä mieltä, että tämä on hyvä juttu. Aiheiksemme ensimmäisillä kerroilla muodostuivat muun muassa kulttuurieroavaisuudet tuettavan ja tukihenkilön välillä, rahankäyttö ja huomion jakaminen. Myös kurssin opintopisteistä ja muista käytännön asioista keskusteltiin.

Katsoimme ensimmäisten tapaamisten jälkeen kalentereitamme ja huomasimme, että ryhmien kokoontumiskerrat ovat aika tiuhaan. Saman ryhmän välillä ei ole edes kuukautta välissä. Ryhmäläiset ovat tavanneet tuettavansa mahdollisesti kerran tai kaksi edellisen tapaamisen jälkeen. Kuulumisiin ei siis tarvitse varata koko tapaamisaikaa tulevaisuudessa. Ymmärsimme, että kun ryhmä rentoutuu ja muodostuu tiiviimmäksi, jäsenet voivat nostaa arkoja asioita esille. Ryhmäläiset nostivat mielestämme todella hyvin heitä askarruttavia asioita, joten mietimme, mitä jää seuraaville kerroille? Helposti käy niin, että alussa on paljon mieltä askarruttavia asioita ja ne käydään kaikki kerralla läpi. Uskoimme kuitenkin, että tukisuhteiden päästessä varsinaisesti vauhtiin löytyy uusia asioita ja ongelmia, joita voimme yhdessä pohtia.

Parityöskentelymme oli jo heti ensimmäisestä ohjauksesta lähtien sujuvaa. Vaikkakin olemme tehneet yhdessä monta eri projektia, niin varsinaisia ohjauksia emme olleet tehneet aikaisemmin kuin yhden ja se oli kouluikäisille lapsille.

Huomioimme sen, että ohjaajina meidän ei tulisi puhua niin paljoa, mitä ensimmäisillä kerroilla puhuimme. Tosin siten olimme pyrkineet innostamaan ryhmää ja sen johdosta kantaa on otettu. Luulemme, että ilman ohjaajien puhumista, tuokio olisi loppunut ennen aikojaan. Näytimme alkuun ikään kuin mallia, että näin kysellään ja jaetaan ja ihmetellään. Seuraavilla kerroilla meidän tulee kuitenkin antaa paljon tilaa ryhmän jäsenille. Emme jaa enää niin paljon kokemuksiamme vaan odotus siirtyy muulle ryhmälle. Vaikka hiljaiset hetket saattavat olla vaivaannuttavia, niin ne ovat tärkeitä. Kokemuksemme mukaan ohjaaja välittää sen, että hän haluaa kuulla lisää ja jokin ryhmäläisistä avaa usein jonkun syvällisemmän jutun.

Pohdimme vielä ajankulua, emme varmaan aio katsoa kelloa tarkkaan, vaan päästämme jatkossa ryhmän vapaa-ajan viettoon, kun juttua ei tule enää. Tähän asti olemme yrittäneet virittää joitain lisäkysymyksiä, mutta ryhmä on herkkä aistimaan sen, jos tehtävänämme on kulluttaa juuri tarkkaan koko puolitoista tuntia.

Saimme tuokioista jo ensimmäisillä kerroilla hyvää palautetta. Jotkin jäsenet jäivät juttelemaan ja järjestelemään paikkoja meidän kanssa. Ryhmien jäsenten aiemmat kokemukset työnohjauksesta ja pienryhmistä ovat olleet positiivisia.

Ensimmäiset kerrat menivät aika pienellä teorian tiedolla vertaistuesta. Koska aikataulumme päätöksestä alkaa ohjaamaan tuokioita niiden varsinaiseen ohjaamiseen oli hyvin lyhyt, emme olleet kovinkaan paljoa ehtineet perehtyä vertaistoimintaan. Ensimmäiset kerrat sujuivat pääpiirteissään toistamisella. Teimme niin kuin olimme aikaisemmin hyväksi kokeneet ja muuttimme sen, mille tarvetta oli. Jokainen kerta oli kaikesta huolimatta ainutlaatuinen ja sen tekivät osallistujat. Jokaisella oli oma tarinansa kerrottavana ja siitä nousi erilaisia huolia ja kommentteja. Vaikkakaan meillä ei ollut vertaistuesta paljoa tietoa, niin emme olleet huolissamme. Olimme käyneet itse jo vuoden ajan tukihenkilöiden työnohjauksissa, joten teorian tiedon sijaan meillä oli käytännön kokemus asiasta. Myös ohjaus sujui meiltä hyvin, sillä sitähan me olemme opiskelleet useamman vuoden teorian ja käytännön kautta.

### 9.1.2 Toiset ohjaukset

Edellisistä kerroista poiketen päätimme ottaa tilan järjestelyssä huomioon mukavuuden, joten asettelimme tuolit pöydän ympärille siten, että kaikki näkisivät toisensa. Puolitoista tuntia voi olla vaikea istua paikallaan, joten pöytään voisi nojata ja se toisi myös jonkinlaista suojaa itselleen.

Odotimme erääseen tapaamiseen pientä osallistujamäärää, mutta paikalle tulikin melkein kaikki. Eräs henkilö oli päättänyt ottaa sairaan lapsensa mukaan, jotta hän itse pääsisi. Ohjaajina olimme yllättyneitä ja vaikuttuneita, mutta mietimme hetken salassapitovelvollisuut-

ta ja sitä tulevatko käsiteltävät asiat olemaan liian rajuja lapsen kuultavaksi. Keskustelimme ryhmän ja äidin kanssa ja päädyimme pitämään kaikki jäsenet tuokiolla. Ryhmä suhtautui todella äidillisesti ja hyväksyvästi uuteen väliaikaiseen jäseneen. Se ehkä jopa ryhmäytti jäseniä vielä enemmän, sillä ryhmä oli aktiivinen ja jäsenet esittivät toisilleen paljon kysymyksiä.

Toisilla tapaamisilla yritimme ohjaajina olla hieman enemmän hiljaa, mutta se osoittautui vaikeaksi. Meidän odotettiin puhuvan ja vievän keskustelua eteenpäin hiljaisuuden tullen aivan niin kuin aikaisemminkin. Toisinaan tukihenkilöt myönsivät keskittymisen olevan vaikeaa, sillä ajatukset olivat vielä aivan muualla, esimerkiksi meneillään olevassa harjoittelujaksossa tai tulevissa tenteissä. Ryhmät olivat kuitenkin aiempaa rennompana, huumori kukki ja vaivaantuneisuus oli vähentynyt. Olimme varautuneet kertoihin teemalla ”Oma motivaatio ja jaksamisen tukeminen”. Teemaan päädyimme omien kokemustemme kautta. Halusimme pohdita ohjattavien kanssa aihetta, sillä tiedämme itse, kuinka tietyssä vaiheessa tukisuhdetta motivaatio alkaa olla hukassa. Aihe oli kuitenkin siis vain varalla, emme ottaneet aihetta jorkaiseen ryhmään, jos se ei siihen mielestämme soveltunut. Toisinaan ryhmästä kumpusi paljon lisäaiheita, mikä aktivoi jäseniä ottamaan puheenvuoroja ja samaistumaan toisiin. Hiljaiset hetket olivat hyviä, vaikka joskus myös ohjaajina ylitimme oman mukavuuden rajan. Toivottavasti ryhmäläiset tajusivat mitä haimme hiljaisilla hetkillä, eivätkä nähneet niitä ohjauksen epäkohtina.

Aiheiksi toisilla tapaamisilla muodostuivat muun muassa nuoresta saadun tiedon välittäminen eteenpäin, mitä ongelmia ja vaihtoehtoja tilanteeseen sisältyy? Lisäksi keskustelimme turhautumisesta, kun ei voi auttaa tarpeeksi tukilasta, kiusaamisesta, rahankäytöstä ja harrastusten etsimisestä. Pääteemaksi voisi kuitenkin nimittää tuettavan voimavaraistaminen. Jokainen tukihenkilö varmasti miettii kyseistä asiaa tietäen, että hän ei välttämättä aina ole pitämässä lapsen tai nuoren etua. Parasta tukihenkilöiden kertomuksissa oli se, kuinka he kertoivat suhteiden avoimuudesta ja luottamuksesta. Kaikille näytti olevan muodostuneet hienot suhteet, joissa kumpikin osapuoli nauttii yhdessäolosta. Ohjaajina oli hienoa kuulla näin laadukkaita kertomuksia. Joskus tuntui, että jotkut jäsenet kyseenalaistivat meidän aitoutta ja intoa ohjata. Kerran eräs ryhmäläinen vierasti ohjaajan kommenttia siitä, miten kivaa on ollut viettää iltapäivä juuri heidän kanssaan. Myös palautteessa eräs henkilö puhui miten kiinnostuneita ohjaajat olivat tai sitten vaan hyviä näytttelemään. Luulemme, että ryhmä ei todella käsittänyt, kun ylistimme omia työnohjauksiamme ja sitä, miten kivoja ne olivat meille olleet. Sen johdosta meistäkin oli mukavaa olla mukana järjestämässä sellaista tilaisuutta muille. Lisäksi toisten tukisuhteiden kuuleminen niin ylä- kuin alamäkineen ovat mielestämme tapaamisten mielekkäin anti.

Parityöskentelyn haasteena on se, ettei voi toisen kanssa keskustella ohjauksen lomassa. Ei voi sanoa toiselle, että siirrytään eteenpäin tai kysyä mitä jossain tilanteessa pitäisi tehdä. Päätökset on kuitenkin tehtävä yksin ja toisen on sitten vain tuettava niitä päätöksiä. Se mielestämme toimi meillä hyvin. Vaikka aina ei olisi toisen päätös miellyttänyt, niin sitä ei tuotu ohjauksissa esille vaan sen päätöksen kanssa edettiin ohjauksissa ja sitten vasta ohjauksen jälkeen saattoi sanoa mitä mieltä siitä oikeasti oli. Olisihan se näyttänyt aika huonolta, jos me ohjaajat olisimme alkaneet kinaamaan ohjauksissa tai muuten halveksineet toisiamme. Yhteistyön oli sujuttava kaikesta huolimatta ja meillä se onneksi hyvin sujui. Toisista ohjauksista jäi kuitenkin tunne, että meidän pitäisi pohtia omia roolejamme ohjauksissa. Molemmat eivät voi olla jatkuvasti äänessä vaan toisen on annettava tilaa. Meidän on päätettävä, kumpi on tilaa saava osapuoli ja mitä jos hänellä ei olekaan sanottavaa? Toisen tukeminen ohjaajana oli sujuvaa ja onnistunutta alusta lähtien. Toisen sanomisiin sai yhtyä ilman pelkoa valta-asetelmien muuttumisesta eli ei tarvinnut pelätä sitä, että toisesta tulisi ylimielinen tai muuten ottaisi vallan ohjauksissa.

### 9.1.3 Kolmannet ohjaukset

Kolmansilla ohjauskerroilla oli yleisesti ottaen vähäinen osallistujamäärä. Tämä saattaa johtua monesta tekijästä. Eräs on varmaankin tukihenkilöiden harjoittelujakson yhdenaikaisuus tapaamisten kanssa. Asia huomioitiin jo tapaamiskertojen aikatauluja miettiessä sijoittamalla tapaamiset iltapäivälle, joten sen ei olisi pitänyt olla suuri ongelma.

Ohjauksiemme varateemat olivat ”Tukisuhteen merkitykset, mikä on ollut merkittävintä tukisuhteessa tähän mennessä?” sekä ”Ajatukset tukitapaamisista, onko tunne muuttunut suhteen edetessä?” Aiheita emme kuitenkaan joka ryhmän kohdalla käyttäneet, sillä osa ryhmistä oli aktiivisia keskusteluihin. Varateemojen ideana on alusta lähtien ollut se, että niitä ei käytetä vaikka me olemme ne miettineet, jos ryhmä keskusteleekin aktiivisesti ilmankin.

Eräästä ryhmästä paikalle saapui yksi jäsen, joka oli ensimmäistä kertaa kevään tukihenkilöohjauksessa. Ennakkoluuloistamme huolimatta tapaaminen sujui rennosti ja puhuttavaa riitti. Aikaa olisi voinut olla kyseisen tapaamisen kohdalla enemmän, sillä kerrottavana oli koko tukisuhteen historia. Positiivinen tunnelma saattoi meidän mielestä johtua suurimmaksi osaksi osallistujan sosiaalisesta persoonallisuudesta. Olimme uuden jäsenen mielihyvin vastaan ja olimme kiinnostuneita tämän tarinasta, mikä helpotti osaltaan uuden jäsenen viihtyvyyttä.

Yhden jäsenen paikalla ollessa tapaamisen luonne muuttuu vertaisryhmän puuttuessa. Luovimme osin ohjaajien rooleista, sillä olemme itse myös tukihenkilöitä ja pystymme antamaan vertaistukea toisillemme. Pääpaino säilyi kuitenkin ohjattavan tukisuhteen reflektoinnissa. Tapaaminen oli onnistunut ja erilaisuudellaan mielenkiintoinen. Jo ennen kyseistä tapausta

olimme pohtineet, miten menettelemme, jos paikalle tulee vain yksi. Pitäisikö häneltä kysyä esimerkiksi halua jäädä tuokiolle ilman muita jäseniä? Tilanne voi muodostua yksilölle jännittäväksi ja sitä kautta hyvin ohjaajaohjoitukseksi. Meidän ohjaajien vertaisuutta helpotti ohjattavaan nähden sama ikäluokka ja ohjaajan roolista huolimatta yhteinen opiskelijastatus.

Kolmansille kerroille olimme pohtineet enemmän roolejamme, varsinkin opettajien palautteen kysymistä varten. Oli järkevintä, että toinen kirjasi vastaukset ja toinen ohjasi enemmän keskustelua. Mutta muuten meillä ei ole ollut niin sanottua vastuu ohjaajaa ja toista esimerkiksi tarkkailijana. Olemme molemmat aktiivisesti ohjauksissa mukana ja annamme toiselle tilaa. Mielestämme ohjauksiimme on tuonut hyvää lisäantia meidän molempien omat tukisuhteet. Koska meillä on eri-ikäiset tuettavat niin olemme voineet jakaa laajemmin kokemuksia ja antamaan vinkkejä kuinka olemme itse joissain tilanteissa menetelleet.

Keräsimme kurssin opettajien pyynnöstä heille palautetta. Vierastimme aluksi ideaa, sillä seuraavalla kerralla meidän tulisi kerätä palautetta myös omaan käyttöön ja halusimme, että ryhmä ei ole silloin tympääntynyt palautteen antoon. Koska kysymykset eivät kuitenkaan olleet samoja, mitä itse kysyisimme omassa palautteessa, ei opettajien palautteen kerääminen ollut meille ongelma. Koimme myös yhteistyön opettajien kanssa tärkeäksi, sillä yhtenä työmme tavoitteena oli toiminnan kehittäminen ja tiedon kerääminen organisaation käyttöön. Parit kysymykset kurssin sisällöstä herättivät vilkasta keskustelua. Opiskelijat eivät ole olleet tyytyväisiä kurssiin, joten se saattaisi selittää osallistumishalua myös pienryhmäkerroillemme. Kannustimme ryhmäläisiä antamaan rohkeaa ja rehellistä palautetta ja niin he tekivät. Joistakin tuntui säälliltä antaa opettajille niin negatiivista palautetta. Painotimme, että kenenkään nimiä ei tulisi esille.

Tapaamisten sulkemiseen sisällytimme joskus jokaiselta ryhmäläiseltä kommentin pieneen lisäkysymykseen kuten, ”millä fiiliksellä näette tuettavaa seuraavalla kerralla” tai ”mitkä ovat teidän voimavaranne jaksamiseen tukisuhteessa”. Yleensä kaikilla oli kiire heti tuokion jälkeen, joten ryhmäläiset saattoivat seurata ajan kuluu toisinaan tarkkaan.

Kolmansien kertojen ohjauksesta jäi vaihteleva tunnelma. Toisaalta pohdimme sitä, onko harjoittelu todella haitannut osallistumista niin paljon kun nähtävissä on. Opiskelijat saattoivat kokea osallistumisen miellyttäväksi, mutta eivät kuitenkaan niin tärkeäksi kuin jokin muu kouluun liittyvä toiminta. Ohjaajina päätimme, että katsomme ohjaukset ensiksi loppuun asti ja arvioimme onnistumisemme vasta sen jälkeen. Mietittäväksi jäi, kuinka suosittuja tulevat olemaan viimeiset pienryhmätapaamiset, jotka kuitenkin ovat tärkeitä opinnäytetyömme kannalta sillä keräämme oman palautteemme.



#### 9.1.4 Neljännet ohjaukset

Neljännet ohjaukset aiheuttivat hieman ristiriitaisia tunteita meissä ohjaajissa. Ryhmistä saapui jälleen vaihteleva määrä osallistujia. Alun innokkuus oli selkeästi laantunut ja harjoittelun samanaikaisuus saattoi yhä vaikuttaa. Yhdestä ryhmästä ei tullut ketään paikalle. Vaikkakin olimme pyytäneet, että ryhmäläiset ilmoittaisivat meille poissaolostaan, niin harva sitä kuitenkaan koskaan teki. Olo oli pettynyt kun ketään ei saapunut. Emmekö olleet onnistuneet luomaan kerroista sellaisia, että niihin haluttaisiin tulla vai mikä oli syynä? Meillä oli vielä ohjauksia jäljellä, joten kannustimme toisiamme, emme pitäneet meitä tilanteeseen syypäinä ja toivoimme muihin ohjauksiin enemmän osallistujia.

Parityöskentelyn kannalta oli hyvin tärkeää, että jaksoi motivoida ja kannustaa toista. Ohjauspäivät saattoivat olla pitkiä ja sen lisäksi olivat muu koulu ja omat tukisuhteemme. Uupunut tai toimintaan kyllästynyt ohjaaja ei aja kenenkään etua. Pidimme jatkuvaa yhteyttä ja keskustelua työmme näkökulmasta. Jos toisella oli epäröintiä omasta onnistumisesta, niin sitä helpotti toisen positiiviset sanat.

Eräässä ryhmässä oltiin vaisuja, väsyneitä ja ohjaajilla oli päävetovastuu. Hiljaiset hetket eivät aktivoineet jäseniä vaan vaivaannuttivat heitä. Ryhmä ei vaikuttanut ryhmääntyneeltä, jäsenet eivät luottaneet ohjaajiin. Ryhmäläisten jatkuva suuri muuttuvuus saattoi ehkä vaikeuttaa ryhmäytymisprosessia. Jokaisella kerralla oli erilainen ryhmän koostumus riippuen siitä, ketkä olivat päässeet paikalle ja ketkä eivät. Toisella ryhmällä taas oli tapahtunut selvää ryhmäytymistä, meidän ei tarvinnut täyttää hiljaisia hetkiä vaan ryhmä otti itse vastuuta niistä. Ryhmäytynyt ryhmä kommentoi toisiaan ja kyseli tarkentavia kysymyksiä. Huumoria käytettiin myös paljon, mikä rentoutti entistään ilmapiiriä. Kyseinen ryhmä koki huumorin olevan tärkeä ja mielekäs osa tapaamisia.

Meillä oli pieniä vaikeuksia tilojen hankinnassa, sillä olimme alkuun miettineet tarkasti miten luomme tilan avulla viihtyvyyttä, rentoutta ja esteettömyyttä. Aina saatu tila ei ollut toimiva meidän toimintaan nähden. Neljännet ohjauskerrat olivat kuitenkin positiivinen yllätys meille ohjaajille. Teimme palautekyselyn omasta ohjauksesta. Käytimme palautteen antoon reilusti aikaa. Emme kuitenkaan halunneet, että keneltäkään jäisi oma kertominen kesken, joten kuuntelimme jokaisen tukihenkilön kuulumiset loppuun ja kävimme läpi kiireettömästi niistä syntyneet keskustelut. Saimme hyviä tuloksia palautteista myös suullisesti. Kertoihin oltiin silminnähden oltu tyytyväisiä.

Viimeisistä tapaamisista jäi hyvä ja onnistunut mieli, vaikka osallistumishalu mietitytti meitä. Kiitimme sydämemme pohjasta osallistujia, jotka olivat tulleet paikalle, sillä meillä oli ollut

mielekäs toiminnallinen osuus opinnäytetyöhömmе. Tuntui, että 16:sta kerran sisällä olimme kehittyneet ohjaajina paljon. Olimme oppineet käytännössä antamaan muille tilaa ja pitämään tilanteen kehittyvänä.

## 9.2 Palautteen keruu

Ohjauksien viimeisellä kerralla keräsimme palautteen koskien meidän ohjauksia. Olimme laittaneet opiskelijoiden sähköpostiin ajat viimeisistä ohjauksista ja huomion palautteenantotilaisuudesta. Lisäsimme toisen vaihtoehdon palautteen antoon sähköpostin välityksellä, mikäli tukihenkilöt eivät pääsisi osallistumaan viimeiseen ohjaukseen. Lähetimme viestin, jossa pysytti vastaamaan palautekyselyyn kaikkien viimeisten kertojen jälkeen. Koska palautemäärämme oli vähäinen niiden henkilöiden osalta, jotka eivät osallistuneet viimeiseen ohjaukseen, lähetimme vielä kaksi sähköpostia koko ryhmälle muistutukseksi. Ensimmäisessä oli pelkkä muistutus vielä voimassaolevasta vastausmahdollisuudesta. Toisessa viestissä pyysimme opiskelijoita tuomaan nimettömän palautteen tulostettuna opintotoimistoon, josta opintos sihteeri olisi lähettänyt palautteet meille. Opintotoimistoon ei saapunut keneltäkään palautetta, tähän saattoi olla syynä se, että suuremmalta osalta kesäloma oli jo alkanut. Sähköpostitse meille saapui kaksi palautetta, eli kokonaispalautteen määrä kertyi tunneilta kerätyistä. Palautteemme koostuu 12 vastauksesta, joita käsittelemme nimettöminä seuraavaksi. Palaute oli kokonaisuudessaan positiivista, mikä yllätti meidät.

Ensimmäisellä kysymyksellämme halusimme tietää opiskelijoiden ennako-odotuksia tulevista ohjauksista, (Liite 1) sillä meillä oli hieman epäluuloja siitä, miten meidät otettaisiin vastaan. Tiesimme olevamme joitain jäseniä nuorempia ja arvelimme tämän vaikuttavan negatiivisesti meidän uskottavuuteen.

Tukihenkilöiden selvän enemmistön ennako-odotukset liittyivät kokemusten jakamiseen tukisuhteesta. Ohjaajilta odotettiin neuvontaa ja vinkkejä keskustelun ohella tukisuhteesta. Jotkut olivat miettineet opiskelijoiden kykyä saavuttaa samantyyppiset ohjausilmapiirit kuin opettajat. Opiskelijoiden vetämisestä ohjauksista oli neutraalit odotukset, mutta se nähtiin positiivisena muutoksena aikaisempaan opettajalähtöiseen ohjaukseen.

Yksi tutkimuskysymyksistämme liittyi tukihenkilöiden kokemuksiin ohjauksistamme, joten seuraavalla kysymyksellä pyrimme saamaan vastauksen siihen. Kysyimme mikä mieli ohjattaville oli jäänyt vertaistukiohjauskerroista (Liite 1).

Tukihenkilöille oli jäänyt tapaamisista hyvä mieli ja osa olivat yllättyneitä ohjauksikertojen hyödyllisyydestä. Monille jäi kerroista helpottunut mieli, sillä ohjauksissa pääsi keskustelemaan vapaasti ja avoimesti tukisuhteestaan. Vertaistuki toteutui, kun tukihenkilöt kuulivat

muiden pohtivan samoja kysymyksiä ja kohtaavan samoja ongelmia, joista yhdessä avauduttiin. Osa oli kritisoinut tapaamiskertojen tiivistä aikataulua ja ensimmäinen tapaaminen tuli joidenkin mielestä liian nopeasti. He eivät olleet ehtineet nähdä tuettavaa, jolloin he kokivat, ettei heillä ole vielä liiemmin jaettavaa. Tukihenkilöt kokivat vetäjien olleen aidosti kiinnostuneita kuuntelemaan ja onnistuneen luomaan rennon ilmapiirin. Palautteesta kävi ilmi, että moni koki opiskelijälähtöisyyden olleen tärkeä osa ohjauksia. Se, että opiskelijat ohjasivat tapaamisia, saattoi joidenkin mielestä madaltaa kynnystä olla kriittinen jotain asioita kohtaan.

Kolmannella kysymyksellä halusimme selvittää omaa ammatillista pätevyyttä ja ohjauksiemme onnistuneisuutta kysymällä mikä oli parasta tapaamisissa (Liite 1). Halusimme myös ohjattavien mielipiteen siitä, mikä oli ollut ohjauksissa merkittävintä. Mitkä asiat ohjattavat kokivat hyödyllisiksi? Olivatko meidän käyttämät menetöt vastanneet ohjattavien tarpeita?

Ohjattavien mielestä paras anti oli uusien näkökulmien ja vinkkien saanti tukisuhteeseen. Ja myös tukisuhteiden eroavaisuudet kiinnostivat. Myös ilmapiiri ja huumori huomioitiin positiivisena asiana. Henkilökemiat niin ryhmän sisällä kuin ohjaajien ja ohjattavien välillä oli koettu onnistuneiksi. Parasta tapaamisissa oli myös, että sai jakaa mietteitään ja kertoa itseä painavista asioista ymmärryksen kera. Tapaamiset tarjosivat tilaisuuden ja paikan jakaa tuntemuksiaan. Ryhmäkokoonpano oli tarkasti mietitty siten, että tukihenkilöillä oli samanikäisiä tuettavia ja ryhmät olivat tarpeeksi pieniä. Jäsenet kokivat, että oli tapahtunut aitoa kohtaamista ja läsnäoloa. Kyseinen näyttäytyi siten, että tuettavat muistivat toistensa tukisuhteiden tarinat. Edellä mainitut asiat auttoivat ja vahvistivat vertaistuen tunnetta. Yleisesti ottaen itse vertaistuki koettiin palkitsevimmaksi.

Saimme ohjauksiemme aikana paljon kritiikkiä siitä, että opiskelijat joutuvat osallistumaan toimintaan, jonka pitäisi olla vapaaehtoista. Halusimme neljännellä kysymyksellä tietää, kokivatko he oikeasti toiminnan niin tarpeettomana kuin antoivat ymmärtää. Kysyimme ohjattavilta olivatko he nähneet vertaistukitoiminnan hyödyllisenä ja miksi (Liite 1).

Vertaistuki koettiin tarpeelliseksi, koska ryhmissä sai reflektoida eli purkaa ja käsitellä omia tunteitaan luottamuksellisessa ja suvaitsevassa porukassa. Silloin ikävät tuntemukset eivät tulleet esiin tuettavaa tavatessa. Vertaistuen hyöty näkyi siinä, että se koettiin lähes ainoaksi paikaksi pohtia tukisuhteen pulmakohtia ja ristiriitoja salassapitovelvollisuuden vuoksi. Vertaistuen koettiin nostavan itsevarmuutta panostaa omaan tukisuhteeseen ja sen vahvuuksiin. Ohjauksissa käsitellyt isot asiat selkeyttivät tukihenkilöitä ottamaan yhteyttä ulkopuolisiin tahoihin kuten koulukuraattoreihin. Saimme myös palautetta ohjauksien suunnittelukertojen heikkoudesta. Tukihenkilöt saattoivat nähdä vapaan keskustelutilaisuuden jäsentämättömäksi. Jotkut olisivat halunneet varmaankin ohjatumpia kertoja, jossa ohjaajalla olisi ollut

suurempi rooli. Opiskelijoiden ohjaamat vertaistukikerrat nähtiin parempina kuin opettajan ohjaamat kerrat. Ohjaukset koettiin positiivisessa mielessä epävirallisina ja suurin ero nähtiin siinä, että opiskelijat tunsivat ohjaajien samaistuvan helpommin kertomuksiin ollessaan itsekin opiskelijoita ja etenkin tukihenkilöitä.

Yhtenä kysymyksenä kysyimme mitä mieltä ohjattavat olivat ohjauksetojen määrästä (Liite 1). Emme saaneet itse vaikuttaa ohjauksetojen määrään. Niitä oli yhteensä 16, noin kerran kuukaudessa. Pohdimme, onko kertoja liian usein, sillä kuukaudessa tukisuhtetapaamisia ei ehdi kertyä montaa. Tukihenkilöiden motivaatioon saapua ohjaamisiimme voi vaikuttaa liian tiheet tapaamisvälit.

Osan palautteen antajien mielestä ohjauksia oli sopiva määrä, joskaan enempää tapaamisia ei toivottu. Myös tapaamisille varattu aika koettiin riittäväksi, kertomisille ei tullut kiire. Palautteet kertojen tiheydestä olivat ristiriitaisia. Osa koki, että tapaamiset olivat liian usein ja osalle se oli hyvä määrä. Myös sellaista vaihtoehtoa toivottiin, että tukisuhteen alussa tapaamiset olisivat tiheämmin ja suhteen kehittyessä ne harvenisivat.

Yhtenä tavoitteenamme oli myös kehittää vertaistukitoimintaa. Kehitysideoita oli siis olemassa kysyä ohjattavilta. Viimeisenä kysymyksenä kysyimme, että missä ohjattavat näkisivät kehitettävää (Liite 1.) Uskoimme, että saisimme rakentavaa palautetta, kuten olimme jo aikaisemmin suullisesti saaneet.

Opiskelijoilla oli kahden viimeisen ohjauksen kanssa samaan aikaan menossa harjoittelu ja monet kokivat tämän haittaavan vertaisryhmiin osallistumista. Jatkossa toivottiin, että ohjaukset eivät olisi harjoittelun kanssa samaan aikaan. Osa koki, että tiedotusta tapaamisajoista voisi tehostaa, niin että tapaamisista ilmoitettaisiin aikaisemmin. Joka kerralla toteutetut kuulumiskyselyt ja vapaa keskustelu koettiin hyväksi, mutta toisaalta toivottiin myös ennalta päätettyjä teemoja. Monet olivat sitä mieltä, että toiminnassa ei ole kehitettävää ja nykyinen käytäntö on hyvä sellaisenaan. Keskustelun tempoon toivottiin vauhdikkuutta ja vetäjiltä toivottiin enemmän apua hiljaisiin hetkiin. Ohjaajia kiitettiin omien kokemusten jakamisesta ja ohjaajien oma tukihenkilötausta nähtiin vertaistoiminnan kantavana voimana.

## 10 Johtopäätökset

Vertaistukea ja sen merkitystä on tutkittu paljon. Saadaksemme tutkimuksellemme luotettavuutta perehdyimme kahteen eri tutkimukseen. Molemmat tutkimukset ovat olleet melko laajoja ja niissä on pohdittu juuri vertaistuen merkittävyyttä yleisesti. Valitsimme tutkimukset ovat Lastensuojelun Keskusliiton Neuvo-projekti sekä Riitta Mikkolan väitöskirjatutkimus.

Lastensuojelun Keskusliiton Neuvo-projekti toteutettiin 2005-2009. Siinä tutkittiin tutkimusaineiston ja empiirisen tutkimuksen avulla vertaistuen merkityksestä eroauttamisessa. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 7.) Projekti jakautui kahteen eri osaan, Eroneuvo-tilaisuuteen ja Vanhemman neuvo-vertaistukiryhmään. Molemmissa olennaista oli vertaisten tuki. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 44.) Tutkimuksesta huomioimme yleisesti vertaistuen merkitystä asiakkaiden näkökulmasta, asiakkaiden kokemuksia vertaistukiohjaajista sekä ohjaajien kokemuksia vertaistukiryhmien vetämisestä.

Riitta Mikkolan väitöskirjassa ”Sairastuneen vertaistuki” tutkittiin sairastuneiden vertaistukea ja eri sairauksista aiheutuvien elämänmuutoksien liittymistä vertaistuen tarpeeseen sekä vertaistuen merkitystä (Mikkola 2009: 1). Olennaista meidän työllemme tutkimuksesta on tulokset siitä, mitä merkitystä vertaistuesta on sairastuneille ollut.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenämme on ”Minkälaista antia vetämämme vertaispienryhmät antoivat ryhmäläisille?” Tätä tarkentaen, halusimme vastausta siihen, kuinka vertaistuki on näyttäytynyt ohjauksissa ja onko se ollut toimivaa.

Pääsääntöisesti niin suoran, suullisen palautteen, sekä kirjallisen palautteen perusteella vertaisryhmät olivat onnistuneet. Osallistujat olivat saaneet vertaistukea toisiltaan ja kohdanneet toisensa aidosti. Vertaistuki oli koettu anneista parhaimmaksi, mutta koska palautteessa huumori ja ihmissuhteet huomioitiin, pidämme niiden merkitystä myös tärkeänä. Vertaistuki näyttöytyi laajemmin kuin vain tukihenkilötoiminnan haasteiden puimisenä. Sosiaaliset suhteet syvenivät ja annoimme toisille vertaistukea myös tukisuhteen ulkopuolisiin, muun muassa henkilökohtaisiin elämäntilanteisiin.

Lastensuojelun Keskusliiton Neuvo-projektin tulosten perusteella asiakkaiden kokemukset vertaisryhmistä olivat positiivisia. Monet olivat kokeneet huojentavaksi sen, etteivät he kamppaile ongelmiensa ja kokemustensa kanssa yksin, vaan on muitakin samassa tilanteessa olevia. Yhteisien kokemusten jakaminen koettiin tärkeäksi ja tämä edellytti kuuntelemista ja kuuluksi tulemistä. Turvallinen ilmapiiri oli asiakkaille tärkeää ja siten syntyikin tasapuoliset ja antoisat keskustelut. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009:50-51.) Samanlaisia tuloksia oli saatu Riitta Mikkolan tutkimuksesta, jonka tuloksista selviää, että vertaisryhmiin osallistuneet kokivat vertaistuen tukena, joka vaikuttaa positiivisesti elämänlaatuun ja sen koettiin auttavan arjen toiminnoista selviämässä (Mikkola 2009: 148). Vertaisryhmiin osallistujat kokivat vertaisryhmän eräänlaiseksi kerhotoiminnaksi, vapaaehtoiseksi harrastukseksi (Mikkola 2009: 177). Vertaisryhmä lisäsi monen osallistujan itsevarmuutta ja antoi lisää rohkeutta. Uusien sosiaalisten taitojen ja suhteiden lisäksi ryhmiin osallistujat saivat käytännön tietoa omiin ongelmiinsa. (Mikkola 2009: 150-151.)

Meiltä toivottiin ohjaajina keskustelujen vetämistä ja palautteesta tuli myös ilmi, että osa toivoi keskusteluihin ennalta määrättyjä teemoja. Aloittaessamme ohjaukset kysyimme kuitenkin jokaiselta osallistujalta juuri ohjauksiin liittyvistä toiveista ja haluavatko he ennalta määrättyjä aiheita, teemoja. Yleinen mielipide oli, että ohjaukset ovat hyviä avoimina, vapaina keskusteluina. Kysyimme toiveet ensimmäisillä kerroilla, joten asiaan olisi varmasti kannattanut palata vielä esimerkiksi toisen kerran jälkeen, kun ohjaustapamme alkoi olla jonkin verran tuttu ryhmäläisille. Emme kertoneet kovin tarkasti ohjaustavoistamme ja jätimme kertomatta muun muassa sen, että meillä oli mielessä aina aiheita, joista keskustelua tarpeen mukaan herätimme. Sinänsä ohjaustavoista kertominen olisi ollut hankalaa, sillä minkäänlaisista vakiintunutta tapaa meillä ei ollut. Hioimme toimintaamme aina kertojen jälkeen paremmaksi.

Toisena tutkimuskysymyksenä meillä oli, ”Onko kokeneiden tukihenkilöiden toimiminen ohjaajina tuloksellista?” Koska vastaavanlaista toimintatapaa ei ole vielä Laurean tukihenkilökurssin yhteydessä kokeiltu, on meidän saamat vastaukset tärkeitä toiminnan jatkumisen kannalta. Myös meille itsellemme kysymys antaa vastauksen meidän omista kyvyistämme ohjata aikuisille suunnattua ryhmää ja taidoista hyödyntää omia kokemuksia ja oppimaamme.

Neuvo-projektista saatujen tutkimustulosten mukaan asiakkaille oli tärkeää, että ryhmää ohjasi joku, joka piti keskustelun raameissa. Ohjaajan tehtävä ottaa keskusteluihin uusia näkökulmia ja laittaa ryhmä niistä keskustelemaan, nähtiin hyvin olennaisena ja asiakkaat olivat olleet kiitollisia, että heidät oli ”pakotettu” miettimään arkojakin asioita. Ohjaajan rooli turvallisuuden ja hyvän ilmapiirin luojana oli olennainen, mutta ohjaajalta ei toivottu säälimistä. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009: 53.)

Meidän toivottiin ohjaavan aktiivista keskustelua ja sitä palautteen mukaan olimme onnistuneet tekemään. Alkuun osa oli pohtinut meidän kykyä ohjata, lähinnä koska olemme opiskelijoita, ja sitä kuinka pääsemme ohjauksissa ammattitaitoisten opettajien tasolle. Kuten palautteen purkamisessa toimme esille, opiskelijoiden ohjaamia pienryhmiä kannatettiin enemmän. Ne koettiin parempana, sillä tukihenkilöiden vertaistukijoina olemiseen tarvittiin osallistujien mielestä sellainen ohjaaja, joka itsekkin on tukihenkilö. Opiskelijastatus toi kertoihin epävirallisuutta ja vertaisuutta, mitä me myös kerroilla haimme. Epävirallisuus mahdollisti näin avoimen ja rennon ilmapiirin syntymisen. Tämä tuli ilmi myös Mikkolan tutkimuksessa. Vertaisryhmä nähtiin tärkeänä ammattityön rinnalla. Osallistujat kokivat, etteivät ammatillaiset tai julkiset palvelun tuottajat pystyisi korvaamaan vertaistuesta saatua tukea. (Mikkola 2009: 170.) Omakohtainen kokemus vertaistukijoiden keskuudessa oli tärkeää, osallistujien mielestä vain siten pystyi toiset kohtaamaan ja ymmärtämään henkilökohtaisella tasolla (Mikkola 2009:174).

Uskomme, että opiskelijoiden ohjaamat vertaispienryhmät ovat jatkossa varteen otettava vaihtoehto opettajien ohjaamille kerroille. Meillä on asiasta kaksiulotteinen näkökulma, sillä olemme itse olleet hyvissä opettajan ohjaamissa työnohjauksissa ja nyt itse ohjanneet vastaavia vertaispienryhmiä. Mahdollisuus päästä ohjaamaan toisia opiskelijoita oli ainutlaatuisen sillä tämänkaltaisia projekteja meillä ei ole koulutuksen aikana ollut, joten vastaavanlaisia projekteja voisi koulutuksen aikana olla useampia. Kysymykseen ovatko opettajan ohjaamat ryhmät parempia kuin opiskelijoiden ohjaamat, ei ole yksiselitteistä vastausta. Opiskelijoiden valinta on olennaista, jotta ryhmiä vetämään saataisiin motivoituneita henkilöitä. Meidän ohjauksien kohdalla koemme, että pystyimme kantamaan meille annetun vastuun ja ryhmien tavoitteet onnistuivat ja vertaistukea jaettiin.

Vertaispienryhmiä ei missään tapauksessa pidä kuitenkaan lakkauttaa. Toimivat ne sitten opettajien tai oppilaiden vetäminä, niiden olemassaolo on välttämätön tukihenkilötoiminnan kannalta. Saadusta palautteestakin tuli ilmi, että vertaispienryhmät ovat lähes ainoa paikka, missä tukisuhteen haasteita voi pohtia ja reflektoida. Näin ollen olisi tukihenkilötoiminnalle haitaksi, mikäli tukihenkilöt eivät pääse jatkossa purkamaan ajatuksiaan muiden tukihenkilöiden kanssa.

Palautetta saimme siitä, että tapaamiskerrat ovat liian usein. Kertoja oli kerran kuukaudessa ja mikäli tukihenkilö ei ollut nähnyt tuettavaansa sinä aikana, koki hän, ettei hänellä oli paljoakaan jaettavaa ryhmän kesken. Tämä tulos näyttäytyi myös Lastensuojelun Keskusliiton Neuvo-projektin tuloksista. Tutkimuksesta ilmeni, että mikäli asiakkaalla ei ollut mitään erityistä kerrottavaa ryhmälle, saattoi hän kokea osallistumisensa tarpeettomaksi ja paineita aiheuttavaksi. (Kääriäinen & Mykkänen-Hänninen 2009:51.) Mielestämme kerrat eivät kuitenkaan olleet liian usein ja ohjaajien tehtävänä olisi vain painottaa kertojen tärkeyttä myös muulta näkökannalta kuin omien kokemusten jakamisena. Saapuessaan ohjauksiin tukihenkilöt kuulivat muiden tukisuhteiden haasteita ja vaikka heillä ei olisi omia kokemuksia kerrottavana, niin he voivat kuitenkin olla tukena ja antaa vinkkejä, sekä saada itse vinkkejä tukihenkilötyöhönsä.

Ryhmäläisten harjoittelun päällekkäisyys kahtena viimeisenä ohjauksertana oli haitaksi meidän ohjauksillemme. Tämä näkyi niin ohjauskerroissa, joissa paikalla ei ollut enää yhtä suurta osallistujia määrää kuin kahdella ensimmäisellä kerralla sekä asia tuli ilmi annetusta palautteesta.

Tutkimustuloksiin vaikuttavat ohjaajien muuttuminen ja motivaatio, kuten myös ohjattavien sitoutuminen toimintaan. Tutkimuksemme antaa kuitenkin vahvan tuloksen vertaistukiryhmien merkittävydestä nimenomaan tukihenkilöiden näkökulmasta.

## 11 Eettinen pohdinta

Eettisyydellä tarkoitamme tiedollista ja toiminnallista tapaa suhteuttaa moraalikäsitteet ajatusmalleihin ja sitä myötä käytäntöön. Etiikka on oikean ja hyvän pohdintaa. Eettisiä kysymyksiä on ”mikä on kulloinkin hyvää?” ja ”millaiseksi nähdään hyvä ja eettinen ammatillinen käytäntö?” (Onnismaa 2007: 100.) Käsittelemme pohdinnassa eettisen osion, koska haluamme korostaa ammattimaista otetta ohjauksissamme ja pohtia eettisyyden eri ulottuvuuksia. Eettisyydellä on paljon erilaisia merkityksiä ohjaustyön kannalta, sillä tehtyjä kuin myös tekemättömiä ratkaisuja voidaan peilata eettisiin periaatteisiin (Onnismaa 2007: 104). Etiikka nähdään myös ammatin rakentajana (Onnismaa 2007: 108).

Työelämä edellyttää nykyään moniosaamista ja syvällistä tietämistä sellaisista asioista, jotka on ennen luokiteltu erityisosaamiseksi (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007: 9). Tietyissä ammateissa eettisiä ongelmia kohdataan herkästi (Onnismaa 2007: 108).

Eettisyydellä on suuri rooli aina sosiaalialalla, työskentelyssä ihmisten kanssa (Talentia 2005: 5). Kohtasimme myös tukihenkilöiden pienryhmien vetoon liittyen monia kysymyksiä, joihin ei ollut suoraa vastauksia. Ohjaaminen ja ohjaajana olo tuo paljon eettisiä haasteita, kuin myös esimerkiksi salassapito velvollisuuden noudattaminen. Tuomme esille eettisiä haasteita ja pohdimme niiden merkittävyyttä opinnäytetyömme kannalta. Koemme, että eettisyys on saanut suuren roolin opinnäytetyössä, sillä pienryhmien ohjaajina, meidän on huomioitava samaan aikaan monen henkilön tarpeet ja huolehdittava jokaisen kohdatuksi tulemisesta.

Ammattikorkeakoulutkin ovat ottaneet tutkintoihin osaksi ammattieettisiin periaatteisiin johdattelun, sillä omasta toiminnasta työelämässä on otettava vastuu. Eettiset kysymykset koskettavat kaikkea ammatillista toimintaa. (Juujärvi ym. 2007: 10-11.)

Painotimme eettisyyttä työssämme tuokioiden ulkopuolella ja puhuimme siitä myös ryhmän sisällä. Alkuun teimme selväksi jokaista koskevan salassapitovelvollisuuden. Tuettavien nimillä saa puhua ryhmän sisällä, mutta asiat jäävät vain ovien sisäpuolelle. Ohjaajina meidän on oltava herkkiä kuulemaan ryhmäläisiä ja antamaan heille vapautta keksiä ratkaisukeinonsa tarjoamatta heti kokemuksestamme kumpuavia ehdotuksia. Ryhmälle on annettava tilaa kasvaa, ohjaajan roolin on mukauduttava ja siirryttävä sivummalle ryhmäläisten omavaltaisuuden kasvun myötä.



## 11.1 Eettinen osaaminen

Pohdimme työmme eettisyyttä Laurean komponenssien mukaan, jotka jakavat eettisen osaamisen eettiseen herkkyyteen, eettiseen motivaatioon, moraaliseettiseen ongelmanratkaisuun ja eettiseen toimeenpanotaitoon (Laurea).

Eettinen herkkyys tarkoittaa sitä, että ammattilainen pystyy näkemään eettisen jännitteen tai ristiriidan arkielämän monimutkaisissa tilanteissa (Juujärvi ym. 2007: 79). Eettinen herkkyys on myös empatiataitoja, roolinottokykyä ja kykyä tunnistaa toisen ihmisen tarpeet oikeuksiin ja lisäksi saavuttaa tähän ihmiseen tunneyhteys (Juujärvi ym. 2007: 81, 84, 91). Roolinotto ja empatiataidot ovat olennaisia, sillä ohjaajan on hyvä pystyä näkemään tilanteet muiden näkökulmista (Juujärvi ym. 2007: 81). Eri ihmisillä on erilaiset kyvyt havaita tilanteiden moraalisia vihjeitä, mutta eettinen herkkyys on myös tilannesidonnaista, eli se vaihtelee myös yksilöllä tilanteiden mukaan. Vaihteluun vaikuttaa muun muassa tilanteen tuttuuden lisäksi aiempi tieto ja kokemus. (Juujärvi ym. 2007: 22.)

Eettinen ongelma ryhmien vetämiseen voisi olla ohjaajan kaikkivaltaisuuden kuva. Useissa tilanteissa ohjaajan rooli on merkittävä, etenkin silloin kun ohjattavien oma motivaatio on heikentynyt esimerkiksi sairauden, mielentilan tai rankan kokemuksen myötä. Silloin ohjaajalla on suuri rooli motivaation synnyttäjänä ja voimaannutuksen ohjaamisessa. Ohjaajalle saatetaan antaa suuri luottamus ja arvo, koska itse ei vielä pystytä toimimaan haluamalla tavalla. Ohjaajan neuvoja saatetaan kuunnella liiankin tarkkaan. Tällä viittaamme ohjaajan kaikkivaltaisuuteen, jolla tarkoitamme sitä, että häntä saatetaan uskoa ilman epäilyä, hänen neuvonsa ovat oikeita ja hyväksi minulle. Sen sijaan asiakkaan johdattelu on askarruttavaa. Jokaisen tulisi tehdä omat päätöksensä, olla oman toiminnan subjekti, jotta vastuu pysyy itsellään. (Onnismaa 2007: 155.)

Ohjaamissamme tukihenkilöiden ryhmässä taas oli hieman toisenlainen tilanne. Ryhmäläiset olivat motivoituneita tehtävästään toimia tukihenkilöinä, he olivat omatoimisia ongelmanratkaisussaan ja ohjaajan rooli ei ollut alkuunkaan niin suuri. Olimme vastuussa tuokioiden järjestämisestä, keskustelun virittämisestä ja jäsenten hyväksymisestä, siis kunnioittavasta ilmapiiristä. Empatia- ja roolinottokyvyt korostuivat ryhmien vetämisessä. Ohjaajalla on vastuu osoittaa elekielellään ymmärrystä, vaikka muut ryhmäläiset katsoisivat maahan tai kattoon. Ohjaajalla on oltava tarvittava kontakti puhujaan joka avautuu. (Koprowska 2008: 37.) Ryhmäytymisen myötä annoimme vastuuta enemmän ryhmän jäsenille. Oli vaikeaa olla hiljaa, vaikka mielipiteitä ja kokemuksia olisi ollut paljon jaettavana. Meidän oli vain muistettava, että meitä varten on olemassa omat työohjaukset. Ohjaajan roolissa tulisi ennemminkin kuunnella muita kuin purkaa oman tukisuhteen haasteita. Uusilla tukihenkilöillä on siis

enemmän tarpeita ja oikeuksia saada reflektoida itseensä ryhmässä. Asioiden jakamiseen heillä on ryhmässä oikeus, muttei velvollisuutta.

Tarkastelemme seuraavaksi eettistä motivaatiota. Eettisesti motivoitunut ammattilainen on sitoutunut toimimaan moraalisesti ja ottaa henkilökohtaista vastuuta työnsä moraalisista seurauksista. Ammattilaisilla on yleisesti hyväksytyt arvopäämäärät omien henkilökohtaisten arvojen lisäksi, joista motivaation tulisi kummuta. (Juujärvi ym. 2007: 33-34.) Ammattidentiteetti voidaan nähdä eettisenä rakennelmana, sillä ammatillisessa toiminnassa ei ole yhdentekevää miten asiakkaan kanssa menetellään. Eettinen toiminta pitää esimerkiksi yllä asiakkaan luottamusta työntekijään. (Juujärvi ym. 2007: 44-45.)

Eettisiin pelisääntöihin ja arvoihin oli sitouduttava, koska ryhmän vetäjän on näytettävä mallia muille ja pysyttävä sanojensa takana. Jokainen ryhmän jäsen tarvitsee huomiota ja ohjaajalla on tehtävänä kuulla jokainen. Vastuu tekojen seurauksesta on vahva ja jäsenet voivat menettää uskon ohjaajaan melko helposti, jos vaikka ohjaaja ei ilmesty paikalle tuokion alkessa. Ohjaajan täytyy olla hyvin sisällä ryhmässä, vaikka hän on kaikista ulkopuolisin osapuoli. Hän havaitsee ryhmän tarpeet ja tukee jäseniä, siksi ohjaajalta on löydettävä motivaatiota toimia ryhmän eduksi. Meillä oli ohjaajina sosiaalialan eettisiin sääntöihin liittyvät arvot, joista keskeisimmät olivat ammatillinen kehittyminen, ammatillinen sitoutuminen ja moniammatillinen yhteistyö. (Talentia.) Moniammatillista yhteistyötä toteutimme oman opettajamme, Hanna Väättäjän kanssa, joka kannusti ja neuvoi meitä.

Sosiaalialan eettiseen osaamiseen kuuluu myös jokaisen asiakkaan tunnustaminen ainutkertaiseksi yksilöksi, tasa-arvon edistäminen huono-osaisten näkökulmasta ja reflektointi. (Sosiaaliportti.) Arvoristiriitoja sisältävissä asioissa emme päästäneet siviiliminää valloilleen vaan pyysimme ammattilaisina. Esimerkkinä tilanteet kun turhauimme jonkun lapsen kaltoinkohtelusta ja siitä miten tukihenkilöä ei kuunneltu, vaikka hän yritti ajaa tuettavansa etua. Kyseisissä tilanteissa nousee paljon tunteita pintaan ja siviiliminä (Puhakka 2011) haluaisi moittia uhkaavaa osapuolta ja olla puolueellinen, asiakkaan puolella. Mutta jokaisessa tilanteessa on hyvä olla itsensä sisällä ja reflektoida omia tunteitaan. Asiakkaan puolella on toki hyvä olla, mutta täytyy muistaa, että työntekijä on kuullut vain yhden puolen tarinasta. Asiakasta tai ohjattavaa on hyvä tukea ajamaan itse omia asioitaan ja oikeuksiaan, koska työohjaaja ei voi pelastaa tilannetta. Hänen tehtävänä on lyhyesti sanottuna vain neuvoa ja tukea.

Noudatimme myös vapaaehtoistyön työohjauksen eettisiä periaatteita, joita ovat: luottamuksellisuus, vaitiolo-velvollisuus, asiakkaan kunnioitus ja kannustaminen, vastuu omasta ohjaustyöstä, tilan anto ja luottaminen ohjattavien kehitysmahdollisuuksiin. Lisäksi ohjaaja jakaa oman tietonsa kokemuksineen ryhmäläisten kesken ja toimii ryhmän jäsenten asettamien

rajojen puitteissa. (Porkka 2009: 23.) Pääsääntöisesti keskustelun on kumuttava ryhmän tarpeista.

Eettiseen osaamisen seuraavaksi tarkasteltava osa-alue on moraaliseettinen ongelmanratkaisu. Moraaliseettinen ongelmanratkaisu käsittää työntekijän pohdintaa ja valintoja, kun hän on kohdannut moraalisen ongelman. Se on ehkä tunnetuin ja samalla tutkituin eettisen osaamisen osatekijä, ja sanat moraaliarviointi ja moraalinen päätöksenteko ovat sen asiasanoja. Eettiset ongelmat ovat siltä kannalta mielenkiintoisia, sillä niitä värittää usein dilemmaattisuus, eli oikeata vastausta ei löydy suoraan. Ammatilainen pohtii eri näkökantoja vaihtoehtoiseen perustellen itselleen miksi kyseinen ratkaisu olisi muita parempi ja oikeampi. Henkilökohtaiset arvot sitoutuvat ammattieettisiin arvoihin valintoja tehdessä ja niitä on vaikea erottaa toisistaan. Siitä asiasta juontuu nimi moraaliseettinen ongelmanratkaisu. (Juujärvi ym. 2007: 24.)

Lähdimme pohtimaan monia moraalieettisiä ongelmia, joita ryhmän vetämisessä tuli ilmi. Pariohjaus tuo lisähaasteen ryhmien vedolle, tiedostimme tämän ja pohdimme, miten osaisimme jakaa vastuamme ja hyödyntää toisen taitoja. Ryhmät ovat pieniä, joten ohjaajien tuplaantuminen aiheuttaa jo vahvan vastakkaisasettelun vetäjien ja ohjattavien välille. Pyrimme näyttäytymään tasavertaisina jäseninä esimerkiksi istumalla ryhmän seassa erillään toisistamme. Annoimme paljon tilaa hiljaisille hetkille, jotta ryhmä pyrki avautumaan ja itse ohjaamaan keskustelua.

Työnohjaamisen taitoihin luetaan myös se, että ohjaaja ymmärtää työnohjaussuhdetta. Siihen sisältyy niin itsensä ymmärtäminen ohjaajana, ihmisenä ja persoonana, kuten myös ohjattavan ja hänen työnsä ymmärtäminen. (Porkka 2009: 17.) Työnohjausta ja sen tuomia eettisiä ongelmia helpotti paljon se, että me olimme itse toimineet jo hyvän aikaa tukihenkilöinä ja tiesimme mitä se kattaa. Olimme kuitenkin aidosti kiinnostuneita kuuntelemaan toisten kokemuksia, sillä emme halunneet kaikkitietävää roolia, sillä jokainen tukisuhde on erilainen. Emme olleet opettajia, vaan enemmän mentoreita, jotka voivat myös oppia uutta. Oman persoonan tunteminen auttaa reflektoinnissa; miten minä yleensä reagoin tietyissä tilanteissa, tiettyjen tunteiden vallassa. Millainen on ihmiskäsitykseni? Se, että omaa taitoja ja tietoja alastaan ei riitä, sillä etenkin työnohjauksessa ja muutenkin asiakastyössä, paljon tärkeämpää on, että työntekijä tuntee itse itsensä. (Ojanen 2006: 17-18.)

Viimeisenä eettisen osaamisen osa-alueena tarkastelemme eettistä toimeenpanotaitoa. Eettisen osaamisen muut osa-alueet jäävät vain hyvän yrityksen tasolle jos ammatillisella ei ole taitoa toimeenpanna asioita. Toimeenpanotaitoa voi luokitella kyvyksi ja rohkeudeksi noudattaa moraalisia periaatteita myös paineen alaisena. Se vaatii ammatilliselta rohkeuden lisäksi kovaa päättävyyttä ja tahdon lujuuutta. Eettinen toimeenpanotaito ei takaa yksinään ratkaisu-

jen oikeudenmukaisuutta ja eettisyyttä. Siksi se tarvitsee pohjaksi muita edellä lueteltuja eettisen osaamisen taitoja, kuten eettistä herkkyyttä, motivaatiota toimia moraalisesti ja oikeita ongelmanratkaisutaitoja. (Juujärvi ym. 2007: 29.)

Ohjauksissamme jouduimme muistuttamaan paljon ryhmää siitä, mikä rooli tukihenkilöllä on. Hän ei ole lapsen tai perheen pelastaja, vaikka voi osaltaan vaikuttaa pelastavana osatekijänä. Pidimme ohjaajina mielessämme sen, miten tukihenkilöiden olisi vietävä asioita tai ilmenneitä huolia eteenpäin esimerkiksi koulukuraattoreille, jotka toimivat tukisuhteen yhdyshenkilöinä. Ohjaajien ei kuulu ottaa ohjattavien asioita omikseen, elleivät ne vaadi yhteyden pitoa ulkopuolisiin tahoihin. Luotimme tukihenkilöihin ja sen vuoksi ei noussut huolta asioiden eteenpäin viemisestä. Usein tuli ilmi salassapitovelvollisuus tuettavan ja tukihenkilön välillä. Siihen liittyy myös luottamuksen pitäminen, mutta myös huolen vieminen eteenpäin, jos asia on lapselle tai nuorelle vaaraksi. Pohdimme paljon ryhmässä luottamuksellisuuteen liittyviä asioita ja sitä miten asioita on hyvä viedä eteenpäin ilman että lapsen luottamus turvalliseen aikuiseen, tukihenkilöön häviää.

Mielestämme tukihenkilöillä oli yleensä todella hyvät neuvottelu- ja konfliktinratkaisutaidot, sekä rohkeutta toimia alansa eettisten arvojen mukaan hankalissa tilanteissa. Meillä ohjaajina oli myös herkkyyttä olla tilanteessa ja nähdä asiat eri osapuolten kannalta, sillä olimme ehtineet hyvin käsitellä omat tukisuhteemme selviksi. Tapaamiset olivat yleensä ryhmän jäsenten kuulemista ja heidän jo tekemiensä päätelmien tunnustelua.

## 11.2 Eettiset ohjeet

Tarkastelemme eettisiä ohjeita sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestön Talentian mukaisesti. Koimme Talentian laatimien eettisten ohjeiden koskevan pienryhmiemme ohjaamista paljon ja helpottavan tuokioiden eettistä pohdintaa. Eettinen aspekti oli niin suunnitteluvaiheessa mukana, kuin myös itse toiminnassa. Halusimme, että toimintamme on ammattimaisesti pohdittu ja toteutettu, siten perehdyimme eettisiin ohjeisiin ja kokoamme meitä velvoittavat ohjeet kyseisessä katsauksessa esille.

Talentian ammattieettinen lautakunta on laatinut eettiset ohjeet sosiaalialan ammattilaisille. Vaikka lainsäädäntö säätelee sosiaalialalla tehtäviä ratkaisuja, tarvitaan erikseen ohjeita arki työhön, sillä lainmukaisuus ei aina tarkoita oikeudenmukaisuutta. Ammattietiikalla ja ohjeistuksilla on tärkeä merkitys työntekijän identiteetin vahvistamiselle, uskon ja merkityksen löytämiselle omasta työstä. Läheskään aina ei ole valmiina yksiselitteisiä vastauksia. Ammattietiikan suuri merkitys tuo esille ihmisoikeuksien roolin, vähempiosaisten rinnalla seisomisen ja väärinkäytösten ehkäisemisen. Sosiaalialan asiakkaila ei välttämättä ole itsellään tarpeeksi voimavaroja omien etujensa puolustamiseen. (Talentia.) On kuitenkin hyvä todeta, että eetti-

set ohjeet kuvaavat nimenomaan piirteitä, jotka ovat alalle ominaisia. Ne eivät ole konkreettisia neuvoja ammatissa toimimiseen, sillä sosiaalialalla jokainen kohtaaminen on erilainen ja uudet tilanteet vaativat erilaista reagointia. Eettistä käyttäytymistä ei voida myöskään mitata, joten ohjeita kuvataan mieluummin yleisinä periaatteina tai suuntaviivoina. (Onnismaa 2007: 109-110.)

Olemme koonneet Talentian eettisistä ohjeista merkittävimmät koskien opinnäytetyömme aiheeseen ja työohjauksen luonteeseen. Reflektoimme ohjeiden esillä oloa ryhmissä ja tuomme esimerkkien valossa ohjeiden tarpeellisuutta ilmi. Tukihenkilöiden vertaistukiryhmissä, niin vetämisessä kuin suunnittelussa on otettu esille kyseisiä eettisiä ohjeita:

Itsemääräämisoikeus määrää sosiaalialan ammattilaista jättämään päätäntävällän asiakkaalle, häntä koskevissa valinnoissa, jotka eivät uhkaa muiden oikeutettujen etuja. Puhutaan täysivaltaisesta asiakkuudesta, jolloin asiakas vastaa itse valinnoistaan ja niiden tuomista seurauksista. (Talentia 2005: 8.) Tukihenkilöllä on itsellään subjektiivinen oikeus omaan toimintaansa kohden. Ryhmissä reflektoimme vahvasti tunteita, vaikka jäsenillä oli paljon kysyttävää, emme pyrkineet suoraan vastaamaan niihin. Luotimme ryhmän voimaan, joka auttaisi vastuksen löytämisessä. Joskus vastaus voi olla selkeä, esimerkiksi silloin kun viitataan suoraan lakiin, mutta useimmiten hyviä vastauksia ja näkökulmia on useampi. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, minkä vuoksi hän saa itse päättää teoistaan. Tiedostimme kyseisen ohjeen ryhmän vetämisessä ja yritimme olla johdattelematta ajatuksia ja meidän mielestämme toimivia ratkaisuja. Usein jätimme kommenttimme kysymyksiin vastatessa avoimiksi, emme ole vastuussa ratkaisusta olivatpa ne sitten hyviä tai huonoja. Meitä ei voitaisi tulla jälkepäin syyttämään, jos ratkaisuehdotuksemme osoittautuisivat toimimattomiksi. Ryhmäläiset olivat itse jo hyvin analyttisiä ja olivat pohtineet erilaisia ratkaisumalleja. Kannustuksen ja hyväksynnän antaminen näille ei tarkoita, että vastuu olisi kellään muulla kuin itse toimijalla.

Oikeus yksityisyyteen on myös ohje, johon kiinnitimme huomiota. Asiakassuhteen tulee olla luottamuksellinen ja salassapitosäännöksiä on noudatettava. Asiakkaan yksityisyyttä on suojeltava. (Talentia 2005: 8.) Ohjauksissamme painotimme vahvasti niin tuettavan kuin tukihenkilön salassapitosäännöksiä. Kenenkään ei tulisi puhua ryhmän ulkopuolella ryhmässä käsitellyistä asioista julkisesti. Ohjaajina meidän oli myös mietittävä, miten purkaisimme kenttäpäiväkirjaamme ja jakaisimme keskenään mietteitä niin, että kukaan ulkopuolinen ei kuulisi. Jäimme usein tapaamisten jälkeen samaan suljettuun luokkaan puhumaan tuntemuksistamme. Emme myöskään halunneet tuoda ryhmän jäsenien nimiä esille kuin läsnäololistassa ja ryhmälle lähetetyissä sähköposteissa. Tuettavien nimet sai tuoda julki tapaamisissa, sillä jäsenille oli kaikilla salassapitovelvollisuus. Kunnioitimme sitä, että tukihenkilöt saivat tuoda tukisuhteestaan sen verran esille, jaettavaksi ryhmän kesken, mitä halusivat. Toiset olivat todella puheliaita, toiset selvästi kuuntelivat enemmän mitä toisilla oli sanottavaa. Pyrimme

kohtaamaan jokaisen, mutta tuokiot sisälsivät enimmäkseen vapaita puheenvuoroja, eikä kehtään niin ikään pakotettu avautumaan.

Luottamuksellisuus kuuluu myös salassapitovelvollisuuden noudattamiseen. Ryhmässä esille tulleita tietoja ei saa luovuttaa eteenpäin ilman lupaa, ellei kyse ole lain rikkomisesta. (Talentia 2005: 19.) Luottamuksellisuutta kunnioitettiin keräämällä erikseen palautekysely kurssin opettajille, jotka halusivat kuulla oppilaiden rehellisen ja avoimen mielipiteen käydystä kurssista. Palautekysely oli lisäksi nimetön ja sen kirjasivat ohjaajat. Näin ohjaajat pyrkivät säilyttämään ryhmien luottamuksen ja antamaan opettajille tarkkaa tietoa suoraan tukihenkilöiltä heidän luvallaan. Palaute oli myös vapaaehtoinen, sillä se suoritettiin vapaan kyselyn muodossa ja syntyneestä keskustelusta kerättiin vastaukset.

Osallistumisoikeus ajaa sosiaalialan ammattilaista edistämään asiakasta osalliseksi sellaiseen toimintaan, mikä lisäisi tämän vaikutusmahdollisuuksiaan omaan elämään ja olisi kaikin puolin kehittävä (Talentia 2005: 8). Ohjaajina pyrimme motivoimaan ryhmäläisiä osallistumaan jollaiseen tapaamiseen, sillä olemme kokeneet itse omien vastaavien tapaamisten kehittävä ja voimaannuttavan vaikutuksen. Oletimme, että kaikki hyötyisivät jollakin tavoin siitä, että saisivat puhua ääneen tuntemuksensa ja kuunnella toisten mietteitä. Tietoja vaihdettaessa jäsenille saattaisi selkeytyä omat kysymykset ja ratkaisu voisi löytyä yhdessä. Toiset jäsenet toisivat hyviä ehdotuksia, mikä veisi ongelmanratkaisua eteenpäin. Vertaistukiryhmiin osallistuminen tulisi kuitenkin olla mahdollisimman kasvun ja sisäisen motivaation vuoksi vapaaehtoista. Ryhmäläisillä oli kuitenkin läsnäoloa seuraava osallistumisvelvoite. Sana oikeus ja velvoite jo kertovat mahdollisuudesta ja taas pakosta. Ryhmäläiset kritisoivat kyseistä pakottamista, mikä ei kuulu vapaaehtoistyöhön, mutta sanoivat silti, että olivat tulleet mielellään kertomaan ja kuulemaan kertomuksia.

Moniammatillinen yhteistyö on myös Talentian ohje ja se edesauttaa asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ja auttamista. Moniammatillisuus ja verkostoituminen kuuluu osana sosiaalialan ammattilaisen työvastuuseen. Asiakkaan kuuluu saada asiantuntevaa apua oikeudenmukaisuuden toteutumiseksi. (Talentia 2005: 26.) Halusimme varmistaa kaikki ohjaukseen liittyvät epävarmat asiat ohjaavalta opettajaltamme, joka itse oli osallisena kurssin toteutuksessa. Näin takasimme tukihenkilöiden oikeudenmukaisen kohtelun ja ajoimme samalla myös heidän tuettavien etua.

Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen kuuluu myös sosiaalialan ammattilaiselle. Omat henkilökohtaiset ja ammatilliset rajat on tunnistettava ja yksityinen elämä olisi syytä rajata työasioiden ulkopuolelle. Vapaa-ajan kunnioittaminen kuuluu ammatillisuuteen ja tukee samalla työssä jaksamista. Oman jaksamisen edistämässä on muistettava, että se on ensisijaisesti jokaisen omalla vastuulla. (Talentia 2005: 31.) Monet tukihenkilöt olivat jo todella syvällä

tukisuhteessaan. Heille nousi pintaan lapsen tai nuoren edun ajaminen, mikä oli toisinaan roolien ylittävää. Ohjaamien tuokioiden perusteella tukihenkilöt näyttävät tunnistavan yleensä ottaen tuettavansa tarpeet herkästi, jos tukisuhde on muodostunut tiiviiksi ja avoimeksi. Kun tarpeisiin ei saada vastausta ulkopuolisilta tahoilta, voi tilanne tuntua turhauttavalta auttajan näkökulmasta.

Tuettavan kärjistyneen tilanteen vuoksi tukihenkilö saattoi joutua rooliristiriitaan, jossa hän näki oman auttamisensa olevan riittämätöntä. Roolin ylittäminen voi nostaa stressitasoa ja vaikuttaa auttajan omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen. Toisinaan tukihenkilöt kertoivat myös muuttuneesta elämäntilanteesta ja siitä, miten joutuvat myös alittamaan tukihenkilön roolinsa, ajanpuutteen vuoksi. Keskustelimme paljon ryhmissä omasta jaksamisesta ja sen tukemisesta, sillä kyseinen aihe kumpusi suoraan tukihenkilöiden kertomuksista.

Ohjausprosessi oli raskas myös meille ohjaajille. Opiskelijan roolista oli siirryttävä ikään kuin ammattilaisen rooliin, mutta kuitenkin oli oltava vertainen. Lisäksi neljän ryhmän tapaaminen useammin olisi ollut ehkä liian haastavaa niin ohjaajille, kuten myös osallistujien osallistujamäärä olisi voinut jäädä hyvin pieneksi.

Ammatillinen sitoutuminen on eräs merkki siitä, miten tärkeää eettinen sitoutuminen sosiaalialalla onkaan. Ammattilaisen tulisi arvioida työnsä periaatteita ja arvoja alinomaan. Erilaiset ammattikäytännöt on oltava hyvin perusteltuja ja avoimia arviolle. Omaa toimintaa kuin myös koko alan toimintaa on tarkkailtava kriittisesti ja ennakkoluulottomasti. Tukihenkilöitä velvoittaa ammatillinen sitoutuminen tukihenkilötoimintaan, kun tarkoituksena on luoda kunnioittava ja luottamusta tunnustava suhde lapsen tai nuoren kanssa (Talentia 2005: 29). Vertaispienryhmissä tuimme ammatillista sitoutumista, kun tukihenkilöt saivat mahdollisuuden reflektoida itseään ja kuunnella muiden tarinoita. Tapaamiset olivat parhailaan innoittavia ja kehittämään motivoivia. Tukihenkilöt saattoivat voimaantua kuullessaan muiden pulmia ja vastoinkäymisiä, kun käsittivät, että ne kuuluvat kunkin tukisuhteen kehityskaareen.

Ryhmäläiset ottivat suurta vastuuta kurssin kehittämisestä antaen paljon palautetta opettajille meidän kautta. Ohjaajilta vaadittiin ammatillista sitoutumista, sillä ryhmän hyvinvointi oli suurelta osin meidän vastuullaan. Ryhmän jäsenien tulisi luottaa ohjaajiin, jotta saavutettaisiin avoin ja kehitystä luova ilmapiiri (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.) Myös eettisten ohjeiden huomioiminen opinnäytetyön toiminnallisen osan toteutuksessa viestii mielestämme ammatillisesta sitoutumisesta ja ryhmäläistemme edun ajamisesta.

Ohje ammatin kehittämisestä ja siinä kehittymisestä (Talentia 2005: 28) sisältyy osin edelliseen ohjeeseen ammatillisesta sitoutumisesta. Ammattilaisten olisi hyvä nähdä muutokset työssä kehityshaasteina. Ammattitaidon ylläpitäminen vaatii myös omien tietojensa päivitys-

tä, sillä ala muuttuu ja saa uusia vaikutteita kokoajan. (Talentia 2005: 28-29.) Ohjaajina pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme ryhmien etujen mukaisesti. Mietimme mikä motivoisi enemmän ryhmiin osallistumista. Halusimme saada myös palautetta ryhmäläisiltä, joten teimme viimeisellä kerralla palautekyselyn liittyen tuokioiden antiin ja vertaisryhmä tapaamisten hyödyllisyyteen.

Asiakas on sosiaalialalla kohdattava niin yksilönä, kuin myös osana perhettään ja ympäröivää yhteiskuntaa. Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti on ohje työntekijälle tunnistaa asiakkaansa kanssa hänen vahvuudet, voimavarat ja niiden kehittämismahdollisuudet. (Talentia 2005: 8.) Pienryhmätapaamisissa annoimme kaikille ryhmän jäsenille puheenvuoron kuulumisten merkeissä, mutta muuten puheenvuorot olivat avoimia. Käytimme ohjaajille tyypillisiä vuorovaikutuksen elementtejä, jotta puhuja kokisi tullessa kuulluksi. Kyseiseen eettiseen ohjeeseen liittyy niin ikään myös yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus, minkä seurauksena jokainen tulee kohdatuksi, resurssien ja voimavarojen jakautuessa tasapuolisesti. Olennaista on myös ohje erilaisuuden tunnustamisesta, minkä takia annoimme ryhmän hallita puheenvuoroista. Äänessä saivat olla ne, jotka sitä halusivat. Annoimme toki mahdollisuuden puheenvuorojen siirtämiseen kaikkien saataville. Teimme jokaista koskevia lisäkysymyksiä, joihin jokainen sai vastata ja samalla ottaa itselleen taas puheenvuoron, jos se olisi muuten ollut vaikeaa.

Löysimme Talentian eettisistä ohjeista monta, jotka liittyivät työhömmö. Jokaisen ohjeiden korostukset vaihtelevat kertojen ja eri ryhmien mukaan, mutta ohjaajien vastuulla on huomioida ne kaikki ryhmän hyvinvoinnin ylläpitämiseksi kuin myös edistämiseksi.

## 12 Ammatillinen pohdinta

Sosionomin koulutukseen kuuluu Laurean yleisten kompetenssien seuraaminen oman oppimisen tukena. Yleisillä kompetensseilla on haluttu luoda vahva pohja ammatilliselle osaamiselle, joten koemme tärkeänä rinnastaa tuokioiden luonteemme näihin kompetensseihin. Otimme Laurean kompetenssien tarkastelun pohdintaan, sillä ne ovat helpottaneet koulutuksen aikana ammatillisen kasvun reflektointia ja tuoneet hyvin esille moninaisen oppimisen.

Laurean yleisiin kompetensseihin kuuluvat eettisen osaamisen lisäksi innovaatio-osaaminen, globalisaatio-osaaminen, reflektio-osaaminen, verkosto-osaaminen ja valtakunnalliset ETCS-kompetenssit (Laurea). Näistä haluamme tuoda esille vielä innovaatio-osaamisen, reflektio-osaamisen ja sivuta verkosto-osaamisen näkökulmaa. Käsittelemme lyhyesti niiden vaikutusta toimintaamme ja siihen miten ne liittyvät eettiseen ja ammatilliseen vastuuseen.



Opinnäytetyössä korostui eettisyyden rinnalla vahvasti reflektio-osaaminen, joka toimi eettisen osaamisen rinnalla. Ammattilaisella on eettinen vastuu omien arvojen toiminnan reflektomisesta. (Laurea.) Peilasimme kokemuksiimme parityöskentelynä jokaisen ohjaamamme kerran jälkeen. Teimme myös omia muistiinpanoja, joita vertailimme keskenään. Näin arvioimme omaa osaamista ja pystyimme tekemään yhdessä kehityssuunnitelmia, kun totesimme yhdessä jonkun asian kehitysmahdollisuudet. Refleктоimme yhdessä ongelmia ja pyrimme analysoimaan havaintojamme systemaattisesti. Annoimme myös avoimesti, mutta rakentavasti palautetta toisillemme ohjaajina ja mietimme yhdessä, miten kyseiset asiat olisi voitu tehdä paremmin.

Verkosto-osaamisen taso (Laurea) näkyi roolissamme ryhmän tarpeiden tiedottajana. Veimme tärkeitä kysymyksiä ja ryhmältä nousevia pyyntöjä eteenpäin opettajille, jotta muutosta saataisiin aikaan. Toimimme siis linkkinä opiskelijoiden tarpeiden viemisessä eteenpäin. Otimme eettistä vastuuta tiedottaessa asioista eteenpäin, jotta ryhmäläisten oikeudet toteutuisivat.

Innovaatio-osaaminen (Laurea) merkitsi toiminnassamme kykyä analysoida ja kehittää omaa toimintaa esimerkiksi vuorovaikutustaidoissa, jotta ryhmä avautuisi meille. Innovaatio-osaamiseen kuului myös ponnistuksia suunnitella seuraavia kertoja kohtaamaan paremmin ryhmän tarpeita. Muunsimme ryhmäkohtaisia tavoitteita esimerkiksi osallistujamäärän ja jäsenten vireystason mukaan. Tällöin jouduimme työskentelemään muutoksessa ja mukauttaa toimintaamme hetkeen sopivammaksi. Parityössämme näkyi luovuutta toisen taitojen hyödyntämisessä. Saimme kahdestaan tilanteesta ja ryhmäläisistä enemmän irti mitä olisimme saaneet yksistään. Innostimme ryhmää parhaamme mukaan ja saimmekin aktivoitua keskustelua hyvin. Ryhmä otti vastuuta enemmän itselleen meidän tarjotessa sitä.

Ohjatessamme tukihenkilöiden vertaispienryhmiä halusimme pohtia omia koulutuksen tuomia taitoja sosionomina. Minkälaiset eväät koulutus meille antaa ohjata ryhmiä ja toimia vuorovaikuttajana ihmisten välillä? Monet käymämme kurssimme antavat meille valmiuksia toiminnalliseen työhön. On kuitenkin itsestä kiinni, miten teoretieto saadaan käytäntöön. Lisäksi tiimityötaitomme ovat kehittyneet monien ryhmäprojektien myötä ja osaamme huomioida herkemmin muut osapuolet.

Ollessamme samalla ohjaajia, mutta kuitenkin vertaisia ryhmän kesken pohdimme syntyneitä rooliristiriitaa. Ohjaajina meillä on velvollisuus ja päävastuu kohdata jokainen ryhmän jäsen ja ohjata tuokioita haluttuun suuntaan ryhmän tarpeiden mukaan. Ohjaajina emme katsoneet olevamme vertaisia ryhmän muiden jäsenten kanssa, sillä tavoitteenamme oli pysyä mahdollisimman paljon hiljaa ja antaa puheenvuoroa muille. Meille on omat työnohjausemme, joten emme nähneet tarpeelliseksi alkaa selvittelemään omia käsittelemättömiä tunteitamme ryhmän kesken. Saatoimme mainita tosin vastaavan kokemuksen ja kertoa miten itse menette-

limme silloin. Tosin se oli vain yhden ratkaisuvaihtoehdon tarjoamista, sillä jokainen tukisuhte on ainutlaatuinen. Katsoimme olevamme vertaisia, sillä meillä oli samat edellytykset neuvomiseen kuin muilla ryhmän jäsenillä. Kukaan ei odottanutkaan meiltä suoria vastauksia, mikä lisäsi kommunikointia jäsenten välillä. Meillä oli ohjaajina niin sanottu aktivointivastuu, jos ryhmä ei keksinyt keskusteltavaa. Ohjaajan rooli oli alussa enemmän esillä, kun taas lopua kohti ryhmä oli avoimempi eikä tarvinnut virikkeellistä ohjaajaa niin paljon.

Aikaisemmin puhuimme kokemustiedosta ja itse ammattitiedosta. Ohjaajina omaksuimme kummankin roolin, ollessamme kohta valmistuvia sosionomeja, mutta myös karttuneen kokemustiedon saaneita tukihenkilötoiminnasta.

Emme käyttäneet ohjauksissa toiminnallisia menetelmiä ryhmäläisten aktivoimiseen, vaikka jälkepäin ajateltuna ne olisivat saattaneet olla toimivia joidenkin osalta. Aika tapaamisiin oli kuitenkin rajallinen ja se kului kohtuu hyvin aina. Jos olisimme tuskailleet ajankäytön ja hiljaisten hetkien kanssa enemmän, olisimme saattaneet käyttää kuvakortteja tunteista tai roolinvaihtoa, miltä tuettavasta tuntuu sama tilanne. Toiminnallisia menetelmiä olisi voinut käyttää, esimerkiksi tuettavan rooliin sijoittumista olisi ollut mielenkiintoista kokeilla.

Emme olisi halunneet tehdä ohjauksistamme liian ohjelmoituja, mitä toisaalta palautteen antajat toivoivat. Jos olisimme alkaneet johtaa keskustelua ja esitelleet uusia teemoja voi olla, että ryhmän jäsenien aktiivisuus olisi laskenut. Vaikka ryhmän jäsenet kokivat hiljaiset hetket jokseenkin vaivaannuttaviksi, toivat ne keskustelunaloituksia ryhmäläisiltä. Jouduimme myös itse paikkaamaan hiljaisia hetkiä riippuen ryhmästä ja sen hetkisestä tunnelmasta. Kiinnitimme paljon huomiota, jos ryhmä itse vastasi hetkien täyttämisestä. Se oli ikään kuin onnistumisen kokemus meille.

Ryhmien kehitysvaiheiden seuraaminen oli vaikeaa, sillä kokoonpano oli jokaisella kerralla arvaamaton. Joitain merkkejä hyvin toimivan ryhmän toiminnasta näkyi, mutta kuohuntavaihe jäi ohjaajilta pimentoon. Ryhmäläisillä on varmasti paljon kokemusta ryhmätöistä, joten sen takia he pärjäsivät ongelmitta ryhmässä. Päädyimme pienentämään teoretietoamme ryhmäytymisestä, sillä tapaamiset asettivat paljon estotekijöitä ryhmäytymisen tielle, esimerkkinä vaihteleva jäsenmäärä.

Ohjauksiamme olisi voinut kehittää ja hioa ja siksi olemme pohtineet sellaisia asioita, joita työssä olisi hyvä ollut syytä ottaa huomioon. Niille, jotka alkavat ohjata vertaistukiryhmiä haluamme antaa vinkkejä miten toimintaa voisi edelleen parantaa.

Ennen kuin ohjaajaksi alkaa niin teoretietoa on hyvä käydä läpi niin ohjaamisesta kuin vertaistuesta. Teoretiedon tunteminen helpottaa toiminnan ohjaamista. Nopeampi toiminnan

kehittäminen mahdollistuu, kun tietää jo teoriatasolla miten pitäisi toimia. Meidän onneksi meitä oli kaksi ohjaamassa ja pystyimme näinkin hyödyntämään parityöskentelyä ja ottamaan yhdessä selvää eri teoriaosuuksista ja jakamaan tietoa toisillemme.

Ohjaajan asenteen ja motivaation on oltava kohdillaan. Ryhmien ohjaaminen on pitkä ja vaativa prosessi, mikä edellyttää ohjaajalta melko pitkäaikaista sitoutumista toimintaan. Ryhmä tarvitsee ohjaajan, joka on valmis olemaan heidän kanssaan koko vertaistukijakson ajan. Ohjaajan vaihtuminen kesken kaiken ei ole hyväksi ryhmän toiminnalle. Mikäli näin kävisi, joutuisivat ryhmäläiset aloittamaan omien tukisuhteiden kertomisen alusta saakka eikä toiminta pääsisi silloin etenemään. Meitä motivoi mahdollisuus päästä ohjaamaan aikuisryhmiä ja saada uusi kokemus, sekä mahdollisuus tehdä työstä opinnäytetyö. Tilaisuus antoi meille enemmän kuin kuvittelimme. Opinnäytetyö on siitä vain yksi konkreettinen tulos.

Ohjaajalla on hyvä olla jo selkeä näkemys omasta tukisuhteestaan. Meillä oli jo tukisuhteet hyvässä vaiheessa, olimme olleet yli vuoden tukihenkilöinä ennen ohjaajina aloittamista. Muun muassa kuraattoreiden kanssa tehtävä yhteistyö ja heidän kanssaan käytävät vuosittaiset keskustelut olivat meille jo tuttuja, joten pystyimme jakamaan niistä tietoa ryhmäläisille. Siitä huolimatta, että ohjaaja tuntisi tukisuhteen toiminnan jo hyvin niin missään tapauksessa hänen asenteensa ei pidä olla kaikkietävä. Ohjaaja on ennen kaikkea vertainen muiden ryhmäläisten kanssa ja siksi toivomme, että asennekin ohjaajalla olisi sellainen. Ohjauksista saa itse enemmän, kun pitää mielen avoimena ja yrittää saada omaankin tukihenkilötoimintaan uusia ulottuvuuksia.

Ohjaajan on tarkkailtava ryhmäläisiä ja huomioitava, että jokainen saa kerrottua omat kuulumisensa. Ohjauksissamme jotkut saattoivat saada enemmän aikaa keskustelulle kuin muut. Pyrimme kuitenkin pitämään aina huolen, että kaikki saavat kertoa kuulumisensa. Kuulumiskierroksen olisi voinut aloittaa vaikka kysymällä kenellä on polttavin tarve alkaa kertomaan ja antaa hänen sitten kertoa. Emme kuitenkaan aloittaneet kuulumisten kyselyä missään tietyssä järjestyksessä, esimerkiksi vasemmalta oikealla vaan se kuka halusi, sai aloittaa. Lopuksi koontumiset on hyvä päättää jotenkin. Ohjaaja voi esimerkiksi tehdä jonkin yhteisen koonnin ryhmäläisten sen hetkistä tuntemuksista, tai hänellä voi olla jokin mietelause loppuihin. Kokoomalla puhuttuja asioita yhteen saimme tehtyä yhteenedon käsitellyistä asioista ja ikään kuin suljettua aina yhden ohjauskerran.

### 13 Itsearviointi

Vertaisryhmän käynnistäminen oli meille ohjaajille helppoa, sillä olimme itse osallistuneet omiin tukihenkilöiden vertaisryhmiin. Meillä oli siis selkeä ajatus siitä, minkälaista toimintaa

haemme ja minkälaiset edellytykset se vaatisi. Meille selvisi, että ryhmät eivät olisi aivan tuoreita vaan ryhmäytyminen olisi jo alkanut. Uudet ryhmät muotoutuisivat kuitenkin ohjaajien muuttuessa.

Pohdimme paljon työn aikana tekisimmekö koko opinnäytetyöstä refleктоivan, sillä halusimme jakaa kokemuksiamme lukijalle jo teoriaosuuksissa. Lomittainen teorian ja käytännön vuorottelu olisi lukijalähtöistä, sillä teoria selitettäisiin heti esimerkkeinä, eikä vasta lopussa isona kokonaisuutena. Kuulimme, että ratkaisumme olisi erityinen ja sitä ei ole käytetty useasti opinnäytetöissä. Mietimme viimeiseen asti oikeata ja toimivinta ratkaisua meille. Pidimme lukijalähtöisestä ajatuksesta, sillä se myös keventäisi teoria osuukien lukemista. Loppujen lopuksi teimme ratkaisun pitäytyä normaalissa kaavassa selkeyden vuoksi. Jos olisimme käsitelleet kokemuksiamme jo teoriassa, niin sitä olisi pitänyt tehdä jokaisessa teoriaosa-alueessa ja joihinkin niistä se ei sopinut mielestämme. Pidensimme siten pohdintaa ja jaoimme sen eettisyyteen ja ammatilliseen osioon. Kokemuksiamme käsittelemme jo aiemmin kenttäpäiväkirjoissa, mutta eettisessä pohdinnassa näkökulma on aivan eri. Halusimme tuoda lukijan lähelle meidän ohjauksiamme ja ymmärtämään kokemaamme toimintaa.

Ohjauksissa pääsimme kehittämään ennen kaikkea ammattitaitoa vahvistavia ohjaustaitojamme sekä tiimityötaitojamme. Koimme päätöksen pitää ohjaukset yhdessä, pareittain, tärkeänä työmme kannalta. Parityö tarjosi ohjauksille enemmän mahdollisuuksia. Jaoimme ja hyödynsimme toistemme tiedot ja taidot ja näin ryhmäläisetkin saivat meiltä parhaan mahdollisen ohjauksen. Pariohjaus toi turvaa, niin meille kuin ryhmänkin kannalta. Kummankaan meidän ei tarvinnut ohjata eikä kantaa vastuuta yksin. Tietysti yksinohjaamiseen oli varauduttava, mikäli toinen olisi esimerkiksi sairastunut, mutta meidän kohdalla näin ei käynyt. Pariohjaus olisi juuri toisen poissa ollessa turvannut sen, että ryhmä olisi silti päässyt tapaamaan, tosin vain yhdellä ohjaajalla. Ohjatessamme yhdessä annoimme toisillemme vertaistukea, refleктоimme tunteitamme ohjauksien jälkeen ja olimme muutenkin toistemme tukena koko prosessin ajan.

Henkilökohtaisina tavoitteinamme oli kehittyä ammatillisesti työssä sosionomi (amk) ammatikuvaa vastaten sekä perehtyä ja oppia vertaisryhmien ohjaamisesta. Ammatillista kehittymistä tapahtui paljon. Pohdimme yhdessä tavoitteissa onnistumista ja siksi teemme yhteisen koonnin emmekä omia, erillisiä itsearviointeja.

Nyt kun ohjauksista on jo aikaa useampi kuukausi, on toimintaa helpompi tarkastella. Olemme voineet molemmat pohtia omia onnistumisia ja epäonnistumisia. Missä olisi voinut tehdä paremmin ja missä itse on kehittynyt. Koimme jo heti alkuun, että me voimme ohjata ryhmiä, tosin toiveena ja eräänlaisena ehtona meillä oli pariohjaukset. Olimme molemmat olleet jo hyvän aikaa omissa tukisuhteissamme ja aktiivisesti osallistuneet omiin työhöjauksiimme.

Meillä oli selkeä näkemys siitä, mitä ohjauksissa voisi käsitellä. Aikuisryhmän ohjaaminen oli aluksi hieman haastavan kuuloista. Olemme vielä nuoria ja ikä on näyttäytynyt haasteena monissa harjoittelupaikoissa, joissa meitä ei ole otettu välttämättä niin vakavasti kuin vanhempia, joskin ehkä epäpätevämpiä työntekijöitä. Emme kuitenkaan kokeneet, että tarvitsisimme auktoriteettia ohjauksiin, sillä itsevarmuus omista tukisuhteista ja niistä saaduista tiedoista riittivät meille. Kukaan ei kohdellut meitä nuorina, oikeastaan kenenkään ryhmäläisten, ohjaajien tai osallistujien iät eivät tulleet missään vaiheessa esille.

Itse ohjaus oli mukavaa. Koimme alussa haasteeksi ryhmien hiljaiset hetket ja ne tuntuivat vaivaannuttavan niin osallistujat kuin ohjaajat. Pienen palaverin jälkeen pohdimme, että hiljaiset hetket kuuluvat asiaan ja me hyväksymme ne. Jatkossa annoimme hiljaisten hetkien tulla ja vaikkakin palautteesta osa koki hiljaiset hetket vaikeiksi ja toivoi niihin ohjaajilta aktiivista keskustelua, me näemme ne osana tärkeää toimintaa vertaistukeen liittyen. Ohjaus oli välillä myös haastavaa. Paikalle saapuvista ei voinut olla koskaan varma ja kuten jo aikaisemmin kenttäpäiväkirjoissa mainitsimme, kerran paikalle ei saapunut ketään. Sellaiset tilanteet voivat nostaa epävarmuuden tunteita pintaan, joita ei ehkä haluaisi muuten näyttää. Onneksi me osasimme suhtautua asiaan hyvin ja pohdimme tilannetta lähinnä osallistumiseen vaikuttavien muiden tekijöiden kannalta. Kyllä tietysti mietimme alkuun, että onko kyse meissä ja meidän ohjaustavassamme. Halusimme, että tuokiot nähtäisiin merkittävinä ja osallistuminen olisi kannattavaa ja tärkeää ryhmän jäsenille.

Käsitlemme työssämme paljon ryhmään liittyvää teoriaa. Oletimme, että koska he ovat jo käyneet saman Lastensuojelu-kurssin ja heillä oli alkanut vertaispienryhmät jo ennen meidän siirtymistä ohjaajiksi, oli ryhmäytymisprosessi jo käynnistynyt. Erialaisten metodien käyttö olisi ollut suotavaa, esimerkiksi leikkien tai korttien avulla toisiin tutustuminen. Kertojen rajallisuuden takia, päätimme antaa aikaa tukisuhteista puhumiselle. Ryhmän perusturvan kannalta ryhmäytymiseen olisi kannattanut käyttää enemmän aikaa, jotta luottamuksen syntyminen olisi ollut nopeampaa. Näin vaikeiden tukisuhteiden esille tuonti olisi ollut luontevampaa. Tukisuhteessa jokainen tukihenkilö tekee työtä omalla persoonallaan ja voi olla vaikea jakaa tietoja sellaisista haasteista, jotka liittyvät omiin heikkouksiin tai epäonnistumisiin tukihenkilönä. Ryhmäytymiseen olisi kannattanut panostaa, jos ryhmäkokoonpanot olisivat olleet kiinteät ja tapaamisia olisi ollut tiedossa enemmän. Jälkeenpäin huomasimme, että ryhmäytymisellä ei ollut niin suurta roolia ohjauksissamme, kuin olimme alkuun kuvitelleet.

Opimme ottamaan vastuuta toiminnastamme, sillä kaikki vastuu oli käytännössä meidän harteilla. Toki jaoimme vastuun parityön mukaisesti. Vastuu kattoi alueen, joka sisälsi niin yhteydenpidon ryhmäläisiin, tiloihin liittyvät asiat sekä tärkeimmän eli itse toiminnan suunnittelun.

Ammatillinen kehittyminen on melko laaja käsite ja on vaikea lähteä erittelemään missä on kehittynyt, kun taitoja ei ole päässyt uudelleen vielä käyttämään. Kehittyminen tulee varmasti näyttäytymään tilanteissa, joissa seuraavan kerran ohjaamme aikuisryhmiä tai ryhmiä yleensä. Silloin näemme, kuinka hyvin olemme sisäistäneet koko ohjausprosessin ja opitun teorian tiedon lisäämisen käytäntöön.

Itse vertaistuki oli meille sanana ja ideana tuttu, mutta lähdimme perehtymään aiheeseen kuin se olisi meille täysin vieras. Kävimme läpi paljon teorian tietoa ja huomasimme, että aihetta on tutkittu paljon. Mitä enemmän pääsimme aiheeseen sisälle, sitä helpommilta ohjauksetkin tuntuivat. Ei ollut epävarma olo siitä, mitä oikeasti on tekemässä. Kun tiesi vertaistukiryhmien ideologiaa, pystyi hyväksymään ja antamaan tilaa muun muassa hiljaisille hetkille ilman vaivaantumista.

Perehtymällä ja tutkimalla paljon vertaistukea pystyimme antamaan ryhmällekkin tavoitteidemme mukaista ohjausta. Reflektointi näyttäytyi vahvasti ohjauksissamme. Jokainen osallistuja sai olla mukana keskusteluissa omalla halukkuudellaan. Mikäli joku halusi vain kuunnella, niin se oli mahdollista. Tosin joka kerrat aloitimme kyselykierroksella, joissa odotimme jokaisen kertovan viimeiset kuulumiset tukisuhteistaan. Hetki oli ainut, jossa velvoitimme kaikki osallistumaan. Muuten sai olla hiljaa ja kuulumisetkin sai esittää vain lyhyesti, emme alkaneet painostamaan ketään kertomaan lisää, jos vaikutti siltä, että henkilö ei niin halua. Kykenimme tämän kaltaiseen arviointiin, sillä tarkkailimme jatkuvasti osallistujia ja heidän innokkuuttaan kertoa tukisuhteistaan. Ennako-odotukset saattoivat muuttua loppua kohden joidenkin kohdalla, kun aloimme tuntea ryhmäläisiä paremmin. Ryhmäläisten tavat ja innokkuus kertoa tukisuhteistaan olivat jo melko tuttuja meille, joten tiesimme mitä odottaa ja keneltä voisi mahdollisesti kysyä lisää ja kuka ei tunnu sitä haluavan. Toki mukaan mahtui yllättäjiä ja heille annoimme ehdottomasti mahdollisuuden ja tilaa osallistua. Pyrimme kuitenkin huolehtimaan puheenvuorojen tasapainosta välilyksymysten myötä, jolloin suuntasimme katsemme muihin osallistujiin. Välilyksymykset saattoivat olla esimerkiksi ”Onko muilla vastaavanlaisia kokemuksia” tai ”mitä vinkkejä muut antaisivat tähän tilanteeseen”. Valtasuhteet ryhmässä olivat kuitenkin tasaiset, vaikka toiset olivat toisia puheliaampia. Avoimen ilmapiirin myötä, ryhmä oli itsekin tasa-arvoisella mielellä haluten huomioida jokaista jäsentään. Rennon tunnelman myötä tunteet saivat myös paljon tilaa, mutta niitä lähdettiin ryhmän kesken heti käsittelemään. Vaikka tunteita ja kysymyksiä riitti, näkyi ryhmäläisissä jo käynnissä oleva tukisuhteiden prosessointi. Yllätyimme ohjaajina hyvin positiivisesti, miten hyvin tukihenkilöt olivat itse tukisuhdettaan jo pohtineet ja käsitelleet.

Onnistuimme mielestämme luomaan juuri tavoitteidemme mukaisen ilmapiirin ryhmiin. Ne olivat luottamuksellisia, mutta rentoja. Luottamuksellisuus syntyi molemminpuolisen kunnioituksen avulla. Me ilmoitimme ryhmäläisille muutoksista ja odotimme samaa heiltä, mutta

näin ei aina ollut. Me kuitenkin pidimme yllä tiettyä standardia edellä mainituissa asioissa. Halusimme hoitaa asiat mahdollisimman täsmällisesti. Mielestämme yksi suurimmista luottamuksen syntymiseen ja ylläpitoon vaikuttavista tekijöistä oli meidän aito läsnäolo. Me kuuntelimme jokaisen tukisuhteen kiemurat ja haasteet tarkkaan ja muistimme ne. Välillä tukihenkilötkin olivat ihmeissään ja positiivisesti mielissään, kun muistimme, mikä ongelma kullakin oli viimeksi ollut tukisuhteessaan. Itsekin koemme, että asia oli tärkeä, joskin varsin haastava meille. Tietysti kaikkea ei voinut kaikista tukisuhteista muistaa, mutta emme kokeneet häpeää siitä, että jouduimme joskus pyytämään suhteesta tarkennusta. Välillä tarkennuspyynnön tekivät itse ryhmäläiset, jotka eivät hekään muistaneet kaikki toistensa tukisuhteita.

Palautteesta saadut tulokset miellyttivät meitä. Toimintamme oli ollut hyvää ja se vahvistaa, että olemme onnistuneet tavoitteidemme saavuttamisessa. Ryhmäläiset pitivät meitä hyvinä ohjaajina ja kerrat olivat olleet pääsääntöisesti onnistuneita.

Ohjauksissa teimme yhteistyötä tukihenkilöiden kurssin vastuuopettajan kanssa. Laurean tasolla tavoitteenamme oli tuottaa tietoa, joka hyödyntää organisaatiota. Teimme opettajien puolesta palautteen tukihenkilöille ja olimme muutenkin yhteydenpidossa. Opettajat tiedustelivat kuulumisia ja antoivat kehittämis ehdotuksia ohjauksiin. Toivomme työmme olevan hyödyksi Laurealle ja ennen kaikkea tukihenkilötoiminnalle. Kuten johtopäätöksissä jo toimme esille, tukihenkilöt tarvitsevat tukea, oli se sitten opettajien antamaa työnohjausta tai toisten opiskelijoiden ohjaamia vertaistukiryhmiä.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyömme on onnistunut. Prosessi oli pitkä ja haastava. Aloitimme ensin ohjaukset ja samalla perehdyimme teoriaan. Helppointa olisi ollut ensin perehtyä teoriaan ja sitten aloittaa ohjaaminen. Tämä olisi voinut antaa ryhmäläisille vielä paremmat ohjauskerrat sillä silloin meillä olisi ollut jo hyvin vahva näkemys vertaistuesta ja olisimme saaneet ohjaukseen liittyvää teoriaa otettua tehokkaammin mukaan käytäntöön. Olemme saaneet viimeisenä opiskeluprojektina tehdä meille mieluisan työn, johon kulminoituu myös pitkä prosessimme tukihenkilöinä. Tekstin kirjoittaminen ja eri lähteisiin tutustuminen on ollut välillä haastavaa. Parityöskentelyssä on täytynyt ottaa toinen tekijä huomioon eikä työssä ole voinut edetä ja tehdä päätöksiä ilman toisen hyväksyntää. Yhdessä tekeminen on mahdollistanut myös sen, että työstämme tuli näin laaja. Kahden tekijän vuoksi, olemme voineet jakaa teoriaosuuksien kirjoittamista ja mahdollistaa raskaan kirjoittamisprosessin jakamisen. Molempien taitoja ja tietoja on hyödynnetty tässä työssä alusta saakka ja toivomme sen näyttävän onnistuneena ja lukijaystävällisenä työnä.

## Lähteet

Ahonen, S., Saari, S., Syrjälä, L. & Syrjäläinen, E.

1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Hämeenlinna: Tammi.

Alred, G., Garvey, B. & Smith, R. 1998. The Customer Service Pocketbook (suom. Karhu, M.) Mentorointi. 2000. Inforviestintä Oy.

Eskola, K., Kannas, J., Mustajoki, P. & Räsänen, P. 2005. Virtaa. Uuden sukupolven terveystieto. Jyväskylä: Atena.

Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. (58-80). Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim.) Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, H. 2010. Vertaisryhmämentorointi työssä oppimisen tukena. Helsinki: Tammi.

Helsingin Sanomien internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 5.9.2011.

<<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Perhev%C3%A4kivaltaa+kokeneiden+naisten+vertaistuki+jatkuu+Espoossa/HS20110110SI1KA01h2r?free=vertaistuki&date=year2011&advancedSearch=&>>

Helsingin Sanomien internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 5.9.2011.

<<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Vertaistuki+auttaa+huumeiden%C3%A4ytt%C3%A4ji%C3%A4+arkip%C3%A4iv%C3%A4nongelmissa/HS20110827SI1KA02pq7?free=vertaistuki&date=year2011&advancedSearch=&>>

Holm, J., Huuskonen, P., Jyrkämä, O., Karnell, S., Laimio, A., Lehtinen, I., Myllymaa, T. & Vahtivaara, J.M. 2010. Johdanto. Teoksessa Vertaistoiminta kannattaa. (5-8). Laatikainen, T. (toim.) ASPA. [PDF-dokumentti] Viitattu 14.8.2011.

<[http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)>

Itä-Savon internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 5.9.2011. <<http://www.ita-savo.fi/Etusivu/11477322.html>>



Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Jyrkämä, O. 2010. Vertaistukiryhmä käyntiin. Teoksessa Vertaistoiminta kannattaa. (25-50). Laatikainen, T. (toim.) ASPA. [PDF-dokumentti] Viitattu 14.8.2011.  
<[http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)>

Jyväskylän Yliopiston internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 14.8.2011.  
<<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>>

Kallinen, R., Kerbs, H. & Nurmi, J. 2006. Laadukas vertaisohjaus. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkea koulu.

Kansalaisareenan internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 14.8.2011.  
<<http://www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=EUvapaaehtoisvuosi2011>>

Karnell, S. & Laimio, A. 2010 Vertaistoiminta. Kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Vertaistoiminta kannattaa. (9-19). Laatikainen, T. (toim.) ASPA. [PDF-dokumentti] Viitattu 14.8.2011. <[http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)>

Kehitysvamma-alan verkkopalvelun internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 10.4.2011.  
<<http://verneri.net/yleis/kehitysvamma-alamattina/tyomenetelmia/voimaantuminen.html>>

Kinanen, M. 2009. Surusäkki. Vertaisryhmätyöskentelyä lasten sururyhmille. Helsinki: PTK.

Koprowska, J. 2008. Communication and Interpersonal Skills in Social Work. Great Britain: Learning Matters.

Kääriäinen, A & Mykkänen-Hänninen, R. 2009. Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa. Lastensuojelun keskusliitto. Neuvo-projekti.

Lahtinen, P. 2004. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Vantaa: SMS-Tuotanto.

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Sivén T. & Välimäki P. 2009. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.

Laurea ammattikorkeakoulun internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 3.4.2011.  
<[https://intra.laurea.fi/intra/fi/02\\_opiskelu/02\\_opiskelu\\_osa2/01\\_opinnot/02\\_opetussuunnitelmat/osaamispohjainen\\_opetussuunnitelma/eettinen\\_osaaminen/index.js](https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/02_opiskelu_osa2/01_opinnot/02_opetussuunnitelmat/osaamispohjainen_opetussuunnitelma/eettinen_osaaminen/index.js)>

Laurea ammattikorkeakoulun internetsivut [PDF-dokumentti] Viitattu 3.4.2011.  
<[http://markkinointi.laurea.fi/laatu/Laurea\\_fakta\\_2009\\_web.pdf](http://markkinointi.laurea.fi/laatu/Laurea_fakta_2009_web.pdf)>

Lehtinen, I. 2010. Vertaisen työ. Vuorovaikutuksellista voimaantumista. Teoksessa Vertaistointi kannattaa. (61-70). Laatikainen, T. (toim.) ASPA. [PDF-dokumentti] Viitattu 14.8.2011.  
<[http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistointi\\_kannattaa.pdf](http://www.aspa.fi/files/2817/Vertaistointi_kannattaa.pdf)>

Lehtinen, S.T. 1997. Vapaaehtoistoiminta- kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Tampere: Mainosmakasiini.

Mielenterveyden keskusliiton internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 6.4.2011.  
<<http://www.mtkl.fi/tietopankki/kuntoutuminen/vertaistuki/>>

Mikkola, M. 2004. Lastensuojelulain tausta. Teoksessa Lastensuojelu tänään. 2004. (77-84). Huijala, A. (toim.) Puonti, A. Saarnio, T. Helsinki: Tammi.

Mikkonen, I. 2009. Sairastuneen vertaistuki. Väitöskirja. Kuopion yliopisto.

Mäkinen, P. Raatikainen, E. Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemistö, R. 2007. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Tampere: Palmenia.

Nylund, M. 2000. Varieties of Mutual Support and Voluntary Action. Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö, aikaa huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudemus.

Revanssi. 2011 Ei Hullumpi lehti. Mielenterveyden keskusliiton jäsenlehti 1. 17. Vertaistuki lisää elämänhallintaa. [PDF-dokumentti] viitattu 10.8.2011. <[http://mtkl-fi-bin.directo.fi/@Bin/8fe42b253ffb8ab6aefed9396c9caa2d/1302502345/application/pdf/1012409/Revanssi\\_2011\\_1\\_Netti.pdf](http://mtkl-fi-bin.directo.fi/@Bin/8fe42b253ffb8ab6aefed9396c9caa2d/1302502345/application/pdf/1012409/Revanssi_2011_1_Netti.pdf)>

Pennington, D. The Social Psychology of Behavior In Small Groups. 2002. (suom. Ahokas, M.)  
Pienryhmän sosiaalipsykologia. 2005. Helsinki: Gaudeamus.

Porkka, S. 2009. Työnohjaamisen taito. Suomen Mielenterveysseura.

Repo-Kaarento, S. 2007. Innostu Ryhmästä, miten ohjata oppivaa yhteisöä. Helsinki: Kansan-  
valistusseura.

Salonen, K. 2010. Vertaistuen voima yllättää aina. Mielen Terveys 5. 20-22.

Sosiaalialan ammattijärjestö Talentian internetsivut [PDF-tiedosto] Viitattu 23.3.2011.  
<[http://www.talentia.fi/files/1649\\_Etiikkaopas2005.pdf](http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf)>

Sosiaaliportin internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 7.4.2011.  
<[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/mita\\_on\\_lastensuojelu/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/mita_on_lastensuojelu/)>

Sosiaaliportin internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 21.3.2011.  
<[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala\\_ammattikorkeakouluissa/sosionomi\\_amk\\_tutkinto/ects\\_kompetenssit/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/ects_kompetenssit/)>

Sosiaaliportin internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 18.7.2011.  
<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/>>

Sosiaaliportin internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 18.7.2011.  
<<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/tavoitteet/>>

Sosiaaliportin internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 18.7.2011.  
<[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva\\_lastensuojelu/toimintamuotoja/oppilashuolto\\_ja\\_koulun\\_sosiaalityo/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva_lastensuojelu/toimintamuotoja/oppilashuolto_ja_koulun_sosiaalityo/)>

Sosiaali- ja terveysministeriön internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 19.7.2011.  
<[http://www.stm.fi/lapset/palvelut\\_perheille/lastensuojelu;jsessionid=23b67e099404125a9d383fede834](http://www.stm.fi/lapset/palvelut_perheille/lastensuojelu;jsessionid=23b67e099404125a9d383fede834)>

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 10.4.2011.  
<<http://www.stkl.fi/vertsi-k5.html>>

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 10.4.2011, 11.4.2011. <<http://www.stkl.fi/vertsi-j.html>>

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 7.4.2011. <[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi/palvelut/lastensuojelu;jsessionid=E1CB75897F726D663646BBF9DF636877](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/palvelut/lastensuojelu;jsessionid=E1CB75897F726D663646BBF9DF636877)>

Terveyskirjaston internetsivut [WWW-dokumentti] Viitattu 10.4.2011. <[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=reu00321#s1](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=reu00321#s1)>

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Sanna Puhakan luento 22.3.2011 ”Johtaminen”, Laurea

Liitteet

LIITE 1

PALAUTELOMAKE TUKIHENKILÖIDEN OHJAUSKERROISTA

Vastaukset käsitellään nimettöminä.

1. Mitä odotit ennakkoon opiskelijoiden vetämistä ohjauksista?

2. Mikä mieli jäi vertaistukiohjauskerroista?

3. Mikä oli parasta tapaamisissa?

4. Näetkö kyseisen toiminnan (vertaistuki) hyödyllisenä? Miksi?

5. Mitä mieltä olet ohjauskertojen määrästä?

6. Missä olisi kehitettävää?

KIITOS VASTAAMISESTA JA AURINKOISTA KEVÄTTÄ ☺