

DIAK

Santtu Viljanen
Sosionomi (AMK)-diakoni
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyö, 2025



Opas etäryhmän ohjaamisesta

TIIVISTELMÄ

Santtu Viljanen
Opas etäryhmän ohjaamisesta
43 sivua ja 1 liite
Kevät, 2025
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä opas etäryhmän ohjaamisesta sosiaali- ja kirkonalalle. Tavoite oli, että opasta voisi käyttää apuna, kun ohjataan etäryhmää ensimmäistä kertaa. Toinen tavoite oli, että opasta voisi käyttää apuna silloin, kun pyritään kehittämään etäryhmän ohjaamista työyhteisössä.

Kehittämistyössä korostui sosiaali- ja kirkon alalla tapahtuva digitalisaatio ja ryhmän ohjaaminen, oppaan laatiminen sekä ammattilaisten kokemukset etäryhmän ohjaamisesta. Ammattilaisten kokemuksia oli kerätty haastattelututkimuksena osana aiempaa opinnäytetyöprosessia.

Oppaan tekeminen alkoi perehtymisellä ammattilaisten haastatteluun. Haastattelun tuloksia täydennettiin ja tarkennettiin teorian avulla, minkä jälkeen kirjoitettiin oppaan tekstisisältö. Opas jakautui neljään osaan käsiteltävän aiheen mukaan. Lisäksi oppaaseen tehtiin erilliset osiot asioille, joita tulee erityisesti huomioida ja varoa, jotta etäryhmätointa onnistuisi mahdollisimman hyvin. Oppaan arviointia varten konsultoitiin etäryhmää ohjanneita tai tutkineita ammattilaisia, ja heidän palautteensa pohjalta muokattiin opasta. Oppaasta tuli yleisesti etäryhmän ohjaamista sosiaali- ja kirkon alalla käsittelevä.

Oppaan tekeminen oli ammatillisesti kehittävää, koska sitä varten tuli verrata ammattilaisten kokemuksia tutkittuun tietoon. Opas sisältää yleisiä käytännön ohjeita sosiaali- ja kirkon alalla tapahtuvaan etäryhmän ohjaamiseen. Opas mahdollistaa myös useita jatkokehittämisen ideoita, esimerkiksi eri työmuodoille kohdistettuihin oppaisiin.

Asiasanat: digitalisaatio, etäpalvelut, hengellisyys, ryhmäohjaus, ryhmätoiminta, sosiaaliala, vuorovaikutus

ABSTRACT

Santtu Viljanen

A guide to guide a remote group

43 p., 1 appendix

Spring, 2025

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services, Diaconal Work

The purpose of the thesis was to create a guidebook on guiding a remote group. The guidebook is intended for social and church sectors. The objective was that the guidebook produced could be used as an aid when guiding a remote group for the first time. Another aim was that the guidebook could be used as an aid when trying to develop remote group guidance in the work community.

The development work focused on digitalization, group guidance, the creation of a guide, and professionals' experiences of guiding remote groups. The professionals' experiences had been collected through interview research as part of the previous thesis process.

The process began with familiarization with the professionals' interviews. Interview results were supplemented and refined using theory, after which the text content of the guidebook was written. The guidebook was divided into four parts according to the topic covered. Separate sections were created in the guidebook for things that need to be considered and taken care of to make remote group activities as successful as possible. To evaluate the guidebook, professionals who had guided or researched the remote group were consulted, and the guidebook was modified based on their feedback. The guidebook became a general guide to remote group guidance in the social and church sectors.

To conclude, creating the guidebook was professionally developing because it required comparing the experiences of professionals with researched information. The guidebook contains general practical instructions and allows for several ideas for further development, for example, guidebooks targeted at different forms of work.

Keywords: digitalization, remote services, religious spirituality, group guidance, group activity, social sector, interaction

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 DIGITALISAATIO AUTTAMISTYÖSSÄ	6
2.1 Digitalisaatio ja sen kiihtyminen 2000-luvulta	6
2.2 Vuorovaikutus digitaalisessa ympäristössä	7
2.3 Digitalisaation vaikutukset sosiaalialalla	9
3 ETÄRYHMÄTOIMINTA	12
3.1 Etäryhmä ja sen hyödyntäminen	12
3.2 Vuorovaikutus ja vertaistuki etäryhmässä	15
3.3 Etäryhmän tietosuoja	17
3.4 Etäryhmätoiminnan esimerkkejä	18
4 HENGELLISYYS ETÄRYHMÄSSÄ	20
4.1 Hengellisyys	20
4.2 Hengellisyys ryhmätoiminnassa	22
5 TARKOITUS JA TAVOITTEET	23
6 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSIT JA MENTELEMÄT	25
6.1 Kehittämismenetelmät	25
6.2 Hyvän oppaan perusteet	26
6.3 Käytännön toteutus	27
6.3.1 Käytännön toteutuksen vaiheet	28
6.3.2 Oppaan kokonaisuuden rakentuminen	29
6.3.3 Oppaan arviointi	32
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	35
8 POHDINTA	38
LÄHTEET	44
LIITE 1. Opas etäryhmän ohjaamisesta	51

1 JOHDANTO

Digitalisaatio voidaan nähdä prosessina, joka sai alkunsa jo 1980-luvulla, kun länsimaat ottivat tietokoneet käyttöön (Koiranen ym., 2016, s. 24). Digitalisaatio on 2000-luvulla juurtunut voimakkaasti osaksi arkea suurimmalle osalle suomalaisista. Tämä on johtanut siihen, että digitalisaatio on tullut osaksi myös julkisia palveluita, mukaan lukien hyvinvointipalvelut ja niihin kuuluva sosiaaliala. Itse olen 2000-luvun alussa syntyneenä koko elämäni todistanut tätä digitalisaation tuomaa kehitystä, joka on kiihtynyt jatkuvasti.

Kuitenkaan digitalisaatio ei ole tapahtunut hetkessä. Granholmin (2016) mukaan varsinkin julkisen sektorin sosiaalityössä oli 2005–2014 välisenä aikana tehtyjen tutkimusten mukaan ennakkoluuloja tietotekniikan hyödyntämisessä asiakastyössä. Tutkimuksissa nousi esiin kokemus, että tarvittavan syvä luottamussuhde asiakkaan ja ammattilaisen välillä voi syntyä vain kasvokkain työskennellessä. Vuonna 2014 kuitenkin jo 16–89-vuotiaista suomalaisista internettiä käytti 89 %, joista 69 % käytti internettiä päivittäin. Tällöin lähinnä vain kolmannen sektorin toimijat olivat todella toteuttaneet sosiaalityötä verkkoympäristössä.

Vuonna 2020 alkanut Covid-19-epidemia siirsi niin opiskelun kuin työelämänkin pitkälti verkkoalustoilla tapahtuvaksi. Suurin osa omasta opiskelustanikin on tapahtunut etänä. Tilanne oli erikoinen ja yllättävä, eikä siihen ollut osattu täysin valmistautua. Työntekijät, jotka eivät välttämättä olleet kovin luontevia tietokoneiden käytössä, joutuivat nyt työskentelemään paljon niiden välityksellä. Tuolloin ei ollut olemassa mitään selkeää yksittäistä opasta, jossa olisi kerrottu, kuinka pidetään etäryhmää ja mitä sen pitämisessä olisi hyvä huomioida. Tästä syystä olen päättänyt, että voisin tehdä selkeän oppaan etäryhmän ohjaamisesta opinnäytetyönäni.

Ohjeistuksia etäryhmän ohjaamiseen on luonnollisesti tämän jälkeen syntynyt. Etäryhmiä ja niiden järjestämistä on myös tutkittu kasvavissa määrin. Näitä materiaaleja pyrin käyttämään apuna, kun teen opasta yleisemmin etäryhmän

ohjaamisesta. Oppaaseen olen valinnut näkökulmaksi ensisijaisesti sosiaalialalla tapahtuvan ryhmänohjaamisen, mutta opas soveltuu myös kirkon diakoniatyön käyttöön. Oppaassa käsittelen omana lukunaan myös sitä, miten hengellisiä sisältöjä toteutetaan etäryhmässä, ja tämän osion uskon palvelevan enemmän juuri kirkon diakoniatyöntekijöitä kuin sosiaalialan työntekijöitä.

Olen jo aikaisemmin kerännyt materiaalia kirjallisista lähteistä ja haastattelujen avulla kokemuksista digitaalisessa ympäristössä tehdyssä diakoniatyössä osana toista opinnäytetyöprosessia, joka jäi osaltani kesken. Koska diakoniatyön ryhmät, hengellisiä sisältöjä lukuun ottamatta, toimivat hyvin samalla tavoin kuin sosiaalityön ryhmät, ovat nämä aiemmin kerätyt materiaalit sopivia lähdeaineeksi tähän opinnäytetyöhöni.

2 DIGITALISAATIO AUTTAMISTYÖSSÄ

2.1 Digitalisaatio ja sen kiihtyminen 2000-luvulta

Etäryhmiin liittyy voimakkaasti käsite digitalisaatio. Digitalisaatio on ilmiö, joka on mahdollistanut etäryhmien toimimisen ja niiden yleistymisen. Digitalisaatiolla tarkoitetaan digitaalisen tiedonkäsittelyn ja -siirron ulottumista yhä uusille elämäntilanteille, esimerkiksi viestintään, koulutus-, terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä seurakuntien toimintaan. Digitalisaatio muokkaa elämäntapoja, ajattelua ja jopa vallan jakoa. (Sandberg, 2021, s. 16.) Ilman digitalisaatiota ei nykyisin olisi siis mahdollista käyttää digitaalisia apuvälineitä esimerkiksi sosiaalialalla.

Digitalisaation lisääntymisestä kertoo esimerkiksi tilastot, joista voidaan havaita, että väestön, joka on soittanut video- tai internet puheluita, määrä on kasvanut runsaasti vuosien 2013–2023 välillä. 2013 vain noin 21 % väestöstä oli soittanut video- tai internet puheluita edellisen kolmen kuukauden aikana, mutta 2023 vastaava osuus oli 68 %. Selkein huippu tässä tilastossa tapahtui 2020, kun 72 % väestöstä oli soittanut video- tai internetpuheluita edellisen 3kk aikana. (Tilastokeskus, ia.) Kuitenkin video- tai internetpuheluiden soittaneiden määrän jääminen korkeaksi myös 2020 alkaneen Covid-19-epidemian jälkeen, kertoo digitalisaation muuttaneen tapojamme kommunikoida.

Vuonna 2020 alkanut Covid-19-epidemia pakotti sosiaalialan nopean edistymisen digitalisaatiossa. Ennen epidemian tuomaa muutosta digitalisaatio sosiaalialalla oli edennyt hyvin hitaasti. Tähän liittyi esimerkiksi ajatus siitä, että asiakassuhteen muodostuminen vaatii fyysistä tapaamista ja kasvokkaista vuorovaikutusta. Myös julkisia palveluita kuluttavilla asiakasryhmillä, esimerkiksi iäkkäät ja työttömät, on ollut eniten vaikeuksia yhteiskunnan digitalisoitumisessa. Sosiaalialalla ei ole siis nähty kannattavaksi aikaisemmin toteuttaa digitaalisessa ympäristössä olevia palveluita, koska ne eivät ole olleet kaikkien saatavilla. Kuitenkin Covid-19-epidemian myötä sosiaalialalla digitaalisessa ympäristössä tapahtuvien palveluiden oli pakko lisääntyä, esimerkiksi etätapaamisien sosiaalialan ammattilaisten ja asiakkaiden välillä. Tämä johti siihen, että varsinkin

digitalisaatiosta vieraantuneet joutuivat vaikeaan tilanteeseen. Kuitenkin osalla sosiaalityön asiakkaista nousi myös kokemus siitä, että poikkeuksellinen tilanne on tarjonnut heille paremmin toimivia etäpalveluita ja osalla mielenkiinto digitaalisten palveluiden parantamiseen kasvoi. Sosiaalialan digitaalinen edistyminen toi siis esiin uusia ongelmia palveluiden saavutettavuudesta, mutta nosti myös esiin sen, että digitaaliselle asiakkaalle digitaaliset palvelut voivat tarjota toimivampia ja saavutettavampia palveluita. (Granholm, 2020, s. 169–171.)

Myös diakoniatyössä on alkanut näkymään Covid-19-epidemian kiihdyttämä digitalisaation lisääntyminen. Esimerkiksi vuoden 2022 diakoniabarometrissa 11 % vastaajista kertoo käyttävänsä säännöllisesti videokeskustelua ja jonkin verran 29 % vastaajista. Videokeskustelulla siis viitataan verkossa tapahtuvaan keskusteluun, jossa on videokuva mukana. Verkossa ryhmää taas on ohjannut barometriin vastanneista säännöllisesti 5 %, jonkin verran 18 % ja harvoin 21 %. Vaikka etäryhmää onkin ohjannut vähemmistö vastanneista, voi selkeästi huomata, että valtakunnallisella tasolla etäryhmätoimintaa ja digitaalisia välineitä on hyödyntänyt merkittävä osa diakoniatyön ammattilaisista. Diakoniatyössä kuitenkin edelleen selkeästi suosituin työväline etänä tapahtuvaan työhön on perinteinen puhelu. (Kalanti, 2022, s. 28–29.)

2.2 Vuorovaikutus digitaalisessa ympäristössä

Digitalisaatio on tuonut auttamistyöhön uusia vuorovaikutuksen areenoita. Ihmiset yhdistelevät päivittäin eri vuorovaikutuksen muotoja. Digitalisaation myötä olemme enemmän yhteydessä erilaisiin laitteisiin ja niiden mahdollistamaan kommunikointiin. Vuorovaikutusosaamiseen kuitenkin vahvasti liittyy se, että tunnistamme, missä tilanteissa digitaaliset laitteet edistävät ja milloin vähentävät vuorovaikutusta. (Mönkkönen, 2018, luku Osaamisen eri ulottuvuudet.) Digitaaliset keinot siis parhaimmillaan parantavat vuorovaikutusta, mutta voivat myös heikentää sitä. Yksi syy sille, että digitaaliset välineet haittaavat vuorovaikutusta, voisi olla se, että välineitä ei osata käyttää tarpeeksi tehokkaalla tavalla.

Auttamistyön ammattilaisen vuorovaikutusosaaminen on rohkeutta astua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden alueelle etsien sieltä yhdessä asiakkaan kanssa oivalluksia. Tähän vuorovaikutusosaamiseen liittyy myös ammattilaisen kyky tunnistaa vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä sekä ammattilaisen oma vuorovaikutusosaamisen kehittäminen. (Mönkkönen, 2018, luku Ammatillisen kohtaamisen haasteita.)

Ammattilaisen vuorovaikutusosaaminen on vaativa osaamisen alue, koska ihmisten välisissä suhteissa ei voi tulla valmiiksi, eikä ole olemassa yleispätevää lähestymistapaa. Asiaa usein monimutkaistaa myös mahdollinen asiakkaan vaikea tilanne, mikä saattaa tehdä vuorovaikutustilanteesta hyvinkin hankalan. Ammatilliselta vaaditaan vaikeissa tilanteissa kykyä pysyä rauhallisena ja pyrkiä ymmärtämään sitä, mitä asiakas tahtoo hänelle viestiä. Ammatillisen vuorovaikutusosaamista tarvitaan myös etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen, 2018, luku Osaamisen eri ulottuvuudet.)

Verkossa tapahtuva vuorovaikutus on erilaista kuin kasvokkain tapahtuva. Verkossa esimerkiksi ryhmädynamiikkaa on vaikeampi tunnistaa, mikä taas vaatii ryhmän ohjaajalta esimerkiksi kykyä lisätä ryhmäläisten turvallisuuden tunnetta. Verkkoryhmissä, varsinkin sellaisissa, joissa viestintä on vain sanallista, voi käydä myös niin, että asioita ymmärretään useammin väärin. Tämä voi taas vaatia sitä, että ryhmän ohjaajana toimiva ammattilainen joutuu selkeyden vuoksi käsittelemään asiaa pidempään ja kysymään esimerkiksi ryhmäläisiltä tarkempia kysymyksiä. Vuorovaikutuksen erilaisuus etänä korostuu etenkin tilanteessa, jossa ryhmän osallistuja jakaa hyvin henkilökohtaisen, traumaattisen kokemuksen. Tällöin ohjaajan tehtävänä on pyrkiä edistämään ryhmän osallistujien turvallisuuden tunnetta, koska ryhmän toiminnassa ahdistavat kokemukset voivat tarttua myös muihin, mikä taas voi olla vaikeampi tunnistaa, jos viestintä on vain sanallista. (Mönkkönen, 2018, luku Osaamisen eri ulottuvuudet.)

2.3 Digitalisaation vaikutukset sosiaalialalla

Jos keskitytään digitalisaation vaikutuksiin sosiaalialalla, ensimmäisenä nousee esiin erilaiset sähköiset asiointikanavat. Sähköiset asiointikanavat mahdollistavat sen, että asiakas voi hoitaa asioitaan paremmin itse ja tietoa on paremmin asiakkaan saatavilla. Toinen digitalisaation tuoma asia sosiaalialalla on ammattilaisten käyttämät tietojärjestelmät ja sovellukset, joilla on pyritty nopeuttamaan ammattilaisten työtä. Oikeastaan tähän mennessä mahdollisesti merkittävin digitalisaation tuoma asia sosiaalialalla on tiedon siirtoon liittyvät uudistukset. Sähköisten palveluiden avulla tieto liikkuu paremmin ammattilaisten välillä sekä asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Digitalisaatio on myös mahdollistanut etäpalveluiden lisääntymisen. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena: Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025, 2016; Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.) Sosiaali- ja terveysministeriö (STM, 2023) on esittänyt tavoitteeksi digitalisten palvelujen lisäämisen sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä näiden digitaalisten palveluiden muuttamisen yhä enemmän käyttäjälähtöisiksi, jotta yhä useampi voisi niitä hyödyntää. Lisäksi pyritään lisäämään digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden digiturvaa. Sosiaalialan digitalisaatio ei siis ole näillä näkymin mikään ohimenevä trendi, vaan asia, johon tullaan tulevaisuudessa yhä enemmän pyrkimään.

Digitalisaation myötä sosiaalialalle on kehitetty myös uusi käsite: verkkososiaalityö, joka koostuu sen toteutumisen edellytyksistä, sen mahdollisuuksista ja sen mahdollisista vaikutuksista. Toteutumisen edellytyksiä ovat tekniset edellytykset, taidolliset edellytykset sekä ammatilliset ja eettiset edellytykset. Näihin edellytyksiin kuuluvat esimerkiksi tarpeeksi hyvät tekniset laitteet ja niiden käyttö, verkossa toimimisen taito ja yksityisyyden suoja. Verkkososiaalityö tulee vaikuttamaan asiakassuhteeseen ja -prosessiin sekä sosiaalityöhön ja työkuultuuriin. Verkkososiaalityön mahdollisuuksia ovat sosiaalityön palveluiden kehittyminen, työprosessin kehittyminen, tiedon käytön ja vuorovaikutuksen monimuotoistuminen sekä sosiaalityön ammatin kehittyminen. Lyhyesti siis verkkososiaalityö parhaimmillaan mahdollistaa uusien ja tehokkaampia työtapojen kehittymisen, tiedon siirron nopeutumisen, josta parhaimmillaan seuraa työn tehokkuuden nousu sekä helpottaa asiantuntijatiedon saamista,

jolloin työskentely sosiaalialalla perustuu yhä enemmän uudempaan tutkimustietoon ja muiden ammattilaisten tuen saaminen tarvittaessa helpottuu. (Ritvanen, 2017, s. 76–88.)

Digitalisaation tuomien apuvälineiden avulla lähipalveluita voidaan tarjota sellaisille henkilöille, joille niihin osallistuminen olisi muuten mahdotonta. Tämä voi johtua eri syistä, joista yksi voi olla pitkä välimatka palvelun ja asiakkaan välillä. Tästä on kokemusta esimerkiksi Lapissa, jossa Lapin ensi- ja turvakoti ry on tarjonnut palvelujaan teknologisten välineiden avulla Visioverkko®-hankkeessa, koska se on pyrkinyt helpottamaan palveluiden saatavuutta harvasti asutussa ja pinta-alaltaan suuressa Lapissa. Visioverkko®-hankkeessa perustettiin muiden toimintojen ohella verkossa tapahtuvaa ryhmätoimintaa. Isoimpana ongelmana hankkeessa nousi työntekijöiden ennakkoluulot, mutta kuitenkin niiden todettiin vähentyneen positiivisten kokemusten myötä. Parhaimmillaan teknologiavälitteisyys valitaan menetelmäksi silloin, kun se on paras vaihtoehto asiakkaan avun saamisen kannalta, eli siitä tulee osa arkista työtä. (Kilpeläinen & Sälevä, 2017, s. 139–151.) Vaikka Visioverkko®-hanke onkin toteutettu Lapissa ja tämä artikkeli kirjoitettu 2017, voisi artikkelin perusteella myös muualla Suomessa pyrkiä vähentämään työntekijöiden ennakkoluuloja etänä tapahtuvasta toiminnasta ja saada asiakkaalle apua enemmän myös etänä.

Pyykkönen, Lammintakanen ja Pehkonen (2022, s. 14) ovat tehneet tutkimuksen ”Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa?”, jonka tuloksista nousee, että sosiaalihuollon työntekijöillä on pääasiassa myönteinen kokemus digitalisaatiosta. Suurin osa vastaajista koki omaavansa riittävät digitaidot ja kokeilevansa uusia toimintatapoja ja teknologiaa työskentelyssään. 73 % vastanneista koki myös, että sähköinen asiointi on helpottanut työntekoa. Tutkimukseen vastanneista työntekijöistä 52 % arvioi asiakkaiden osallistumista sähköisiin palveluihin helpoksi. 52 % on tietysti enemmistö vastaajista, mutta tämä tarkoittaa sitä, että hieman alle puolet eivät näe asiakkaiden osallistumista sähköisiin palveluihin helpoksi.

Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden mielestä asiakastapaamiset tulisi järjestää ensisijaisesti kasvokkain, mutta sähköinen asiointi koettiin toimivaksi

lomake asioissa tai silloin kun asiakassuhde on ollut voimassa jonkin aikaa. Asiakkaiden vastauksissa sähköisten palveluiden etuna nähtiin, että ne eivät ole sidottu aikaan ja paikkaan. Asiakkaiden vastauksissa nousi myös se, että chat-palvelu voisi tulevaisuudessa laskea sosiaalipalveluihin hakeutumisen kynnyksiä. Chat-palvelu nähtiin myös mahdollisena nopeana kanavana tiedon hakuun ja yhteydenpitoon. Kuitenkin asiakkaiden vastauksissa nousi esiin, että chatissa asiakkaan kanssa tulisi olla ihminen. (Pyykkönen, Lammintakanen ja Pehkonen, 2022, s. 19–21.)

On kuitenkin edelleen asiakasryhmiä, jotka eivät luota verkon sosiaalipalveluihin. Tähän vaikuttaa erityisesti ihmisten ikä, digitaidot tai sosioekonominen asema. Tällaisia johtopäätöksiä nousi Tetrin, Rantasen ja Kouvosen (2024 s. 117–130) tutkimuksessa, jossa tutkittiin sosiaalisesti syrjäytyneiden yksilöiden digitaitoja ja heidän aikomuksiaan hyödyntää verkossa tarjottavia sosiaali- ja terveystalvueluita. Tutkimus perustuu syyskuun 2020 ja toukokuun 2021 välisenä aikana kerättyihin vastauksiin 225 vangilta ja 120 henkilöltä, joilla on mielenterveyden ongelmia. Tutkimuksessa korostui, että vaikka vastaajalla saattoi olla kohtuullisesti digitaidot, saattoi heidän luottonsa verkossa tarjottaviin palveluihin olla matala. Kuitenkin tutkimuksessa ilmeni myös, että nuoret ja kohtuullisen digitaidon omaavat todennäköisesti hyödynsivät verkossa tarjottavia palveluita, vaikka heidän luottonsa näihin oli matala. Tämä mahdollisesti kertoo siitä, että juuri vieraantuminen digitalisaatiosta on lopulta suurempi este hyödyntää verkossa tarjottavia palveluita kuin se, että käyttäjällä olisi matala luotto näihin palveluihin.

Nuorten hyvästä asemassa digitalisaatiossa kertoo myös se, että nuorisobarometriin vastanneista 15–29-vuotiaista yli 99 prosenttia kertoi käytössään olevan internet liittymän tai älypuhelimien. Vaikka nuoret ovatkin tilastojen ja tutkimusten valossa ahkerampia internetin hyödyntäjiä, ei voida kuitenkaan olettaa, että palveluiden digitalisoituminen olisi nuorillekaan ongelmaton. Usein nuorten digitaidot voivat olla riittämättömiä esimerkiksi tukihakemusten täyttämiseen. Tekstipohjaiset digipalvelut voivat tuottaa myös ongelmia luki- tai kirjoitusvaikeuksista kärsiville nuorille. (Granholm, 2020, s. 169–171.)

Sosiaalialalla palvelujen digitaalisessa muutoksessa tulisi ajatella ennen kaikkea asiakkaita, heidän tarpeitaan ja heidän toimintaedellytyksiään. Tämä tarkoittaa, että huomioidaan asiakkaiden digitaitoja ja heidän kykyään hyödyntää digilaitteita, jotta palveluista voisi muokkaamalla tehdä sellaisia, että ne olisivat mahdollisimman monille saavutettavissa. Tulee myös huomioida sitä, millainen palvelu on asiakkaan tilanteeseen paras. Joidenkin asiakkaiden tilanteisiin soveltuu parhaiten fyysinen tapaaminen ja kasvokkainen vuorovaikutus, mutta palvelun myöhemmässä vaiheessa voidaan alkaa hyödyntää yhä enemmän digitalisaation mahdollisuuksia. On myös mahdollista, että asiakkaan kanssa on toimivampaa ottaa ensimmäiset kontaktit digitaalisessa ympäristössä, minkä jälkeen voidaan arvioida, olisiko fyysinen tapaaminen kuitenkin toimivampi asiakkaan tilanteen kannalta. Tietenkin asiakkaan tilanteen kannalta paras ratkaisu voi olla myös, että palvelut toteutetaan täysin fyysisinä tapaamisina tai täysin digitaalisessa ympäristössä. Perinteisemmän fyysisen tapaamisen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen ei ole siis sosiaalialalla pakko väistyä digitaalisten palveluiden tieltä, vaan ne voivat toimia samaan aikaan toisiaan täydentäen. (Granholm, 2020, s. 172–173.)

3 ETÄRYHMÄTOIMINTA

3.1 Etäryhmä ja sen hyödyntäminen

Etäryhmällä tarkoitan tässä kontekstissa verkossa etäyhteyksin toimivaa ryhmää, josta voidaan käyttää myös termiä verkkoryhmä. Ne ovat useilla järjestöillä keskeinen osa vuorovaikutteista palveluntarjontaa. Verkossa tapahtuvan kommunikaation avulla pystytään muokkaamaan eri yhteisöihin pirstaloituneita suhteita yhtenäisemmiksi, eli etäryhmien jäsenten on helpompi saavuttaa toisensa. Verkossa tapahtuvassa kommunikaatiossa yhdistyy tehokkuus ja sosiaalisten kontaktien säilyminen. (Rahikka, 2013, s. 107.) Erilaiset etäryhmät

ovat alusta, jossa on mahdollista kommunikoida muiden kanssa, vaikka se ei muuten olisi mahdollista, esimerkiksi pitkien välimatkojen takia. Etäryhmien ei tarvitse kuitenkaan korvata perinteisempää, tietyssä paikassa läsnä olevaa, ryhmää. Etäryhmäkin vaatii työntekijältä valmistelua, mutta se voi myös säästää työaikaa. Joissakin ryhmissä voi myös vuorotella eri tapaamismuotojen välillä. (Sajalin, 2021.)

Ryhmiä on yleensä kahdenlaisia: avoimia ryhmiä ja suljettuja ryhmiä. Suljetulla ryhmällä on selkeä alkamis- ja päättymisajankohta, ja ryhmäläiset valitaan tarkoituksenmukaisten kriteerien mukaan. Avoin ryhmä yleensä toimii pidemmällä aikavälillä, ja se on nimensä mukaisesti yleensä avoin kaikille halukkaille. Avoimessa ryhmässä osallistuja voi myös määritellä itse, kuinka usein osallistuu ryhmän toimintaan. (Puuska, 2012.) Ryhmätoiminnasta saatavan vertaistuen ja kokemusten jaon mahdollisuuksien takia onkin tärkeää, että etäryhmät mahdollistavat ryhmiin osallistumista tilanteissa, joissa se ei ole muuten mahdollista.

Ryhmän ohjaamisen Juha Kilpiä (2022 luku 1. Ryhmän ohjaaminen) tiivistää: ”ryhmän ohjaaminen on tavoitteellista, aktiivista, dialogista, osallisuudesta ja vertaisuudesta voimaa ammentavaa ammatillista tapaa toimia ryhmän ja sen yksilöiden hyväksi ymmärtäen kontekstin mukanaan tuomat vaateet”. Ryhmän ohjaajalta tämä vaatii taitoja: ymmärrys omasta auttamisen teoriasta, oma kokemushistoria ammatillisessa käytössä, kyky olla suhteessa ihmisiin ja kontekstuaalisuuden taju. Ymmärrys omasta auttamisen teoriasta on kyky ymmärtää, mihin oma ryhmän ohjaaminen perustuu. Oma kokemushistoria ammatillisessa käytössä taas tarkoittaa, miten ryhmän ohjaaja hyödyntää omaa kokemustaan ryhmän ohjauksessa. Kyky olla suhteessa muihin ihmisiin tarkoittaa ryhmän ohjauksen käytännössä, miten ryhmän ohjaaja pystyy olemaan vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa ja tukea ryhmän sisäistä vuorovaikutusta. Kontekstuaalisuuden taju tarkoittaa kykyä ymmärtää erilaisia konteksteja. Tämä on tärkeää, koska siihen liittyy ajatus, miten ryhmän ohjaajan oma konteksti vaikuttaa kykyyn ohjata tietynlaista ryhmää, mutta myös se, mitä eri konteksteihin liittyvät ryhmät vaativat ohjaajalta. (Kilpiä, 2022, luku 1. Ryhmän ohjaaminen.)

Ryhmän ohjaajalla on eri tehtäviä. Ryhmän ohjaajan tulee olla aktiivinen ja reaktiivinen, eli ryhmän ohjaajan täytyy ohjata ryhmää aktiivisesti, mutta myös pystyä reagoimaan ryhmästä nouseviin asioihin. Ryhmän ohjaajan tulee pyrkiä innostamaan ryhmää toimimaan, ryhmäyttämään osallistujia, olemaan myötätuntoinen jokaista osallistujaa kohtaan ja pitämään yllä ryhmä sisäistä myötätuntoa, pyrkiä liittymään osallistujien tarinaan ja kokemuksiin sekä analysoida ryhmää ja sitä tilannetta, jossa ryhmä toimii. (Kilpiä, 2022, luku 1. Ryhmän ohjaaminen.) Ryhmän ohjaajalla on siis useita eri tehtäviä. Näiden tehtävien käytännön toteuttamista etäryhmässä on pohdittava tarkasti.

Verkossa tapahtuvaa ryhmätoimintaa ei tule ajatella liikaa tekniikan ehdoilla, vaan ryhmätoimintaa tulisi ajatella sosiaalialan ja diakoniatyön ammattilaisuuden näkökulmasta. Etänä tapahtuvassa ryhmätoiminnassa on tärkeintä, miten se palvelee asiakasta parhaiten. (Sajalin, 2021.) Etäryhmän toimimiseen ja sen ohjaamiseen ei tule vaatia sen ohjaajilta tai osallistujilta erityistä teknistä osaamista, vaan perustaidot ovat riittävät. Sandberg (2021, s. 121) väittää pienryhmän siirtämistä verkkoon jopa helpoksi, koska ryhmän dynamiikka toimii verkossa hyvin samalla tavalla kuin lähikokoontumisessa. Ryhmälle tarvitaan vain mahdollisimman helppokäyttöinen ja hyvin saatavilla oleva alusta. Parkkilan (2021) mukaan etäryhmän toimivaksi saaminen ei kuitenkaan aina ole helppoa. Isossa ryhmässä voi olla jännittävää toimia, ja liian ohjaajavetoinen ja tiukasti asiaan keskittyvä ryhmä ei ole kaikille mielekäs. Jos ryhmän jäsenet eivät tule näkyväksi, voi se heikentää ryhmän kiinnostavuutta. Lisäksi yhteisten sääntöjen puute voi vähentää turvallisuuden tunnetta ryhmässä. Ryhmässä tulisi olla myös sen aiheeseen sopivia keskustelujen aiheita.

Jo aikaisemmin mainitsin, että etäryhmiä voidaan hyödyntää silloin, kun ryhmä ei ole muuten saavutettavissa, esimerkiksi pitkien välimatkojen takia, eli perinteisempään kasvokkain tapahtuvaan ryhmätoimintaan on haastavaa osallistua. Sähköiset palvelut, mukaan lukien etäryhmät, mahdollistavatkin palvelujen saatavuutta asiakkaan asuinpaikasta riippumatta. (Kauppila ym., 2018, s. 23–24.) Myös asiakkaan fyysiset tai psyykkiset haasteet voivat hankaloittaa palveluiden saatavuutta, mikä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että

ympäristö tai tila, jossa palvelua tarjotaan, ei ole esteetön tai se tuntuu turvattomalta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [THL], 2023). Tähän voidaan mahdollisesti vaikuttaa tilannekohtaisesti tarjoamalla etäpalveluita.

3.2 Vuorovaikutus ja vertaistuki etäryhmässä

Vuorovaikutus käsitteenä on hyvin laaja ja moniulotteinen. Vuorovaikutusta voi tapahtua yksilöiden, ryhmien, organisaatioiden ja jopa kulttuurien välillä. Vuorovaikutus voi olla valtaa, yhteistyötä tai sosiaalisesti jaettuja sopimuksia tai sääntöjä. Vuorovaikutusta mutkistaa se, että nämä vuorovaikutuksen ulottuvuudet voivat tapahtua samanaikaisesti, jopa päällekkäin. Ihmiset ovat yksilöitä, joilla on omat taustansa, näkemyksensä ja uskomuksensa. Yksilö voi siis tarkastella yhtä asiaa tiedostamattaan myös omasta ryhmästään ja kulttuurista käsin, mikä vaikuttaa yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen. Sosiaalialan ammattilaisen tulee myös vuorovaikutuksessa jatkuvasti harkita, milloin hän pyrkii yhteistyössä toimimaan asiakkaan kanssa ja milloin hän joutuu käyttämään valtaansa, esimerkiksi jos asiakkaan kulttuurista on ristiriidassa suomalaisten käytäntöjen kanssa. (Mönkkönen, 2007, s. 15–17.)

Ryhmissä toiminnan etuna on osallistujien mahdollisuus saada vertaistukea ja jakaa kokemuksia. Ryhmätoimintaan liittyy vahvasti siis vuorovaikutus. Ihmisten välinen vuorovaikutus, eli ryhmäviestintä, on ryhmän onnistumisen ehto. Ryhmässä tapahtuva vuorovaikutus voidaan jakaa tehtävä- ja suhdetasoon. Tehtävätasoon liittyvät esimerkiksi ongelmanratkaisu sekä tiedon jakaminen ja luominen. Suhdetasoon liittyvät esimerkiksi ryhmäytyminen, luottamus ja ilmapiiri. Tehtävä- ja suhdetaso ovat ryhmässä läsnä koko sen olemassaolon ajan. Ryhmäläiset tuovat ryhmään erilaisia tietoja, taitoja, kokemuksia ja näkemyksiä, mikä on ryhmätyöskentelyn etu. (Laajalahti, 2022, s. 40–41.) Edellä oleva ryhmän vuorovaikutuksen määritelmä on hyvin teoreettinen ja yleinen, joka koskettaa kaikkea ryhmätoimintaa, eli myös sosiaalialan ryhmätoimintaa. Kuitenkin selkeää on, että myös etäryhmätoiminnassa ryhmäviestinnän toimiminen on ryhmän onnistumisen ehto. Myös etäyhteyksin tulee keskittyä siihen, kuinka ryhmän sisäinen vuorovaikutus saadaan onnistumaan niin, että se

palvelee ryhmäläisiä parhaiten. Sosiaalialan ryhmien, etenkin joidenkin vertaisryhmien, vuorovaikutusta tukee myös ryhmän pieni koko, koska se mahdollistaa ryhmäläisten kuuluksi tulemisen ja keskinäisen vuorovaikutuksen (Levamo & Heikkinen, 2023).

Vuorovaikutus etäryhmässä toimii pääasiassa samoin perusperiaattein kuin tavallinen kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus. Etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on kuitenkin poikkeuksellista nonverbaalisen viestinnän, eli sanattoman viestinnän, merkityksen korostuminen, vaikka nonverbaalinen viestintä on rajallisempaa etänä. (Kauko ym., 2022.) Siksi vuorovaikutus etänä tapahtuvassa ryhmätoiminnassa voi olla haasteellisempaa, koska tärkeä nonverbaalinen viestintä ei välttämättä välity riittävästi, mikä johtaa osallistujien informaatio vajeeseen (Autere, 2020). Tästä syystä vuorovaikutuksen kannalta vaikuttaisi hyvinkin tärkeältä, että etäryhmän jäsenet edes näkisivät toisensa, mikä taas kannustaa videovälitteiseen vuorovaikutukseen pelkän puheen tai chat-ominaisuuden sijaan.

Etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, tai vuorovaikutuksessa yleensäkin, voi olla suurena ongelmana se, että osapuolet eivät pysty ymmärtämään toisiaan. Näin voi käydä esimerkiksi silloin, kun osapuolet eivät puhu samaa kieltä, tai toinen osapuoli on muuten kyvytön ymmärtämään puhetta, esimerkiksi kuulovaurion takia. Tällöin vaaditaan yleensä tulkkausta. Tulkkausta voi sosiaalialalla lähtökohtaisesti käyttää myös etänä, mutta aina on varmistuttava siitä, että tulkki pystyy kääntämään työntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun mahdollisimman tarkasti ja puolueettomasti. Tulkkaustilanne vaatii aina aktiivista toimintaa ymmärtämisen varmistamiseksi, mikä myös etänä tapahtuvassa toiminnassa on tärkeää. (Mattila ym., 2023.) Etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa siis osapuolten välille tulee tulkki, jolloin vuorovaikutukseen tulee lisää huomioitavia asioita. Tällöin tulee tarkkaan miettiä, kuinka tulkkaus toteutetaan ryhmätoiminnassa, jossa tulkkausta tarvitsevia on useampia.

Vertaistuki on ihmisten omaehtoista toimintaa, jossa vertaiset toimivat omaksi ja toistensa hyväksi. Vertaiset ovat siis henkilöitä, joita yhdistää jotkin samanlaiset elämäntilanteet tai kokemukset, esimerkiksi jokin oma ongelma, johon halutaan

apua. Ryhmässä tapahtuvassa vertaistuessa ryhmä yhdessä pyrkii vertaistoiminnalla parantamaan jäseniensä tilannetta. Vertaistukiryhmät ovat pääasiassa jäseniensä vastuulla, mutta niiden perustaminen ja niiden toiminnan vakiintuminen vaatii lähes aina ammattilaisen työpanosta. On myös vertaisryhmiä, joissa on tarpeen, että ammattilainen toimii ohjaajana. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi kriisiryhmät, ikääntyneiden vertaistukiryhmät tai sururyhmät, eli ryhmät, joissa ammattilaisen avuntarve voi olla akuutti, eikä riitä, että ryhmän vapaaehtoinen ohjaaja on yhteydessä ammattilaiseen. (Mikkonen & Saarinen, 2018.)

Verkossa vertaistuki on helposti saavutettavissa ja reaaliaikaista. Kuitenkin sen saavutettavuutta voi vaikeuttaa esimerkiksi verkkotaitojen puute. Myös etänä tapahtuvista vertaisryhmistä on ollut positiivisia kokemuksia etenkin silloin, kun perinteisempi ryhmätoiminta on ollut vaikeasti saavutettavissa. Etänä tapahtuvia ryhmiä voi hyödyntää pelkällä äänellä, eli perinteisesti puhelimitse, mutta nykyteknologia on mahdollistanut myös sen, että etänä olevissa vertaisryhmätapaamisissa voidaan hyödyntää videoyhteyttä. (Mikkonen & Saarinen, 2018.) Verkossa mahdollistuu myös ammattihenkilöiden välinen vuorovaikutus, mikä helpottaa vertaistukiryhmien muodostamista myös ammattihenkilöiden välille. Näin ammattihenkilöiden on helpompi saada vertaistukea ympäri maata tai jopa maailmaa. (Salminen ym., 2016, s. 11–12.) Etänä tapahtuva vertaistuki vaikuttaisi myös ammattilaisten välisen vertaistuen kannalta toimivalta mahdollisuudelta.

3.3 Etäryhmän tietosuoja

Verkossa tapahtuvassa toiminnassa on muistettava tietosuojaan liittyvät asiat. Palvelujärjestelmän johdon ja tietohallinnon velvollisuus on varmistaa organisaation riittävä tietoturva- ja tietosuojaosaaminen (Pennanen ym., 2023, s. 43). Tähän liittyy Suomessa vahvasti lainsäädäntö: Euroopan unionin tasolla esimerkiksi Euroopan unionin tietosuoja-asetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679) ja kansallisella tasolla esimerkiksi tietosuojalaki (L 1050/2018). Euroopan unionin tietosuoja-asetus (Euroopan

parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679) määrää esimerkiksi sen, että jokaisella sen jäsenmaan kansalaisella on lähtökohtaisesti oikeus henkilötietojen suojaan, mikä tarkoittaa, että etänä tapahtuvan ryhmätoiminnan tulee toimia niin, ettei asiakkaan henkilötiedot leviä tahoille, joilla ei ole niihin mitään oikeutta. Tämä myös tarkoittaa, että alustan, jota verkkoryhmissä käytetään, tulee olla myös todettu tietoturvalliseksi, jotta sen puuteteiden tai riskien takia henkilötiedot tai muut arkaluontoiset asiat yksityishenkilöistä eivät leviä.

On myös tärkeää, että ryhmäläiset eivät levitä toistensa arkaluontoisia tietoja vahingossakaan. Ryhmässä onkin tärkeää sopia ryhmän sisäisestä luottamuksellisuudesta, eli ryhmässä sanotut asiat jäävät vain ryhmäläisten välille. Toki tästä poikkeuksena on tilanne, jossa ryhmä ei olekaan enää ammattilaisen ohjauksessa. Jos tällöin nousee merkittävä huoli ryhmäläisen tilanteesta, voi olla täysin aiheellista ottaa yhteyttä ammattilaistahoon. (Health and Safety Directorate, 2020.)

3.4 Etäryhmätoiminnan esimerkkejä

Etäryhmät eivät ole aivan uusi asia, vaan niitä on hyödynnetty ennenkin. Etäryhmätoimintaa on toteutettu erilaisissa organisaatioissa. Sitä on päädytty toteuttamaan joko suoraan osana toimintaa tai hankkeen kautta. Seuraavaksi muutama esimerkki siitä, millaista etäryhmätoimintaa on jo harjoitettu.

Hyvinvointialueilta, hankkeen kautta alkaneen, etäryhmätoiminnan esimerkki: Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle pilotoitu etäryhmätoiminta ikääntyneiden kotihoidon etäpalveluissa, osana Vantaan ja Keravan kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämishanketta. Vantaan ja Keravan kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämishanke on osa valtakunnallista Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut -hanketta. Etäkotihoidon ryhmätoiminnassa on tuotettu fyysistä toimintakykyä, kognitiivista toimintakykyä ja yhteisöllisyyttä tukevaa ryhmätoimintaa. Näitä ovat olleet esimerkiksi tuolijumpparyhmä, muisteluryhmä ja lounasryhmä. Asiakkaat ovat antaneet hankkeen aikana positiivista palautetta saamastaan palvelusta. He ovat päässeet myös osallistumaan palvelun

kehittämiseen. Etäkotihoiton ryhmätoimintaa jatketaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella myös hankkeen päättymisen jälkeen. (Blom-Toivonen, 2022; Janhonen, 2022.)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen (2023) kotihoidon etäpalveluiden loppuraportista selviää, että asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä palveluiden ohella tarjottuihin etäryhmiin. Raportin arviointiasteikolla asiakkaiden tyytyväisyys: 4,39/5. Osa asiakkaista on myös kokenut etäryhmän antaneen jotain, mitä odottaa. Kuitenkin asiakkaiden palautteissa on noussut esiin myös tekniset ongelmat. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen järjestämistä etäryhmistä kotihoidon etäpalveluissa on pääasiassa positiivisia kokemuksia, teknisiä ongelmia lukuun ottamatta.

Etäryhmiä hyödyntävät myös eri järjestöt. Näitä järjestöjä ovat esimerkiksi Mielenterveysomaisten keskusliiton – FinFami ry:n paikalliset järjestöt, Vanhustyön keskusliitto ja Suomen Mielenterveys ry, jotka tarjoavat ryhmätoimintaa etänä muun toiminnan ohella. Ryhmät voivat olla vertaistuellisia, sosiaalisia, koulutuksellisia tai tukiryhmiä esimerkiksi arjessa selviämiseen. (Mielenterveysomaisten keskusliitto – FinFami ry, i.a.; Suomen mielenterveys ry, i.a.; Vanhustyön keskusliitto, 2023.)

Myös maailmalla, seurakunnan toiminnassa, on etäryhmistä positiivisia kokemuksia. Esimerkiksi Yhdysvalloissa Restore Austin -kirkon ryhmätoiminnan jäsenmäärä kasvoi, kun toiminta siirtyi etänä tapahtuvaksi. Samalla myös osallistujien aktiivisuus kasvoi toiminnassa. (Campbell, 2020, s. 19–21.)

On tutkittu myös etäryhmiä, jotka ovat vähemmän ammattilaisen hallinnassa. Ne ovat yleensä olleet esimerkiksi vertaistuellisia keskustelupalstoja tai foorumeita, joissa vertaiset voivat kertoa omista kokemuksistaan ja keskustella niistä muiden kanssa. Tällaisista ryhmistä on erilaisia tuloksia, koska tutkimusten otannat ovat usein melko pieniä, jolloin tutkimusten luotettavuus on melko vähäinen. Kuitenkin tutkimuksista näkyy se, että varsinkin mielenterveyskuntoutujat ovat voineet hyötyä etäryhmän tarjoamasta vertaistuesta, jolloin ryhmistä on positiivista kokemusta. Kuitenkin on myös huomattu, että etenkin mielenterveyskuntoutujien

vertaisryhmissä, joista puuttuvat riittävä kontrolli ja yhteiset ohjeistukset, voi käydä niin, että etäryhmästä ei olekaan hyötyä. Kontrollia ja yhteisiä sääntöjä vaaditaan siihen, että etäryhmästä tulee kaikille turvallinen. (Rayland & Andrews, 2023.)

4 HENGELLISYYS ETÄRYHMÄSSÄ

4.1 Hengellisyys

Hengellisyys tarkoittaa henkisyuden uskonnollista ulottuvuutta ja suunnan näyttäjää henkisesti orientoituneen ihmisen elämässä. Henkisyys taas on kiinnostusta elämän tarkoitukseen, ihmisyyteen, ihmisen historiaan sekä taidetta kohtaan. Vaikka hengellisyys kuuluu luterilaisessa ajattelussa henkisyuden kanssa erottamattomasti yhteen, voidaan kuitenkin todeta, että henkisyys on näkyvään maailmaan ja ajalliseen elämään liittyvä puoli, kun hengellisyys on asettumista pyhän ja äärettömän puhuteltavaksi. Hengellisyys on siis henkisyuden tuomien arvojen ja näkemysten uskonnollinen tulokulma: miten uskonto vastaa näihin kysymyksiin. (Malkavaara, 2022.) Tässä opinnäytetyössä hengellisyys liittyy Suomen ev.lut. kirkon oppiin.

Suomen ev.lut. kirkon diakoniatyössä vaaditaan hengellistä osaamista. Kirkolla on oikeus odottaa sille työskenteleviltä diakonian viranhaltijoilta sitoutumista kirkon hengelliseen perustehtävään, arvoihin ja uskontulkintoihin. Kirkon diakonian viranhaltioden työhön kuuluu vahvasti hengellisen elämän hoitaminen esimerkiksi rukoilemalla ja jumalanpalvelukseen osallistumisella. Diakonian viranhaltijoilta odotetaan myös ihmisen hengellisyuden kohtaamista sekä tukemista spiritualiteetin ja merkityksellisyyden pohtimisessa. Diakonian viranhaltijoilta odotetaan myös taitoa välittää ihmisten arjen kysymyksiä hartauksiin ja jumalanpalveluksiin sekä taitoa sanoittaa kirkon oppia eri

tilanteissa. Myös ihmisten hengellisen elämän tukeminen kuuluu diakoniatyön viranhaltijan osaamiseen. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-a.)

Spiritualiteetti tarkoittaa hengellistä elämää, jossa toteutuu uskon käytännön harjoitus, erityisesti muiden kristittyjen kanssa. Se korostaa hengellisen elämän, kasvun ja hengellisen havahtumisen merkitystä kirkossa. Hengelliseen elämään kuuluu esimerkiksi messu, rukoilu, hiljentyminen, yhteys toisiin uskoviin ja yhteinen hengellinen laulaminen. (Suomen ev.lut kirkko, i.a.-b.) Hengellinen ryhmätoiminta kuuluu myös spiritualiteettiin, etenkin hengellisten asioiden pohjalta.

Kun mietitään ihmisten hengellisyyttä nykypäivän Suomessa, voidaan huomata sen olevan selkeässä murroksessa. Suomi nimittäin maallistuu, eli yhä isompi osa ihmisistä ei usko esimerkiksi perinteiseen Suomen ev.lut. kirkon oppiin. On jopa käynyt niin, että osa ihmisistä pelkää tuoda henkisyyttään julkisesti esiin, koska ei halua tulla muiden leimaamaksi. Myös uudenlainen henkisyys, esimerkiksi meditaatio tai parannushoidot, on noussut perinteisemmän henkisyyden rinnalle. Kuitenkin Suomen ev.lut. kirkolla on vieläkin yhteiskunnassa merkitystä ja valtaa, koska suurin osa suomalaisista vielä kuuluu kirkkoon. (Haikala, 2024.) Hengellisyyden murros ja maallistuminen ovat varmasti sellaisia asioita, joita myös seurakunnan ryhmätoiminnassa tulee ottaa huomioon.

Hengellisyyteen ja kirkon työhön liittyy vahvasti myös sielunhoito. Sielunhoito on kristilliseen uskoon perustuvaa hengellistä ja psyykkistä tukemista. Suomen ev.lut. kirkon piirissä sielunhoito on avointa, eli siinä ei kysytä osallistujan vakaumusta tai kirkon jäsenyyttä. Sielunhoito voidaan myös jakaa yleiseen ja erityiseen sielunhoitoon. Yleiseen sielunhoitoon kuuluu kaikki kirkon sielunhoidollinen työ, jossa huolehditaan toisista ihmisistä, esimerkiksi julistamalla, opettamalla tai muun seurakunnan toiminnan puitteissa, eli esimerkiksi ryhmätoiminnassa. Erityinen sielunhoito taas on henkilön sielunhoitoon keskittyvää toimintaa. Sielunhoito on hyvin kokonaisvaltaista. Sielunhoitoa voi olla melkein mikä tahansa seurakunnassa tapahtuva toiminta. Jopa ihmisten välinen tavallinen vuorovaikutus, esimerkiksi toiminnan ohessa,

voi olla sielunhoidollista. Sielunhoidossa, toteutusmuodosta riippumatta, on oleellista läsnäolo, vuorovaikutus ja huolenpito. Kokonaisvaltaisessa sielunhoidossa otetaan huomioon ihmisen koko elämäntilanne, vaikka kaikki sen osa-alueet eivät olisikaan esillä sielunhoidon tilanteessa. (Kettunen, 2013, luku 1. Sielunhoidon sisältö ja teologia.) Koska sielunhoito voi olla osa kaikkea kirkon ja seurakunnan toimintaa, voidaan siis olettaa sen olevan myös osa etänä tapahtuvaa ryhmätoimintaa.

4.2 Hengellisyys ryhmätoiminnassa

Etänä toimivat pienryhmät tarjoavat säännöllisen hengellisen yhteyden, jolla on suuri vaikutus ihmisten jumalasuhteeseen. Hengellisen kasvun ryhmissä on hyvä varmistaa, ettei niistä tule liian teoreettisia, vaan ryhmäläiset voivat soveltaa hengellistä sisältöä suhteessa omaan elämäänsä. Turvallinen ryhmä mahdollistaa sellaisen aidon yhteyden, jossa voi paljastaa syviäkin ajatuksia. Ryhmän turvallisuus on erityisen tärkeää etenkin vertaistukiryhmässä, jossa voidaan jakaa kipeitäkin asioita elämästä. Kun keskustelu ryhmässä siirtyy hengelliselle alueelle, on täysin mahdollista, että nousee esiin erilaisia oppikäsityksiä ja tulkintoja. Tällöin ryhmän pitää olla myös sellainen, että siinä on tilaa erilaisuudelle (Sandberg, 2021, s. 126–127, s. 130.)

Hengellisten sisältöjen käsittelystä on kokemusta esimerkiksi OuluToivo2020-hankkeessa, jossa kokoontui viidesti aikuisille tarkoitettu etäryhmä: *Voimaa uudenlaiseen normaaliin*. Hengellisyys välittyi ryhmässä erityisesti osallistujien kokemusten kautta. Hengellisyyttä toteutettiin ryhmässä myös niin, että ohjaaja viittasi asioiden käsittelyssä kristillisiin teemoihin. Lisäksi ryhmissä kuunneltiin hengellistä sanomaa sisältävää musiikkia. (Ikonen & Sajalin, 2021.)

Hengellisyys voi olla siis osa muuta ryhmätoimintaa. On myös olemassa hengellisiin sisältöihin keskittyviä ryhmiä, joista Sandberg (2021, s. 119–120) nimeää esimerkiksi hengellisen kasvun ryhmät, Alfa-ryhmät, rukousryhmät sekä palvelu- ja toiminta ryhmät. Tosin näistä viimeinen keskittyy ihmissuhteista

enemmän itse tehtävään, mutta niissäkin voi saavuttaa pienemmän ryhmän aitouden ja luottamuksellisuuden.

Hengellistä ja psyykkistä tukemista, eli sielunhoitoa, voi tapahtua kokonaisvaltaisesti ajateltuna yleisesti seurakunnan toiminnassa, mutta myös erityisenä sielunhoitoon keskittyvänä työnä. Nämä kumpikin voivat tapahtua etäyhteyksien välityksellä. (Kettunen, 2013, luku 1. Sielunhoidon sisältö ja teologia.) Toki sielunhoito varmasti tapahtuu selkeimmin Sandbergin (2021, s. 119–120) nimeämissä ryhmissä, joissa käsitellään puhtaasti hengellisiä sisältöjä. Kuitenkaan ei tule unohtaa, että sielunhoitoa voi Kettusen (2013, luku 1. Sielunhoidon sisältö ja teologia) mukaan tapahtua kaikenlaisessa seurakunnan toiminnassa. Täytyy siis muistaa, että esimerkiksi etänä tapahtuvat päiväkahviryhmät voivat aivan hyvin sisältää sielunhoidollista keskustelua tai yhteyttä muiden ihmisten kanssa. Kettunen (2013, luku 3. Seurakuntayhteisössä tapahtuva sielunhoito) toteaa, että juuri seurakunnan diakoniatyössä sielunhoidollisuus toteutuu erilaisissa asiakaskontakteissa ja ryhmissä, joissa sielunhoidollisuus toteutuu ajan antamisena sekä välitetyksi ja rakastetuksi tulemisen kokemuksina.

5 TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tarkoitukseni on tehdä lyhyt opas etäryhmän ohjauksesta. Oppaassa käsittelen etäryhmän ohjaamisessa vaadittavaa teknistä osaamista ja valmiutta pääpiirteittäin, etänä tapahtuvan ryhmätoiminnan vuorovaikutusta, erilaisten ryhmien ohjaamista sekä lisäksi hengellisten sisältöjen toteuttamista etäryhmässä. Vaikka oppaassa käsitellään lisäksi hengellisten sisältöjen toteuttamista etäryhmässä, on se omana lukunaan. Muuten opas on suunnattu yleisesti etänä tapahtuvaan ryhmäohjaukseen, jotta se palvelisi myös sosiaalialaa mahdollisimman hyvin.

Kehittämistoiminnassa ensisijainen tavoite on konkreettisen asiantilan tai toimintamallin muuttaminen (Salonen ym., 2017, s. 34). Tämä opinnäytetyössäni näkyy niin, että teen oppaan, jolla voitaisiin täydentää työyhteisössä jo opittua ryhmänohjaamista joko olemalla valmiimpia toimimaan etänä tai parantamaan etänä tuotetun palvelun laatua. Opasta on tarkoitus voida käyttää yleisohjeena ryhmän ohjaamiseen etänä. Oppaan tavoitteena on rohkaista ohjaamaan etäryhmiä, vähentää tarvetta oppia etäryhmän ohjaamista kokemusten kautta, auttaa poistamaan etäryhmän ohjaamisessa mahdollisesti olevia heikkoja toimintamalleja sekä täydentää mahdollisia puutoksia, joita ei ole välttämättä osattu ottaa huomioon. Opas palvelisi työelämää etenkin silloin, kun työntekijä tai työyhteisö järjestäisi etänä tapahtuvaa ryhmätoimintaa ensimmäisen kerran. Oppaan avulla ryhmän ohjaajan ei tarvitsisi kehittää hyviä käytäntöjä kokeilemisen kautta, vaan ainakin osa niistä tulisi oppaasta.

Varsinaista yksittäistä työelämän yhteistyötahoa minulla ei ollut sovittuna, mutta työni lähdemateriaalia varten on haastateltu yksittäisiä ammattilaisia diakoniatyössä. Diakoniatyön ammattilaisten haastattelu liittyi aiempaan opinnäytetyön prosessiin, joka osaltani keskeytyi. Tässä Sirpa Kaurasen ja Veera Raatikaisen (2023) opinnäytetyössä: "*Avointa vuorovaikutusta etämaailmassa: digitaalisuus diakonian ryhmätoiminnassa*", tutkittiin diakoniatyöntekijöiden kokemuksia etänä tapahtuvasta ryhmätoiminnasta. Itse olin mukana keräämässä tutkimukseen haastatteluaineistoa, ja olen saanut luvan käyttää tätä aineistoa oman kehittämispainotteisen opinnäytetyöni lähdemateriaalina.

Etäryhmistä ja niiden ohjaamisesta on ollut aikaisemminkin jo ohjeistuksia. Niihin liittyen on myös tehty tutkimuksia, esimerkiksi opinnäytetöitä. Esimerkiksi Suomen Punainen Risti (i.a.) on tehnyt omat ohjeensa etäryhmien pitämiseen ja toimintaan verkossa. Kuitenkaan Suomen Punaisen Ristin materiaali ei ole selkeä yksittäinen opas, vaikka siinä on käsiteltykin tärkeitä asioita ja annettu hyviä ohjeita etänä olevaan toimintaan. Kyseessä on Suomen Punaisen Ristin verkkosivu, jossa on useita alasivuja ja erillisiä tiedostoja, jotka pitää erikseen ladata. Tutkimuksia ovat tehneet esimerkiksi Mari Kähäri (2023) sekä Saija Kivi ja Heli Sengeser (2022) YAMK-opinnäytetöinä. Näissä töissä on tutkittu ja arvioitu etänä tapahtuvaa sosiaalialan työtä eri ympäristöissä. Näiden lisäksi

Johanna Sandberg (2021) on kirjoittanut teoksen *Yhteisönä verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa*, jossa hän käsittelee myös seurakunnan ryhmätoimintoja verkossa. Sandbergin teosta olen käyttänyt lähteenä erityisesti etäryhmän hengellisyyttä käsittelevässä osiossa.

Olen päätenyt tekemään oppaan, koska en löytänyt opinnäytetyöni aihetta miettiessäni muita todellisia oppaita etäryhmän ohjaamiseen. Koska olin jo aiempaa opinnäytetyöni prosessia varten kerännyt ryhmäni kanssa ammattilaisten kokemuksia etäryhmistä, olen päättänyt luoda oppaan, joka haastateltavilta on puuttunut.

6 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSIT JA MENTELEMÄT

6.1 Kehittämismenetelmät

Kehittämisessä käytettävänä kehittämismenetelmänä työssäni korostuu aikaisemman tiedon käyttöön liittyvä menetelmä, eli tutkimuksen hyväksikäyttö. (Salonen, 2013, s. 22–23.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kehitin oppaan aikaisemmin kerätyn haastatteluaineiston avulla, jossa haastateltiin diakoniatyöntekijöitä heidän kokemuksistaan etäryhmän ohjaamisesta. Tämän haastatteluaineiston kerääminen tapahtui edellisen opinnäytetyöprosessini aikana syksyllä 2022. Lisäksi oppaan kehittämisessä on hyödynnetty myös muita julkaistuja tutkimuksia, kokemuksia sekä muuta asiaa käsittelevää materiaalia, esimerkiksi tilastoja.

Haastatteluista nousevien kokemusten ja kokemuskirjallisuuden pohjalta nousseet asiat tulkitsin ja arvioin, mikä tieto auttaa opinnäytetyössäni parhaiten. Vaikka subjektiivisten kokemusten perusteella nouseekin paljon asiaa, oli minulla vapaus päättää, mitä siitä työssäni hyödynnän (Airaksinen ym., 2022, s. 53–57).

Tällä tarkoitan sitä, että olen päättänyt hyödyntää kokemusaineistoista vain sitä osaa, joka liittyy juuri etäryhmien ohjaamiseen.

Salosen (2013, s. 22–23) mukaan myös konsultointi on yksi kehittämismenetelmä. Tarkoitukseni oli konsultoida, oppaan saavuttaessa ensimmäisen valmiin muotonsa, ammattilaisia, jotka ovat ohjanneet etäryhmää tai tutkineet sellaista. Näiltä ammattilaisilta sain palautetta oppaan toimivuudesta ja mahdollisia muokkausehdotuksia, mitä voin hyödyntää oppaan viimeistelyssä. Konsultoitavia ammattilaisia lähestyin sähköpostitse, ja he antoivat oppaan luettuaan palautteen kirjallisesti sähköpostin välityksellä. Konsultoiduilta ammattilaisilta sain myös etäryhmien ohjaamisesta lisää käytännön kokemuksia, joita hyödynsin oppaassa.

6.2 Hyvän oppaan perusteet

Koska tein oppaan, oli minun tärkeä tietää, millainen on toimiva opas. Marketta Rentola (2006, s. 92–107) on tehnyt oppaan tekemisestä ohjeistuksen, jota hyödynsin ideoidessani oppaani toteuttamisprosessia. Oppaan tulee aina vastata lukijan tarpeeseen ja yksinkertainen lupaus lukijan tarpeeseen antaa selkärangan oppaalle. Oma lupaukseni oppaan lukijalle on, että oppaan lukenut ammattilainen osaa ohjata etäryhmää mahdollisimman toimivasti, tehokkaasti ja asiakkaan tarpeita palvellen.

Rentolan (2006, s. 92–107) mukaan hyvän oppaan tunnusmerkkejä ovat myös vaikuttavuus, toimivat vaikuttamisen keinot ja toimiva rakenne. Vaikuttavuuteen liittyy vahvasti kirjoittajan näkökulma, kieli, lukijan puhuttelu ja pyrkimys, eli mitä oppaalla halutaan saavuttaa. Kirjoittajan näkökulma vaihtelee aiheittain, esimerkiksi oppaassa, jossa on selkeät vaiheet, voi kirjoittaja kirjoittaa suoraan lukijalle hyödyntäen jopa imperatiivia. Esimerkiksi jonkin laitteen käyttöoppaassa voi lukea: ”sammuta laite, kun merkkivalo syttyy”. Jos taas oppaassa käsitellään hyvin arkaa tai vastenmielistä asiaa, voi neutraali ja persoonaton näkökulma olla parempi. Oppaan kieli taas määräytyy kohderyhmän mukaan. Kielen tulee olla sellaista, että lukija ymmärtää, mitä oppaassa lukee.

Vaikuttamisen keinoja voi olla oppaassa monia. Niitä ovat: elämyksen hyödyntäminen, tarinallisuus, faktat, luvut, esimerkit, lainaukset, toisto ja kertaus. Vaikuttamisen keinoilla siis pyritään saamaan opas vaikuttamaan paremmin. Tämä tapahtuu helpottamalla oppaassa esitettyjen asioiden ymmärtämistä, tekemällä oppaasta mielenkiintoista luettavaa tai tuomalla oppaaseen ulkopuolista vaikuttavuutta. (Rentola, 2006, s. 102–107.)

Oppaan rakenne on myös tärkeä. Selkeä jako oppaan rakenteeseen tulee siitä, mitä oppaalla aiotaan saavuttaa. Jos oppaalla pyritään ratkaisemaan ongelma, oppaan on hyvä alkaa ongelmasta ja sitten edetä vaiheittain kohti ratkaisua. Jos taas oppaan avulla pyritään oppimaan uusi taito, on oppaan hyvä edetä yksinkertaisemmasta asiasta monimutkaisempaan. Rakenteen ei tule olla myöskään liian monimutkainen, koska monimutkainen rakenne vaikeuttaa oppaan seuraamista. Tekstin rakenteen tulee olla siis looginen ja palveleva. Toimivassa rakenteessa myös visuaaliset elementit ovat toimivia tekstin kanssa. (Rentola, 2006, 98–102.)

6.3 Käytännön toteutus

Kehittämistoimintaan on olemassa erilaisia malleja, joista Salonen (2013, s. 15–19) esittelee lineaarisen mallin, spiraalimallin ja näiden hybridi mallin: konstruktivisen mallin. Konstruktivinen malli sisältää ajatuksen kehittämishankkeen suunnittelusta, vaiheistuksesta, toiminnassa oppimisesta, osallisuudesta, tutkimuksellisesta kehittämisotteesta ja monipuolisesta menetelmäosaamisesta. Konstruktivinen malli on lineaarisen kaltainen, koska siinä on suoraviivaisuutta ja sen toiminnan vaiheet ovat selkeästi määriteltynä. Kuitenkin erona lineaariseen malliin on reflektio eri vaiheiden välillä, joista voi ottaa työhön uutta suuntaa tai muokkauksia jo sen tekovaiheessa. Päätin, että konstruktivinen malli sopisi oman oppaani kehittämisen malliksi, koska minun täytyi reflektoida oppaan sisältöjä jo sen tekovaiheessa. Tarvitsin oppaan tekemiseen myös tietynlaista lineaarisuutta ja suunnitelmallisuutta, jotta opas joskus valmistuisikin.

6.3.1 Käytännön toteutuksen vaiheet

Salonen (2013, s. 15–19) jakaa konstruktiivisen mallin seuraaviin osiin: aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe ja valmis tuotos. Aloitusvaiheessa määritellään kehittämistarve, kehittämistehtävä, toimintaympäristö ja toimijat. Aloitusvaiheessa aiheeni: opas etäryhmän ohjaamisesta sosiaali- ja kirkonalalle, määritteli kehittämistehtävän, joka vastaa tarpeeseen. Samalla käy ilmi toimintaympäristö, johon opas on suunniteltu.

Suunnitteluvaiheessa tein kirjallisen kehittämissuunnitelman, jona opinnäytetyön suunnitelmakin toimi. Suunnitelmassa ilmenee tavoitteet, ympäristö, vaiheet, toimijat, kehittämismenetelmät, materiaali ja aineisto, tiedonhankintamenetelmät, dokumentointitavat sekä tuotettujen dokumenttien käsittely, sillä tarkkuudella, kun ne voidaan tässä vaiheessa tietää.

Esivaihe tarkoittaa kentälle siirtymistä, mutta työssäni on hankala hahmottaa, mitä tämä käytännössä tarkoittaa, koska oppaani on tehty laajempaan käyttöön kuin esimerkiksi tiettyyn yksikköön. Salosen (2013, s. 15–19) mukaan esivaihe voi olla hyvinkin lyhyt, lähinnä suunnitelman läpikulkua, jonka aikana organisoidaan tulevaa työskentelyä. Itselläni tämä tapahtui juuri ennen työskentelyvaihetta, kun aikataulutin omaa työskentelyäni.

Työskentelyvaiheessa käytännössä työskentelin toteuttaakseni tavoitteen, eli tein oppaan. Työskentelyvaiheessa realisoituivat kaikki kehittämishankkeen osatekijät. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ennen kuin aloin kirjoittaa opasta, kävin läpi keräämääni materiaalia, eli kirjallisia lähteitä ja jo tehtyjä haastatteluja. Näistä nostin esiin toistuvia hyviä käytäntöjä ja mahdollisia toistuvia virheitä, joita materiaalissa on käsitelty. Tämän jälkeen pyrin täydentämään mahdollisia aukkoja, joihin vastauksia ei materiaalista löytynyt, keräämällä lisää materiaalia. Materiaali läpikäymiseen minulla kului aluksi eniten aikaa. Tähän kului viikkoja, 2024 loppupalven ja alkukevään aikana. Materiaalin läpikäymistä tapahtui tietenkin myös muiden vaiheiden aikana. Sen jälkeen, kun olin käynyt materiaalia ensiksi kunnolla läpi, aloin hahmottelemaan opasta ja jäsentämään

sen sisältöjä, kunnes aloin kirjoittamaan oppaan tekstiosuutta valmiiseen muotoon.

Tarkistusvaihe on omana vaiheenaan, vaikka tarkistusta, eli reflektointia, voi toteuttaa kaikissa muissakin vaiheissa. Tarkistusvaiheessa arvioidaan syntynyttä tuotosta. Tarkistusvaiheessa tein muokkauksia oppaaseen sen perusteella, mitä itse ajattelin oppaasta sillä hetkellä. Tarkistusvaiheessa myös hyödynsin etäryhmää ohjanneiden ammattilaisten konsultointia, joilta sain palautetta oppaasta ja kehitysehdotuksia, mutta myös käytännön kokemuksia etäryhmän ohjaamisesta, jota pystyin lisäämään oppaaseen. Viimeistelyvaiheessa viimeistelin oppaan ja raportin. Viimeinen vaihe on valmis tuotos, eli oppaani on valmis, ja voin keskittyä esimerkiksi sen levittämiseen.

6.3.2 Oppaan kokonaisuuden rakentuminen

Jaoin oppaan sisällön seuraaviin osioihin: tekninen osaaminen, etänä tapahtuvan ryhmätoiminnan vuorovaikutus, erilaisten ryhmien ohjaaminen ja hengellisten sisältöjen toteuttaminen. Näitä käsittelen oppaassa omina aihealueinaan niin, että kaikista nostan esiin perusasioita, hyviä käytänteitä, mahdollisia virheen paikkoja ja muita huomioitavia asioita. Nämä aihealueet on vielä jaettu omiin alalukuihinsa. Oppaan teknisen osaamisen osuus ei ole yhtä painotettu osuus muiden kanssa, vaan siinä käsitellään vain niitä asioita, joilla mahdollistetaan etäryhmän toimivuus.

Rentola (2006, s. 94–97) neuvoo, että ennen tekstin kirjoittamista tulee ratkaista asiat, jotka koskevat tekstin vaikuttavuutta. Yksi vaikuttavuuteen liittyvä asia on oppaan kirjoittajan, eli minun, näkökulma. Koska en ole vielä ammattilainen, enkä todellakaan sosiaali- tai kirkonalan asiantuntija, en kokenut, että voisin ottaa oppaaseen auktoritaarista tai kanssakulkijan näkökulmaa. Valitsin näkökulmaksi tarkkailijan näkökulman, koska kokosin oppaan kuitenkin perustuen muiden ammattilaisten tai asiantuntijoiden tekemiin havaintoihin ja tutkimuksiin. Rentola (2006, s. 94–97) on korostanut näkökulman merkitystä, koska lukija lukee oppaan tekstiä myös tekstin näkökulman kautta, ja liian ylimielinen teksti voi

saada lukijan hylkäämään tekstin tiedon. Rentola (2006, s. 94–97) kehottaa myös pohtimaan, mitä kieltä lukija puhuu. Koska oppaani on suunnattu sosiaali- ja kirkonalan ammattilaisille, olisin voinut käyttää myös ammattisanastoa enemmän. Kuitenkin Rentola (2006, s. 94–97) korostaa, että selkeä yleissuomi toimii aina, ja itsekin päädyin sitä oppaassani pääasiassa käyttämään. Tärkeintä on kuitenkin asia ja oppi, minkä tekstistä saa. Myös puheen kohdistaminen lukijalle on asia, joka piti ottaa huomioon. Päädyin siihen, että pyrin välttämään lukijan puhuttelua oppaassa. Rentolan (2006, s. 94–97) mukaan kirjoittajan äänensävyyn tulisi myös olla lähellä kirjoittajan luonnollista puhetapaa, johon pyrinkin. Toki oppaan tekstissä nousee esiin termejä, joita ei välttämättä tavallisesti puheessa esiinny, mutta niitä olen pyrkinyt selittämään tekstissä.

Kuten Rentolan (2006, s. 92–107), myös Nando Malmelinin (2018, s. 41–42) mukaan kirjoittamisen lähtökohdan on oltava vastaanottaja. Perustana kirjoittaessa on lukijoiden tarpeet. Minun oli siis opasta tehdessäni mietittävä, miten voin vastata tähän tarpeeseen mahdollisimman hyvin. Tässä päädyin kertaukseen lukujen lopussa, joissa vielä lyhyesti nostin esiin keskeisiä asioita. Lisäksi lisäsin oppaaseen havainnollistavia kuvia. Oppaan tulee olla myös riittävän selkeä, jotta lukija pystyy hyödyntämään sitä mahdollisimman hyvin. Tekstissä ei voi olla kovin monimutkaisia elementtejä, eivätkä ekstrakeinot pelasta, jos teksti ei ole looginen tai palveleva. Tärkeää on myös, että perustelen oppaassani esittäminäni väitteitä. Tällöin minun on merkittävä työhöni lähteet ja viitattava tehtyihin haastatteluihin, jolloin perustelen asioita ammattilaisten osaamisen kautta. Oppaan vaikuttavuutta lisäävät kertaus lukujen lopussa, faktat, esimerkit ja lainaukset, jotka tuovat tekstiin ulkopuolista vaikuttavuutta. (Rentola, 2006, s. 101–107.) Oppaaseen en kuitenkaan ottanut suoria lainauksia.

Oppaan alustavan tekstisisällön kirjoitin aluksi Word-tiedostoon, jossa sen pituudeksi tuli noin 21 sivua, sisältäen joka luvun lopussa olevat lähdeluettelot. Tämän jälkeen siirsin tekstin PowerPoint-tiedostoon, koska ohjelmana PowerPoint on minulle tuttu, ja sen avulla pystyin vapaammin suunnittelemaan oppaan sivujen ilmettä. Opasta muokatessa alkoi näyttämään sille, että PowerPoint ei ollut välttämättä paras valinta oppaan tekemiseen, vaikka se tarjosikin hyvin vapaat kädet oppaan hahmotteluun ja muokkaamiseen. Jouduin

tekemään lähes kaikki säädöt ja muokkaukset manuaalisesti, mikä vei paljon aikaa.

Kun siirsin oppaan PowerPoint-tiedostoon, huomasin, että siitä tuli hyvin raskaan oloinen ja yli 30 sivua pitkä. Näin aloin ajattelemaan myös tekstin saavutettavuutta, koska liian raskas tai vaikealukuinen teksti ei välttämättä palvele oppaan tarkoitusta. Hämeen ammattikorkeakoulun (i.a.) ohjeistuksen mukaan tekstin saavutettavuus koostuu sen ymmärrettävyydestä, luettavuudesta ja silmäiltävyydestä. Ymmärrettävyys liittyy lähinnä tekstin kieleen ja tekstin rakenteeseen. Silmäiltävyyteen liittyy taas se, miten tekstin rakenne tukee nopeaa havainnointia. Silmäiltävyyttä tukee esimerkiksi rivivälinä 1.5, päätteettömät fontit, tekstin tasaus vasemmalle, väliotsikot ja korostuskeinot, kuten lihavointi. Tekstin luettavuuteen liittyy tekninen rakenne, joka auttaa erilaisia apuohjelmia toimimaan oikein. Näitä saavutettavuuden ohjeita olen pyrkinyt hyödyntämään oppaassa, esimerkiksi kielessä, rivivälissä, päätteettömän Arial-fontin käytössä ja tärkeiden asioiden lihavoitina tekstissä. Tämän muokkauksen jälkeen PowerPoint-tiedostossa oli sivuja yhteensä 43. Pyrin myös siihen, ettei yksittäisistä kappaleista olisi tullut liian pitkiä. Lukujen huomioitavia ja varottavia asioita käsitellevät kappaleet sekä yhteenvedot on kirjoitettu luettelomaisesti.

Oppaan silmäiltävyyttä pyrin myös parantamaan niin, että jokaisen luvun perässä olevat "huomioitavaa"-, "varo tätä"- ja "yhteenvedo"- sivut ovat selkeästi erotettavissa muusta tekstistä. Sivujen visuaaliset ilmeet ovat erilaisia, esimerkiksi "Varo tätä" -sivuissa on käytetty punaista ja keltaista huomioväriä. Näissä luvun lopussa olevissa sivuissa lukee myös, mihin pääkappaleeseen ne liittyvät. Myös jokainen luku sai oman teemavärinsä, millä pyrin lisäämään silmäiltävyyttä siten, että jokaisen luvun pääotsikko on samalla taustavärillä kuin sen luvun "huomioitavaa" ja "yhteenvedo" -sivut.

Tekstin valmistuttua lisäsin oppaaseen sopivia kuvituskuvia, esimerkiksi havainnollistamaan teknisiä laitteita, millä pyrin selkeyttämään opasta. Tämä antoi myös oppaaseen enemmän visuaalista ilmettä. Tekstillä ja kuvalla tulee kuitenkin olla tekstissä omat osuutensa. Tekstissä on turhaa erikseen vielä

selittää asia, minkä saa kuvasta selville. Kuva ei saa myöskään olla pelkkä koriste, vaan kuvien käyttämisen tulee olla perusteltua. (Rentola, 2006, s. 102.) Minun tuli siis olla opasta tehdessäni tarkka siitä, että käyttämäni kuvat ovat tarpeellisia. Siksi kuvia tulikin melko vähän. Käytin jokaisen oppaan osion alussa myös kuvia puhtaasti siksi, että saisin oppaasta visuaalisesti miellyttävämmän lukijalle, mutta pyrin siihen, että jokainen näistä kuvista omalla tavallaan kuvastaisi sitä, mitä oppaan osiossa käsitellään. Eli näiden kuvien tarkoituksena on myös lisätä tekstin silmäiltävyyttä.

Opasta valmistaessani pidin päiväkirjaa, jota kirjoitin oppaan kehityksen eri vaiheissa, esimerkiksi siitä, miten oppaan valmistaminen on edennyt ja mitä mahdollisia hankaluuksia oppaan tekemisessä on esiintynyt. Tässä päiväkirjassa käsitelin myös opinnäytetyöni koko prosessin aikana nousseita tuntemuksia ja ajatuksia. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa, jossa se on kaikkien halukkaiden saatavissa. Varsinaisen oppaan julkaisen sähköisessä muodossa. Valitettavasti en ole päätäntävällässä siitä, miten opinnäytetyötäni tullaan hyödyntämään. Toivon kuitenkin, että siitä olisi monelle ammattilaiselle hyötyä etäryhmän ohjaamisessa, oli ammattilainen sitten aloittelija tai kokenut etäryhmän ohjaajana.

6.3.3 Oppaan arviointi

Oppaan ensimmäinen versio valmistui tammikuussa 2025. Tämän jälkeen konsultoin, eli pyysin palautetta oppaasta henkilöiltä, jotka ovat olleet ohjaamassa etänä tapahtuvia ryhmiä työntekijänä tai joille etäryhmät ovat tuttuja esimerkiksi kehitys- tai tutkimushankkeiden kautta. Näin sain palautetta, miten opas kuvastaa käytännön työtä. Palautetta sain kaikkiaan neljältä diakoniatyöntekijältä, jotka olivat joko tutkineet tai ohjanneet etäryhmiä. Saadun palautteen pohjalta muokkasin opasta, jotta se palvelisi vielä paremmin sosiaali- ja kirkonalan ammattilaisia. Muokkauksen jälkeen olisin vielä voinut kysyä, mitä konsultoidut ammattilaiset olisivat olleet muokatusta oppaasta mieltä, mutta tätä en ehtinyt tehdä, koska opinnäytetyöni aikataulu ei sitä enää mahdollistanut.

Suurin osa toteuttamistani muokkauksista, jotka päädyin tekemään palautteen pohjalta, liittyivät sanavalintoihin, kirjoitusvirheisiin, monimutkaisiin ilmaisuihin, ammattilaisten ehdottamiin lisäyksiin ja ammattilaisten omiin kokemuksiin käytännössä tapahtuvasta etäryhmän ohjaamisesta. Varsinkin sellaiset muokausehdotukset ja lisäykset, jotka nousivat useammalta ammattilaiselta, pyrin ottamaan tarkasti oppaan muokkauksessa huomioon. Yksittäisiltä ammattilaisilta sain myös palautetta sanavalinnoista, oppaan teoreettiseksi jäämisestä, oppaan pituudesta ja visuaalisuudesta. Näiden yksittäisten ammattilaisten palautteiden pohjalta en juurikaan tehnyt muokkauksia oppaaseen, koska tulkitsin niiden lähinnä liittyvän heidän henkilökohtaiseen ajatukseensa siitä, millaisen oppaan he toteuttaisivat. Teoreettiseksi jääminen oppaalla on kuitenkin lähes väistämätöntä, koska oppaasta olen pyrkinyt tekemään eräänlaisen perusteoksen, jota voisi käyttää eri työmuodot, jolloin asioita tuleekin käsitellä hyvin yleisesti. Myös konsultoiden ammattilaisten jakamista käytännön kokemuksista nousseita asioita lisäsin oppaaseen, millä pyrin vähentämään oppaan teoreettisuutta ja lisäämään oppaan käytännön näkökulmaa.

Oppaan tein sähköisesti tietokoneella. Resurssia, jota työhön kului eniten, on ehdottomasti oma aikani. Varsinaista taloudellista resurssia ei oppaan kehittämiseen tarvittu, koska omistin kaiken sen tekemiseen vaadittavan. Opas on sähköisessä muodossa, jolloin sen julkaisuun ei tarvittu erityisiä taloudellisia resursseja. Oppaan käyttäjä voi halutessaan tulostaa oppaan.

Mahdollinen tuotteen kehittämiseen liittyvä riski voisi olla se, että tuote ei valittavasti vastaisikaan riittävästi sosiaalialan tarpeisiin. Tämän estämiseen olen pyrkinyt ammattilaisten konsultoinnilla, eli keräämällä oppaasta palautetta henkilöiltä, joilla on kokemusta etäryhmien tutkimisesta tai ohjaamisesta. Minun on myönnettävä, ettei palautetta tullut kovin suurelta otannalta, mutta kuitenkin sellaisilta ihmisiltä, joilla on etäryhmätoiminnasta kokemusta. Lisäksi on todettava, että kaikki palaute, jota sain, on kirkon diakoniatyöntekijöiltä. Toki monella heistäkin on pätevyys toimia myös sosiaalialalla. Palautteen avullakaan en siis todennäköisesti saa oppaasta sellaista, että se vastaisi kaikkien

sosiaalialan työmuotojen ja työntekijöiden tarpeisiin, mutta se ei käytännössäkään olisi erityisen realistinen tavoite.

Toinen riski liittyy tuotteen levittämiseen. Koska en maksanut siitä, että jokin yhtiö lähtisi levittämään opasta, koska en ajatellut periä oppaasta maksuakaan, tulisi minun todennäköisesti itse saada levitettyä opasta. Jotta saisin levitettyä opasta tehokkaasti, voisin levittää sitä esimerkiksi erilaisiin sosiaalialan työntekijöiden tai diakoniatyöntekijöiden ryhmiin, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Olen ajatellut, että voisin tehdä oppaasta tai sen aiheesta pienen kirjoituksen esimerkiksi ammattilehtiin tai sosiaali- tai kirkonalan verkkoalustoille, esimerkiksi sosiaalialan ammattiliiton verkkosivuille, ja näin saavuttaisin lisää sosiaali- ja kirkonalan ammattilaisia. Toki voin lähettää valmiin oppaan myös tutuille työntekijöille, esimerkiksi työharjoittelupaikoistani, ja toivoo, että he levittävät mielestään mielenkiintoista opasta eteenpäin. Tuttujen työntekijöiden hyödyntäminen levityksessä voisi olla toimivaa, mutta heidänkään piirinsä eivät välttämättä ole kovin laajoja, ja opas saattaisi silti jäädä hyvin marginaalisen ryhmän tietoisuuteen.

Kun itse ajattelen tekemääni opasta, eniten minua mietityttää sen pituus. Opas on noin kaksi kertaa niin pitkä kuin olin aluksi ajatellut. Tämän opinnäytetyöprosessin kannalta ei ole kuitenkaan järkevää, että muokkaan opasta niin kauan, että se olisi täydellinen, koska aikani ja resurssini ovat lopulta rajalliset. Oppaassa on nyt kuitenkin kaikki, mitä osaamiseni ja opasta varten hankkimani tiedon pohjalta olen nähnyt tärkeäksi tuoda siinä esille. Olen myös hyvin tyytyväinen luomiini "yhteenveto"-, "huomioitavaa"- ja "varo tätä"- osioihin, koska sain niissä todennäköisesti tärkeää asiaa esitettyä lukijalle kompaktissa muodossa. Tekstin lihavointi oppaan kappaleiden sisällä auttoi itseäni selailemaan opasta, omien lukivaikeuksieni kanssa, joten se vaikuttaa toimivalta ratkaisulta. Tosin tekstin lihavoinnista sain myös jokseenkin kielteistä palautetta yhdeltä konsulttoimistani ammattilaisista, jonka mukaan lihavointi juuri häiritsee tekstin luettavuutta. En kuitenkaan tämän perusteella päätenyt poistamaan lihavointia, koska lihavointi taas auttaa minua lukemaan tekstiä, eli päättelen kyseessä olevan vain mieltymysero minun ja ammattilaisen välillä.

Pituutta oppaaseen myös tuo se, että oppaan lukujen välillä on jonkin verran toistoa. Tästä sain myös konsultoidulta ammattilaiselta palautetta. Kuitenkin itse ajattelen, että toisto on kertauksenkin vuoksi tärkeää. Koska ajattelen, että opasta voisi myös lukea selaillen, jolloin lukija voisi perehtyä niihin kohtiin, jotka lukijasta tuntuvat tärkeiltä, on tarpeellista, että samoja tärkeitä asioita nousee esille eri kohdissa, jos ne liittyvät käsiteltävään asiaan.

Kuten jo aikaisemmin totesin, niin oppaan teoreettisuus on lähes välttämätöntä tällaisessa, perusteokseksi tarkoitetussa, oppaassa etäryhmän ohjaamisesta. On myönnettävä, että itsekkin olen ajatellut, että olisi miellyttävämpää, jos voisin oppaassa käsitellä vielä enemmän käytäntöä. Näillä resursseilla ja aikataululla en kuitenkaan enää tähän pysty. Opas tulisi tällöin jopa jakaa erikseen eri työmuotoja varten, jotta niissä voisi parhaiten käsitellä käytännön työtä, koska niissä voisi silloin keskittyä paremmin eri työmuotojen erityispiirteisiin ja tarpeisiin.

Päädyin myös tuomaan oppaaseen hieman visuaalista ilmettä kuvilla. Kuvat hieman keventävät opasta, mutta kuitenkin kuvat olen pyrkinyt liittämään käsiteltävään aiheeseen. Yhden konsultoimani ammattilaisen mukaan kuvat muista ihmisistä tuntuvat hieman etäisiltä, mutta tähän en juuri kokenut tarvetta tehdä muokkauksia, koska nämä kuvat ovat tuomassa lähinnä visuaalista ilmettä, ja opas olisi ihan toimiva ilman kuviakin. Jos minulla olisi rajattomat resurssit, pyrkisin vielä tekemään oppaasta kevyemmän lukea ja hioisin sen rakenteen näin ollen täydelliseksi.

7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tämän opinnäytetyön materiaalina on käytetty aikaisemmassa opinnäytetyössä (Kauranen & Raatikainen, 2023) kerättyjä haastatteluaineistoja. Olin itse mukana työstämässä hyväksytyä haastattelurunkoa ja tekemässä haastattelua. Minulla on myös lupa käyttää kerättyä aineistoa tässä opinnäytetyössä.

Lähdemateriaalina käytettyjen työntekijöiden haastatteluun ei haettu tutkimuslupaa, koska työntekijät vastasivat haastatteluun anonyymeinä yksityishenkilöinä, kertoen omakohtaisia kokemuksiaan etäryhmien ohjaamisesta ja järjestämisestä. Tutkimuslupa edellytetään, kun tutkitaan jonkin organisaation, yrityksen, yhdistyksen tai vastaavan toimintaa tai jäseniä (Kuula, 2011, s. 276.)

Haastattelut on koottu Word-tiedostolle nimettömänä, eikä haastattelun litteraatista ole tunnistettavissa sen antanutta henkilöä tai palvelun asiakkaita. Tiedosto on Microsoft Officen pilvipalvelussa, josta sen pääsen lukemaan vain minä kirjautumalla palveluun sisään. Näin kerätyn haastatteluaineiston säilyttäminen suojatussa palvelussa estää muun muassa sitä, että huolimattoman aineiston jakamisen tai säilyttämisen seurakusena aineisto voisi levitä tahoille, jonka siitä ei tarvitse tietää. Kerätyn aineiston hyvän säilyttämisen avulla varmistetaan, ettei yksityisyyden suoja vaarannu. (Kuula, 2011, s. 207–209.)

Oppaan luotettavuus perustuu siihen, että sen lähteet ovat luotettavat. Oppaissa lähdekritiikki on erityisen tärkeässä asemassa. Minun tuli pyrkiä oppaassa käyttämään mahdollisimman tuoreita lähteitä, jotta opas auttaisi mahdollisimman hyvin nykytilanteessa. Minun oli lisäksi varmistettava, että lähteeni ovat riittävän laadukkaita. (Airaksinen & Vilkka, 2003, s. 53–54.) Riittävän laadukkaat lähteet taas tarkoittavat, että lähteet on luonut luotettava taho tai alan asiantuntija, esimerkiksi valtion virastot tai yliopistojen tutkijat. Lisäksi näiden lähteiden tulee liittyä tarpeeksi opinnäytetyöni aiheeseen. (Airaksinen ym. 2022, s. 84–85.) Oppaasta on myös käytävä ilmi siinä käytetyt lähteet, jotta sen voi varmistaa perustuvan laadukkaisiin lähteisiin. Pohdin kirjoittaessani, onko tärkeämpää löytää lähde heti kerrottuun asiaan lähdeviitteellä vai oppaan selkolukuisuus. Päädyin merkitsemään oppaassa käytetyt lähteet jokaisen osion jälkeen. Päätin myös, etten käytä tekstin sisäisiä lähdeviitteitä. Näin teksti ei ole liian raskasta, mutta lähteitä ei tarvitse etsiä oppaan lopussa olevasta lähdeluettelosta.

Oppaan luotettavuuteen vaikuttaa myös, kuinka hyvin se vastaa tarpeeseen, johon se on luotu. Konsultoimalla, eli keräämällä oppaasta palautetta sellaisilta

henkilöiltä, jotka ovat ohjanneet tai tutkineet etäryhmiä, sain oppaastani palautetta kokeneilta ammattilaisilta ja arviota siitä, että oppaani olisi oikeasti sellainen, että sitä voisi käyttää apuna työelämässä. Konsultoiduilta ammattilaisilta saatua palautetta hyödyntämällä pyrin muokkaamaan opasta niin, että se vastaisi paremmin työelämän tarpeisiin.

Lisäsin oppaan loppuun sivun, jossa on linkki Kaurasen ja Raatikaisen (2023) opinnäytetyöhön, koska haastattelujen tuloksia on käsitelty siinä. Haastattelun litteraatti on nimetön, ja haastateltavien anonymiteetti on luvattu haastattelun keräämisen aikana, joten päädyin siihen, etten viittaa suoraan haastateltaviin tai yksittäisiin vastauksiin oppaassa. Samalla sivulla kerroin, että sain konsultoitua etäryhmiä ohjanneita ja tutkineita ammattilaisia oppaasta ja heidän palautteiden ja kokemusten pohjaltaan tein muokkauksia ja lisäyksiä oppaaseen niin kuin parhaaksi näin. Myös konsultoiduille ammattilaisille lupasin yhteydenotossani anonymiteetin, joten en suoraan viittaa heihin tai heidän yksittäisiin vastauksiinsa oppaassa. Jos olen oppaassa nostanut esiin asian, joka toistuu haastatteluaineistossa tai konsultoitujen ammattilaisten palautteessa, olen viitannut haastatteluaineistoon tai konsultoitujen ammattilaisten palautteeseen yleisesti, en yksittäisiin vastauksiin.

Oppaassa ja sen tekemisessä oli otettava huomioon tietosuojan ja -turvaan liittyviä asioita. Kun käytin haastatteluja, oli minun ensinnäkin varmistettava, ettei haastateltava ole tunnistettavissa vastauksistaan. Tässäkin työssä aikaisemmin tehdyn haastatteluaineiston kerääminen oli ihmisiin kohdistunut tutkimus, ja yksityisyyden suoja onkin yksi ihmisiin kohdistuneen tutkimuksen eettisistä periaatteista (Hirsjärvi & Hurme, 2022, luku Tutkimuksen eettisiä näkökohtia). Minulla ei haastateltaviin liittyvän tietosuojan kanssa ollut ongelmaa, ainakaan opasta tehdessä, koska nostin pääasiassa esiin yhteisiä hyviä käytänteitä etäryhmän ohjaamisesta, enkä yksittäisten henkilöiden ajatuksia. Toki haastateltaviin liittyvä tietosuojan pidin mielessä opasta ja opinnäytetyön kirjallista raporttia tehdessä. Oppaassa tuli toki myös huomioida ne tietosuojan liittyvät asiat, jotka sitovat ammattilaista työssään. Haastatteluaineistosta voin tehdä nostoja myös tietosuojasta, koska haastatteluissa oli käsitelty myös tätä teemaa. Tietosuojasta materiaalina, jota hyödynsin, ovat lainsäädäntö ja

haastatteluaineisto, jossa haastateltavat ovat arvioineet etäryhmään liittyvää tietosuojaa.

Konsultointiin liittyvä tietosuoja ja -turva oli minulle uudempi asia. Kuinka voin tuoda oppaassani esiin sen, että olen konsultoinut luotettavaa tahoa niin, etten paljastaisi luotettavaa tahoa? Yksi ratkaisu olisi, että pyydän konsultoimiltani ammattilaisilta luvan kertoa oppaassa, keitä he ovat tai mitä tahoa he edustavat, jonka jälkeen kertoisin heidän antaneen palautetta oppaasta, joka on johtanut mahdollisiin muokkauksiin. Tämä ei välttämättä toimi silloin, kun konsultoin sosiaali- tai kirkonalan työntekijöitä, vaan heidän yksityisyyttään tulisi suojella mahdollisesti kertomalla pintapuoleisempia tietoja, esimerkiksi työkokemus ja työtehtävä. Päädyin siihen, että ammattilaisten nimiä ei mainita, vaan vain työtehtävä. Näin ammattilaiset pysyvät nimettömänä. Päädyin lopulta siihen, että jo yhteydenoton aikaan kerroin, että konsultoinnista tullut palaute käsitellään anonyymisti työssäni.

8 POHDINTA

Tutustuessani materiaaliin, työtäni varten, digitalisaatiosta sosiaali- ja kirkon alalla, yllätyin digitalisaation hitaasta edistymisestä, ennen kuin tuli tarve siirtää palvelut verkkoon poikkeuksellisen maailmantilanteen takia, ja kuinka nopeasti silloin digitalisaatiossa edettiin. Tämä saa sosiaali- ja kirkonalan näyttämään hyvin kömpelöiltä, jättimäisiltä ja hitailta kokonaisuuksilta, jotka kuitenkin pystyvät mukautumaan ympäröivään tilanteeseen yllättävän nopeasti ja ketterästi, jos ihmisten hyvinvoinnin etu sitä vaatii. Tämä kuvastaa hyvin sitä, että sosiaali- ja kirkonala ovat lopulta ihmisten työtä ihmisiä varten. Jos työtä tekevät ihmiset eivät ole valmiita muutokseen, ei muutos tapahdu nopeasti kuin pakolla. On kuitenkin todettava, että sosiaaliala on päässyt mukaan digitalisaatioon vielä nopeammin ja merkittävämmiin kuin kirkonala, vaikka myös kirkonalalla on otettu merkittäviä harppauksia digitalisaatioon nähden.

Muutokseen myös vaikuttaa se, miten työntekijä jää suorittamaan asioita jonkinlaisella rutiinilla, eikä ole valmis aktiivisesti muokkaamaan työskentelyään yhteiskunnan muutoksien mukaan. Siksi on tärkeää, että me uudet valmistuvat ammattilaiset tuomme työelämään uusia ja tuoreita näkökulmia sekä toimintatapoja. Esimerkiksi minusta etänä tapahtuvan ryhmän ohjaaminen on täysin toimiva mahdollisuus sosiaalityössä, vaikka toisilla, kauemmin työelämässä olleilla, voi olla eri mielipide asiasta.

Tavoitteeni oli tehdä opas, joka toimisi työkaluna työyhteisölle tai ammattilaiselle, joka alkaa toteuttamaan tai kehittämään etänä tapahtuvaa ryhmätoimintaa. Lähtökohtaisesti konsulttoimieni ammattilaisen palautteen pohjalta, opas oli loogisesti järjestelty ja sisälsi paljon tärkeää asiaa. Kuitenkin sain palautetta myös siitä, että opas on melko teoreettinen ja sisältää yleisesi paljon asiaa. Toisaalta tämä on lähes välttämätön lopputulos, kun pyrkimys oli tehdä oppaasta eräänlainen perusteos etäryhmän ohjaamisesta, eikä tietylle työmuodolle käytännön ohjeistukseksi. Koska oppaani on luotu tutkitun tiedon, kokemuskirjallisuuden ja ammattilaisten haastattelun pohjalta, uskon, että oppaani on toimiva työkalu myös käytännössä. Tätä ajatusta vahvistaa se, että pyrin vastaamaan myös niihin tarpeisiin, joita materiaalin perusteella nousi esiin. Uskon myös, että Covid-19-epidemian rajoitteiden väistyttyä, kaikilla tulevillakaan sosiaalialan ammattilaisilla ei ole välttämättä juurikaan kokemusta etäryhmän ohjaamisesta. Tällöin oppaani voisi olla hyödynnettävissä juuri silloin, kun kokematon työntekijä alkaisi ohjaamaan etäryhmää.

Toinen tavoitteeni oli, että opasta voisi käyttää myös silloin, jos työyhteisössä on jo toteutettu etäryhmätoimintaa, mutta sitä halutaan kehittää saamalla lisää tietoa tai uusia käytänteitä etäryhmän ohjaamisesta. Tästä en saanut suoraa palautetta konsulttoimiltani ammattilaisilta. Osittain tämä johtunee siitä, että suurin osa heistä on ohjannut pidemmän aikaa etäryhmiä ja näin kerryttäneet merkittävää kokemusosaamista. Sain kuitenkin palautetta siitä, että oppaassa oli paljon tärkeää asiaa etäryhmistä. Konsultoidut ammattilaiset kertoivat antamansa palautteen lisäksi, kokemustensa kautta, vakiintuneita ja hyväksi todettuja käytänteitä etäryhmän ohjaamiseen, joita lisäsin oppaaseen. Toivon, että

vähemmän etäryhmiä ohjanneet voisivat oppaani avulla myös hyötyä kokeneiden etäryhmän ohjaajien kokemuksista. Vaikka jokainen työyhteisö ja työntekijä on erilainen, voi oppaani olla antamassa perustason ideoita ja ohjeita työntekijöille etäryhmän ohjaamiseen. Tiedostan sen, että oppaani todennäköisesti on ainakin osittain vanhentunut jo muutaman vuoden kuluessa, mutta uskon, että aivan perusteet etäryhmän ohjaamisesta eivät ole muuttuneet merkittävästi.

Kun vertaan kehittämäni opasta esittelemiini teoreettisiin lähtökohtiin, se vastaa teoreettisia lähtökohtia melko tarkasti. Tämä tosin johtuu siitä, että opas perustuu osittain samoihin lähteisiin, joihin olen perustanut koko opinnäytetyöni teorian. Oppaassa olen esimerkiksi hyödyntänyt Mönkkösen (2007; 2018) nostamia asioita vuorovaikutuksesta ryhmässä ja verkossa, Sandbergin (2021) esittämiä ideoita ja mahdollisuuksia erilaisiin etäryhmiin ja hengellisyyden harjoitukseen etänä sekä Kilpiän (2022) korostamia asioita ryhmän ohjaamisesta ja ryhmän ohjaajan tehtävistä. Tutkimustieto ja teoria eivät tietenkään ole pysyneet aivan täysin käytännön työn muutoksen mukana, mutta ne kuvaavat melko tarkasti nykytilannetta. Tutkimus luonnollisesti tuntuu tulevan hieman jäljessä käytäntöä, koska onhan hyvin vaikea tutkia asiaa, jota ei ole tutkimushetkellä jo tapahtunut. Osa teoriasta perustuu myös pari vuotta vanhoihin lähteisiin. Koska teknologia kehittyi erittäin nopeasti, on täysin luonnollista, että uusia laitteita ja menetelmiä syntyy, joita vanhat tutkimukset eivät ole voineet ottaa huomioon. Olen teoriaosuudessa nostanut esiin myös digitalisaation jatkuvan kehityksen, mikä mahdollisesti työssäni selittää käytännön ja teorian välistä viivettä.

Oppaani opinnäytetyön tuotoksena on hyvinkin tärkeä ja ajankohtainen, kun sitä vertaa teoriaan ja tutkittuun tietoon. Tulevaisuuden kuva on sellainen, että sosiaalialalla tullaan lisäämään digitaalisia palveluja erilaisista syistä, mikä on myös Sosiaali- ja terveysministeriön (2023) tavoite. Tutkimustiedon perusteella voisi päätellä myös, että digitaitojen puute on suurin este digitaalisessa ympäristössä tarjottavien palvelujen hyödyntämiselle (Granholm, 2020, s. 169–171; Tetri ym., 2024, s. 117–130). Itse ajattelen, että erityisesti etäryhmien kannalta on kriittistä, että ammattilaisten digitaidot ovat riittävät etäryhmien ohjaamiseen. Mitä hyötyä olisi siitä, että osallistujien digitaidot olisivat riittävät

etäryhmässä toimimiseen, jos ammattilaisen digitaidot eivät toimintaa mahdollista?

Sosionomin (AMK) osaamisvaatimukseen, eli kompetensseihin, kuuluvat: sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Minua tutkintoni takia koskettavat lisäksi diakoniatyöntekijän kompetenssit: hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, kirkon organisaation tunteminen ja yhteistyötaidot sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen (Diakonia-ammattikorkeakoulu [DIAK], i.a.). Opinnäytetyöni prosessin aikana olen kehittänyt kaikissa edellä mainituissa kompetensseissa, mutta opinnäytetyössäni korostuu luonnollisesti osa kompetensseista toisia enemmän.

Sosionomin (AMK) osaamisvaatimusten eettisen osaamisen kriteereihin kuuluvat esimerkiksi: osaa edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä osaa asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden ja ryhmien puolelle (DIAK, i.a.). En aluksi osannut hahmottaa, että opinnäytetyöni ja sen tarkoitus liittyvät myös niin vahvasti näihin kriteereihin. Oppaani avulla pyrin parantamaan etänä tarjottavien palveluiden laatua, mikä parhaimmillaan johtaa siihen, että sosiaalialan asiakkaille on tarjolla enemmän laadukkaita palveluita.

Sosionomi (AMK) osaamisvaatimuksista työni kuitenkin koskettaa eniten asiakastyön osaamista ja tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista (DIAK, i.a.). Työni käsittelee esimerkiksi vuorovaikutusta asiakastilanteessa ja ryhmänohjaamista, eli käytännön asiakastyötä. Lisäksi tätä käsitellään myös verkkoympäristössä. Yksi asiakastyön osaamisen kriteereistä on: osaa tehdä ohjaustyötä erilaisissa sähköisissä toimintaympäristöissä ja ohjata asiakkaita palveluiden käytössä, joka liittyy aivan selkeästi myös omaan opinnäytetyöhöni. Koska sähköisessä toimintaympäristössä ohjaaminen noudattaa lopulta hyvin samoja peruseriaatteita kuin perinteisempi kasvokkain tapahtuva ohjaustyö, olen opinnäytetyöni aikana päässyt myös perehtymään tähän. Toki tässä on

nostettava esiin, että vaikka ohjaustyö noudattaakin samoja peruspiirteitä, on muistettava, että etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on eroa kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen, johon olen työssäni päässyt perehtymään.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio osaaminen taas korostuu työssäni niin, että oppaani on kehitetty tutkitun tiedon pohjalta. Tämän kompetenssin kriteereistä erityisen selvästi työssäni nousee esiin: osaa soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä toimintakäytäntöjen kehittämiseksi sekä osaa tuottaa ja arvioida tietoa hyvinvoinnin edistämiseksi (DIAK, i.a.). Oppaan olen luonut käyttäen haastatteluaineistoa ja ammattilaisten konsultointia, jotta olisi olemassa yleinen opas etäryhmän ohjaamiseen sosiaali- ja kirkon alalla. Olen työssäni pyrkinyt yhdistämään kokemuksia ja tutkittua tietoa yhdeksi kokonaisuudeksi, jonka avulla ammattilaiset voisivat parantaa tarjoamiensa palvelujen laatua. Olen myös työssäni materiaaliin perehtymisessä pyrkinyt arvioimaan sitä, mikä on erittäin tärkeää etänä tapahtuvassa ryhmäohjaamisessa, jotta olen oppaassani voinut keskittyä mahdollisimman tärkeisiin asioihin.

Diakoniatyöntekijän osaamisen kompetensseja koskettaa työssäni hengellisiä sisältöjä ja sielunhoitoa koskeva osio, jossa käsittelen hengellisten sisältöjen ja sielunhoidon huomioimista ja toteuttamista etänä tapahtuvassa ryhmän ohjauksessa. Diakoniatyöntekijän osaamisen kompetensseista työssäni korostuvat: hengellisen työn osaaminen ja diakonisen asiakastyön osaaminen (DIAK, i.a.). Hengelliseen työhön olen tuottamassani oppaassa pyrkinyt keräämään ideoita, kuinka ihmisten hengellistä kasvua ja hengellistä elämää voidaan tukea etänä tapahtuvassa työskentelyssä. Olen myös korostanut sitä, että ihmisten hengellisiä näkemyseroja, ja myös kristinuskon erilaisia tulkintatapoja, tulee kunnioittaa ja huomioida etäryhmän toiminnassa.

Diakonisen asiakastyön osaamiseen työni koskettaa siten, että työssäni olen pyrkinyt lisäämään ammattitaidon jatkuvaa ylläpitämistä ja kehittämistä luomalla apuvälineen etäryhmän ohjaamiseen. Tämä prosessi on lisännyt myös omia valmiuksiani toimia etäryhmän ohjaajana diakoniatyössä, koska itselläni tästä ei ole käytännön kokemusta juurikaan karttunut opintojeni aikana. Myös diakoniatyön keskeisten työalueiden tunteminen korostuu siten, että oppaassani

käsittelen juuri ihmisten kanssa työskentelyä ja minun tuli opasta valmistaessani todella tietää, mitä töitä diakoniatyöntekijöille seurakunnassa kuuluu. Tutkimustiedon, arvioinnin ja reflektoinnin käyttäminen työn kehittämiseen on yksi niistä kriteereistä, joka työssäni korostuu. Olen käyttänyt tutkittua tietoa ja ammattilaisten kokemuksia oppaan luomisessa. Opasta taas voi käyttää työn kehittämiseen seurakunnissa.

Jos oppaani pohjalta alettaisiin ideoimaan uutta tuotetta, niin todennäköisesti oppaastani saa jo muutaman vuoden kuluttua tehtyä päivitetyn version. Digitalisaatio näyttää kiihtyvän jatkuvasti ja voi olla täysin mahdollista, että varsinkin osa esittelemistä tekniseen osioon liittyvästä asioista ovat jo vanhentuneita. Oppaasta voisi tehdä myös erilaisia versioita tietyille työmuodoille, esimerkiksi opas, joka käsitelisi päihdetyössä tapahtuvaa etäryhmänohjaamista ja siinä erityisesti huomioon otettavia asioita. Oppaasta voisi myös jatkokehittää tuotteen muille aloille, esimerkiksi niin, että sen sisältöä muokattaisiin vastaamaan esimerkiksi terveysalan tarpeita. Oppaani pohjalta voisi myös mahdollisesti järjestää jonkinlaisen koulutuksen etäryhmän ohjaajille. Toki on myös mahdollista, että joku etäryhmistä hyvän tiedon ja kokemuksen omaava henkilö alkaisi esimerkiksi konsultiksi, jolta voisi ostaa koulutuksia tai muita vastaavia palveluita etäryhmän ohjaamisesta.

LÄHTEET

- Airaksinen, T., & Vilkka, H., (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Tammi.
- Airaksinen, T., Kostamo, P., & Vilkka, H. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House Oy.
- Autere, K. (03.08.2020). Vuorovaikutus videovälitteisessä etäryhmässä vaatii vähän enemmän ponnistelua.
<https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/2020/08/03/vuorovaikutus-etaryhmassa/>
- Blom-Toivonen, P. (29.03.2022). *Vantaan ja Keravan kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämishanke*.
<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/vantaan-ja-keravan-kotona-asumista-tukevien-etapalvelujen-kehittamishanke>
- Campbell, H. (toim.). (2020). The Distanced Church: Reflections on Doing Church Online. <https://hdl.handle.net/1969.1/187891>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.). *Sosionomi (AMK), diakoniatyö - koulutuksesta valmistuneen osaamisvaatimukset eli kompetenssit*. Saatavilla 5.2.2025. <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-diakoniatyo/>
- Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena: Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. (2016). Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojaa-asetus). *Euroopan Euroopan unionin virallinen verkkosivusto* 4.5.2016 <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=fi>
- Granholm, C. (2016). *Social work in digital transfer: Blending services for the next generation*. [Väitöskirja, Helsingin yliopisto].

https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_P_DF_version.pdf

- Granholm, C. (2020). *Tekeekö palveluiden digitalisaatio julkisista sosiaalipalveluista nuorille helpommin saavutettavia?* Teoksessa P. Berg, & S. Myllyniemi (toim.), *Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020* (s. 169–176). (Näkökulma). Nuorisotutkimusseura. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>
- Haikala, T. (30.1.2024). Millaista on hengellisyys 2020-luvun Suomessa? *Yliopisto-lehti*, (1)2024. <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/elamantieteet/millaista-hengellisyys-2020-luvun-suomessa>
- Health and Safety Directorate. (2020). Peer support group facilitator guide. Maailmanpankki. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/178031585674457717-0230032020/original/PeerGroupFacilitatorGuide.pdf>
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino.
- Hämeen Ammattikorkeakoulu. (i.a.). Miten parannan tekstini saavutettavuutta oppimateriaaleissa ja ohjeissa?. Saatavilla 24.9. 2024. <https://digipedaohjeet.hamk.fi/ohje/miten-parannan-tekstini-saavutettavuutta-oppimateriaaleissa-ja-ohjeissa/>
- Ikonen, R., & Sajalin, H. (20.1.2021). *Kokemuksia diakonian etäryhmän ohjaamisesta*. <https://diakoniaplus.fi/kokemuksia-diakonian-etaryhman-ohjaamisesta/>
- Janhonen, T. (16.9.2022). *Etäryhmätoiminta*. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/etaryhmatoiminta>
- Kalanti, M. (2022). Koronan vaikutukset diakoniatyöhön. Teoksessa S. Hammarén, M. Hietaniemi, S. Kainulainen, S & M. Kalanti, *Diakoniabarometri 2022: Muuttuva ja muuttava diakonia* (s. 23–53). (Suomen ev.-lut. kirkon tutkimusjulkaisuja 138). Kirkon tutkimus ja koulutus. <https://evl.fi/documents/1327140/0/Diakoniabarometri+2022.pdf/40e4adb4-0f2f-3bcf-3b12-04e48fa62520?t=1663221020252>

- Kauko, E., Metelinen, M., Niemi, A., Nyyssönen, M., Sulonen, S., Myllymäki, P., & Vesanen, K. (25.2.2022). Sanaton viestintä on tärkeää verkkotapaamissakin. <https://talk.turkuamk.fi/hyve/sanaton-viestinta-on-tarkeaa-verkkotapaamisissakin/>
- Kauppila, T., Kiiski, K., & Lehtonen, M. (2018). Sähköhelmen kalastus - Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. [Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3914-1>
- Kauranen, S., & Raatikainen, V. (2023). Avointa vuorovaikutusta etämaailmassa: digitaalisuus diakonian ryhmätoiminnassa. [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304225937>
- Kettunen, P. (2013). Auttava kohtaaminen: 1, Sielunhoidon perusteet ja teologia. Kirjapaja.
- Kilpeläinen, A., & Sälevä, T. (2017). Etäältä lähelle – Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti. Teoksessa M. Kivistö, & K. Pyykkönen (toim.), Sosiaalityö digitalisaatiossa (s.139 -152). (Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58). Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>
- Kilpiä, J. (2022). Kontekstin taju: Karttakirja voimavarakeskeiseen ryhmän ohjaamiseen. Aktuaali koulutuspalvelu.
- Kivi, S., & Sengezer, H. (2022). *Silti saa osallistua, vaikka olis ahdistus pahana: Kuntouttavan työtoiminnan etäryhmien arviointitutkimus* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202203123407>
- Koiranen, I., Räsänen, P., & Södergård, C. (2016). Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? *Talous ja Yhteiskunta*, (3), 24-29. <https://labour.fi/t&y/talous-yhteiskunta-3-2016/>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.
- Kähäri, M. (2023). Digitaalinen etäryhmätoiminta: käyttäjälähtöisiä kehittämissuhteita. [Opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202302062053>

L 1050/2018. Tietosuojalaki 5.12.2018/1050.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050#L2P6>

Laajalahti, A. (2022). Vuorovaikutusosaaminen ryhmässä: tietoa, taitoa ja asennetta. Teoksessa H. Haapamäki-Niemi, & S. Murumäki, *Yhdessä: Näkökulmia vuorovaikutuksen oppimiseen ja opettamiseen* (s. 39–52). Äidinkielen opettajain liitto.

Levamo, P., & Heikkinen, A. (7.12.2023). *Vertaisryhmätoiminta*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/vertaisryhmatoiminta>

Malkavaara, M. (6.9.2022). *Hengellinen ja henkinen. Dialogi*.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022061346081>

Malmelin, N. (2018.) Vaikuttava tietokirjallisuus – mitä se on? *Tieteessä tapahtuu*, (3) 2018. <https://journal.fi/tt/article/view/70313/31311>.

Mattila, T., Mäki, K., Heino, E., & Kara, H. (29.5.2023). Onnistuneen asioimistulkkauksen piirteet ja edellytykset sosiaalityössä. SOSKIELI Monikielisyys ja kielellinen haavoittuvuus.
<https://blogs.helsinki.fi/soskieli/2023/05/29/onnistuneen-asioimistulkkauksen-piirteet-ja-edellytykset-sosiaalityossa/>

Mielenterveysomaisten keskusliitto – FinFami ry. (i.a.). Verkko- ja etäryhmät. Saatavilla 26.3.2024. <https://finfami.fi/verkkoryhmat/>

Mikkonen, I., & Saarinen, A. (2018). Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Tietosanoma.

Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö*. Edita.

Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Parkkila, M. (20.5.2021). *Kokemuksia oppimisvaikeuksien etäohjauksesta*. [PowerPoint-diat]. Kuntoutussäätiö.
<https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2021/05/Kokemuksia-oppimisvaikeuksien-etaohjauksesta-200521-Parkkila.pdf>

Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A., & Leskelä, R. (2023). *Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Valtioneuvoston kanslia.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-059-2>

- Puuska, K. (2012). Diakoniatyö ryhmissä ja lähiyhteisöissä. Teoksessa R. Gothoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö*. Kirjapaja
- Pyykönen, A.-M., Lammintakanen, J., & Pehkonen, A. (2022). *Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa?* (Julkaisu 50). Kunnallissalan kehittämissäatiö. <https://kaks.fi/julkaisut/syrjiiko-digitalisointi-ihmisia-sosiaa-lipalveluissa/>
- Rahikka, A. (2013). Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos ; Unigrafian kirjamyynäti [jakaja]
- Rayland, A., & Andrews, J. (2023). From Social Network to Peer Support Network: Opportunities to Explore Mechanisms of Online Peer Support for Mental Health. *JMIR Ment Health*, (10) 2023. [10.2196/41855](https://doi.org/10.2196/41855)
- Rentola, M. (2006). Hyvä opas. Teoksessa R. Jussila, E. Ojanen, & T. Tuominen (toim.), *Tieto kirjaksi* (s.92–107). Kansanvalistusseura.
- Ritvanen, J. (2017). Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa M. Kivistö, & K. Pyykönen (toim.), *Sosiaalityö digitalisaatiassa* (s.73–89). (Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58). Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>
- Sajalin, H. (9.6.2021). *Ryhmätoiminnan uusia muotoja seurakunnissa*. <https://dialogi.diak.fi/2021/06/09/ryhmatoiminnan-uusia-muotoja-seurakunnissa/>
- Salminen, A., Hiekkala, S., Stenberg, J. (toim.). (2016). *Etäkuntoutus*. Kela. <http://hdl.handle.net/10138/161341>
- Salonen, K. (2013). *Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-373-8>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., & Kinos, S. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*.

- Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-649-4>
- Sandberg, J. (2021). Yhteisönä verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa. Kirjapaja.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (1.11.2023). Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi: Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:32). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9889-6>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-a.). *Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus*. Saatavilla 29.4.2024. <https://kirkonydinosaaminen.fi/diakonian-viranhaltija.html>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a-b.). *Spiritualiteetti*. Saatavilla 3.6.2024. <https://evl.fi/sanasto/spiritualiteetti/>
- Suomen mielenterveys ry (i.a.). *Ryhmät*. Saatavilla 26.3.2024. <https://mieli.fi/tukea-ja-apua/ryhmat/>
- Suomen punainen risti. (i.a.). Ohjeita toimintaan verkossa. Saatavilla 7.2.2024 <https://rednet.rodakorset.fi/node/60997>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). *Yhdenvertainen palvelujärjestelmä ei syrji vaan huomioi ihmisten moninaisuuden*. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023041737160>
- Tetri, B., Rantanen, T., & Kouvonen, A. (2024). Digital skills and intention to use digital health care and social welfare services among socially marginalized individuals in Finland: A cross-sectional study. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 16(2), 117-130. <https://doi.org/10.23996/fjhw.143006>
- Tilastokeskus. (i.a.). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Saatavilla 29.1.2024. https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__sutivi/
- Vanhustyön keskusliitto. (20.1.2023). *Onko sinun vaikea päästä kotoa tapaamaan ikätovereita? – Tule mukaan verkkoryhmään*. <https://vtkl.fi/onko-sinun-vaikea-paasta-kotoa-tapaamaan-ikatovereita-tule-mukaan-verkkoryhmaan>

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. (29.11.2023). Kotihoidon etäpalveluiden vaikuttavuus ja kasvun mahdollisuudet. Loppuraportti.

https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-02/Vantaa-Kerava%20et%C3%A4palveluiden%20vaikuttavuuden%20arviointi%20ja%20kasvun%20mahdollisuudet_loppuraportti%20%28005%29.pdf

LIITE 1. Opas etäryhmän ohjaamisesta

ETÄRYHMÄN OHJAAMINEN

Opas etäryhmän ohjaamisesta sosiaali- ja kirkonalan ammattilaisille

Santtu Viljanen

SISÄLLYS

JOHDANTO	3
1. Tekninen osaaminen	4
2. Vuorovaikutus etäryhmässä	13
3. Erilaisten ryhmien ohjaaminen	22
4. Hengelliset sisällöt ja sielunhoito etäryhmässä	34

JOHDANTO

Tässä oppaassa käsitellään etäryhmän ohjaamista. Opas on tarkoitettu **sosiaali- ja kirkonalan ammattilaisille**, jotka työssään ohjaavat erilaisia ryhmiä. Tässä oppaassa ei käsitellä ryhmän ohjaamisen alkeita, vaan opas on tarkoitettu ryhmänohjauksen perustaidot omaavalle ohjaajalle. Tämän oppaan avulla osaat soveltaa osaamistasi etäryhmään, eli etänä toimivaan ryhmään. Oppaassa tullaan keskittymään **tekniseen osaamiseen, etänä tapahtuvaan vuorovaikutukseen, erilaisten ryhmien ohjaamiseen etänä ja hengellisten sisältöjen toteuttamiseen etänä**. Oppaassa lähestytään aihealueita perusteorian kautta sekä esitetään hyväksi todettuja käytäntöjä ja yleisiä virheitä. Suosittelen, että luet oppaan kokonaan, mutta voit myös vapaasti lukea vain sen osion oppaasta, jonka koet tarpeelliseksi työtäsi varten.

Olen toteuttanut oppaan Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Tämän oppaan olen koonnut **ammattilaisten haastattelujen tuloksista etäryhmään liittyen ja hyödyntämällä tutkittua tietoa, löytämäni kokemuskirjallisuutta etäryhmän ohjauksesta sekä muuta aiheeseen liittyvää materiaalia**. Lisäksi toteutin oppaan viimeistelyn vaiheessa konsultoinnin etäryhmää ohjanneilta tai tutkineilta henkilöiltä, jonka jälkeen tein oppaaseen muokkauksia ja lisäyksiä heidän palautteensa ja ehdotustensa pohjalta. Minä itse en ole etäryhmän ohjaamisen asiantuntija, vaan oppaassa olen keskittynyt kokoamaan jo olemassa olevaa tietoa helposti lähestyttäväksi ja tiiviiksi kokonaisuudeksi.

Tässä heti alkuun tärkein neuvo etäryhmän ohjaamiseen: **uskalla kokeilla**

3

1. Tekninen osaaminen

Tärkeintä teknisessä osaamisessa on, että ohjelmat ja laitteet ovat tuttuja, koska on hyvin haastavaa ohjata ryhmää, jos ei saa edes omaa ääntänsä kuuluviin. Laitteista ja ohjelmista tulee tuttuja parhaiten käyttämällä niitä, eli harjoittelemalla. Kannattaa harjoitella turvallisessa ympäristössä eri laitteiden ja ohjelmien toimintoja ja käyttöä, jotta ryhmän ohjaamisen paine ei häiritse harjoittelua. Harjoittelua voit tehdä esimerkiksi muiden työyhteisön jäsenten kanssa, mikä on erittäin suositeltavaa varsinkin silloin, jos muutkin aikovat ohjata etäryhmää.



4

Teknisten laitteiden ja ohjelmien vieraus voi olla myös ryhmään osallistumista rajoittava tekijä asiakkaiden keskuudessa. Siksi olisikin tärkeä pyrkiä siihen, että käytetyt ohjelmat ja laitteet olisivat myös asiakkaille tuttuja. Koska tämä ei ole aina mahdollista, niin **laitteiden ja ohjelmien käyttämiseen voisi olla hyvä tarjota opastusta.**

1.1 Laitevaatimukset

Ryhmää voi ohjata **tietokoneelta, tabletilta tai älypuhelimella.** Kuitenkin on suositeltavaa, että ryhmän ohjaajalla olisi käytössään ainakin kannettava tietokone, tai jopa pöytätietokone, koska isompi ruutu huomattavasti helpottaa etäryhmän ohjaamista, jossa pitää ottaa paljon asioita huomioon. **Tietokoneen käyttö mahdollistaa kahden tai useamman näytön** hyödyntämisen, joka on todettu toimivaksi käytännön etäryhmän ohjaamisessa.

Kameran olisi tärkeää olla käytössä ohjaajalla, jotta ohjaajan videokuva näkyisi osallistujille. Yleensä kannettavissa tietokoneissa, tableteissa ja älypuhelimissa on sisään rakennettu kamera, mutta käyttää voi myös erillistä web-kameraa. Kamerasta on hyvä varmistaa se, että sen kuvanlaatu on riittävä, jotta kuvasta saa selvää. Kameran käyttö on erittäin suositeltavaa myös ryhmäläisille.

Mikrofonin käyttö on tärkeää vuorovaikutuksen kannalta, koska sen avulla saa äänensä kuulumaan etäyhteyksin. Useissa kannettavissa tietokoneissa on sisäänrakennettu mikrofoni, mutta sen laatu voi olla hyvin huono.

On suositeltavaa käyttää **kuulokkeita ryhmää ohjattaessa.** Näin ryhmän ulkopuolinen henkilö ei kuule ryhmän keskustelua. Myös osallistujilla olisi samasta syystä hyvä olla kuulokkeet käytössään. Kuitenkin **erittäin suositeltavaa on ohjata ryhmää tilassa, jossa ei ole muita.** Toinen merkittävä etu kuulokkeista on se, että **ne ehkäisevät äänen kiertämistä**, eli tilannetta, jossa mikrofoni poimii kaiuttimesta tulevan äänen, mikä aiheuttaa eräänlaista äänen kaikumista ryhmäkeskustelussa.

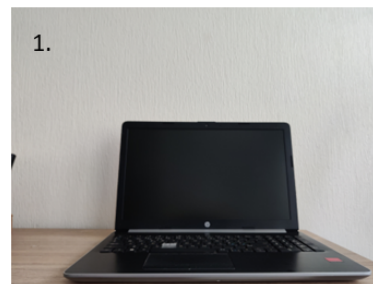
Pöytätietokoneissa harvoin on sisäänrakennettu kamera, kaiutin tai mikrofoni, joten sitä käytettäessä olisi ainakin hankittava kuulokemikrofonin ja kamera. Kuulokemikrofonissa on samassa laitteessa kuulokkeet ja mikrofoni. Kuulokemikrofonin käyttö on suositeltavaa myös kannettavan tietokoneen, tabletin tai puhelimen kanssa.

Nettiyhteyden toimivuus on tärkeää tarkistaa ennen ryhmän ohjaamisen aloittamista. Huonolla nettiyhteydellä ohjaaminen on äärimmäisen hankalaa, joskus jopa mahdotonta.

1.2. Käytettävät ohjelmat ja alustat

Yleisiä tai tunnettuja etäryhmän ohjelmia ovat, esimerkiksi haastatteluaineistosta esille nousseet, **Microsoft Teams, Zoom, Discord** (etenkin nuorten keskuudessa), **WhatsApp** ja **Jitsi Meet**. Nämä kaikki ohjelmat toimivat tietokoneella, älypuhelimella ja tabletilla. Toki on muistettava, että eri ohjelmia on useita ja niitä tulee jatkuvasti lisää. Lisäksi voi olla jo olemassa parempia ohjelma etäryhmän järjestämiseen kuin mitä tässä oppaassa esitellään. **Ammattilaisena kannattaa siis itse myös tutustua eri ohjelmiin, jotta löytää ohjaamansa ryhmän tarpeisiin sopivan ohjelman.** Myös esittelemäni ohjelmia/sovelluksia päivitetään jatkuvastasi, joten oppaassa esittelemäni tieto voi olla jo vanhentunutta.

Lisäksi haastatteluaineistossa ja konsultoitujen ammattilaisten kokemuksissa nousi esiin hyvinvointipalvelujen digitalusta **VideoVisit, eli nykyinen Oiva Health.** En kuitenkaan tässä oppaassa esittelen sen käyttöä, koska palvelu on tarkoitettu hyvinvointialueiden käyttöön ja vaatii oman laitteensa ja järjestelmänsä.



Kuva 1. Esimerkki kannettava tietokone

Kuva 2. Esimerkki kannettavan tietokoneen sisäänrakennettu kamera ja mikrofoni. Mikrofoni on kameran linssistä hieman oikealla oleva reikä. Tämä voi vaihdella tietokoneen mallin mukaan.

Parhaassa mahdollisessa tilanteessa etäryhmän toiminnassa käytetty ohjelma on käyttäjille entuudestaan tuttu, helppokäyttöinen ja sopiva ryhmän tarpeisiin.

WhatsApp on ohjelma/sovellus, joka on suunniteltu erityisen toimivaksi älypuhelimella ja tabletilla. Sen käyttö onnistuu kuitenkin myös tietokoneella, esimerkiksi verkkoselaimen kautta. WhatsApp on yleisesti tunnetumpi pikaviesti ominaisuuksistaan ja viestiryhmistä, mutta se mahdollistaa myös **ääni- ja videopuhelun soittamisen**. Videopuheluun voi osallistua kerrallaan **enintään 32 käyttäjää**. WhatsApp mahdollistaa **näytön jakamisen videopuhelussa**. WhatsAppin etu on siinä, että se on etäryhmän **alustoista todennäköisesti tutuin asiakkaalle**, koska sitä kertoi käyttäneensä **73 % suomalaisista aikuisista** vuonna 2023. WhatsAppin perusversio on lisäksi käyttäjilleen **maksuton**.

Microsoft Teams, joka tunnetaan myös lyhyesti nimellä Teams, on käytössä monissa **työyhteisöissä**. Teams mahdollistaa etäryhmän toimimisen **video- ja äänipuheluillaan**, mutta ryhmälle voi **Teamsissa luoda myös oman kanavan**, jossa voi lähettää ryhmäläisille esimerkiksi viestejä ja tiedostoja. Teams mahdollistaa myös **ryhmätapaamiseen osallistumisen verkkoselaimella ilman, että on Teams-tiliä tai Teams-sovellusta asennettuna tietokoneelle**. Teamsissa onnistuu myös ryhmätapaamisen aikana yksityisviestin lähettäminen osallistujille, jos heillä on Teams-tili. Teams mahdollistaa **videopuhelussa näytön jakamisen**. Microsoft Teams mahdollistaa myös erittäin suurien ryhmien tapaamisen, koska Teams kokouksessa voi olla **jopa 1000 aktiivista osallistujaa** samaan aikaan. **Teams mahdollistaa myös ryhmän jakamisen pienempiin ryhmiin**, esimerkiksi keskustelemaan jostain kysymyksestä.

Jitsi Meet on ilmainen videopuheohjelma, jossa **osallistujien tiedot ovat toisiltaan salattu**. Jitsi Meet mahdollistaa ilmaisen liittymisen tapaamiseen suoraan linkillä. Ohjelma toimii selaimessa tai ladatussa sovelluksessa, tietokoneella tai mobiililaitteella. Jokainen voi muokata omaa tapaamistaan haluamallaan tavalla teknisten taitojen siihen riittäessä, tämä ei toki ole käytön kannalta pakollista.

7

Discord on ohjelma, jota voi käyttää ryhmätapaamisiin tietokoneella ja mobiililaitteella. Discord toimii myös verkkoselaimessa. Discord on selkeästi nuoremmille tutumpi ympäristö. Discordissa pystyy luomaan ryhmälle **oman serverin, toisin sanoen "oman huoneen", johon saa tehtyä erilaisia chat- ja puhekanavia**. Puhekanavissa osallistujat voivat puhua keskenään myös **videokuvan kanssa ja jakaa näyttöään muille**, mikä tarkoittaa, että pääpiirteittäin niitä voi käyttää samoin kuin Microsoft Teamsin videopuhelua. Koska chat- ja puhekanavia voi tehdä erillisiä, mahdollistuu se, että **kanavia voidaan ryhmitellä eri teemojen mukaan**. Chat-huoneita voi olla esimerkiksi infoasioille, ryhmän keskinäiseen viestintään tai avun pyytämiseen teknisissä asioissa. Samoin puhekanavia voi olla ns. "pääkanava", jossa ryhmän tapaaminen pidetään, mutta myös erillisiä puhehuoneita vapaampaan keskusteluun ryhmäläisten kesken ohjattujen tapaamisten ulkopuolella. Tämä useiden kanavien olemassaolo mahdollistaa myös pienryhmäkeskustelut, koska osallistujat voivat mennä eri kanaviin keskustelemaan. Discordin heikkous on se, että varsinkin teknologiasta vieraantuneelle se **voi vaikuttaa hyvin monimutkaiselle ohjelmalle**. Discordissa huomioitavaa on, että vaikka sitä voi käyttää ilman Discord-tiliä, on **tilin perustaminen suotavaa**, koska ilman tiliä käyttäjän toiminnot on rajoitettu. Discordin perustason tili on **maksuton**.

Zoom mahdollistaa ryhmämuotoisten etätapaamisten järjestämisen videovälitteisesti. Zoom mahdollistaa myös ryhmän sisäisen **chat-toiminnon** sekä ryhmän **jakamisen pienryhmiin**. Zoom toimii selaimessa ja erillisessä sovelluksessa tietokoneella ja mobiililaitteella. Zoomin ilmainen tili on ominaisuuksiltaan rajattu, joten on **suositeltavaa, että ryhmän toiminnan kannalta ohjaajalla olisi Zoomin maksullinen versio**. Zoom on etäryhmää ajatellen hyvin samanlainen kuin mahdollisesti tutumpi Microsoft Teams. Zoom on myös **hyvin yleinen ohjelma, esimerkiksi korkeakouluissa**. Zoom mahdollistaa **suurempien ryhmien toiminnan**, koska jo ilmaisella peruskäyttäjällä voidaan järjestää tapaaminen 100 osallistujalle. Zoom-tapaamisiin voi **osallistua ilmaiseksi ja ilman tiliä**. Zoom mahdollistaa myös **ajoitettun vakiorryhmän tekemisen**, jonne osallistujat voivat liittyä tapaamisen alkaessa samalla linkillä kuin edellisenä kertana.

8

1.3 Tietosuojaja

Palvelujärjestelmän johdon ja tietohallinnon tulee varmistaa organisaation **riittävä tietoturva- ja tietosuojasaaminen**. Tämä tarkoittaa, että etenkin julkisen sektorin sosiaalityössä tulisi olla tarpeeksi koulutusta asiasta. Tietysti tämä voi olla hyvin yleismaallista, joten voi olla hyvä kerrata asiaa liittyen etäryhmiin.

Ryhmään osallistujalla on Suomessa lähtökohtaisesti **oikeus henkilötietojen suojaan**, joka perustuu EU:n yleiseen tietosuojasetukseen. Etäryhmä toiminnan tulisi olla siis sellaista, ettei osallistujien henkilötiedot leviä sellaisille tahoille, joilla niihin ei ole mitään oikeutta. Tähän voidaan pyrkiä niin, että käytettävän sovelluksen tai ohjelman tulisi olla todettu niin **turvalliseksi**, että sen kautta itsessään ei olisi mahdollista saada osallistujien henkilötietoja selville. Tämä kannattaa pitää siis mielessä, kun valitsee ohjelmaa tai sovellusta, jonka avulla etäryhmää järjestää. Jos mahdollista, on erittäin suositeltavaa käyttää etäryhmän ohjaamiseen työkäytössä olevaa tietokonetta, tablettia tai puhelinta. Näissä tulisi olla työnantajan toimesta tietosuojakunnossa.

Käytännön toiminnassa ohjaajana olisi hyvä olla **sellaisessa paikassa, jossa ulkopuoliset eivät pääsisi keskustelua kuulemaan**, esimerkiksi työhuoneessa tai kotona sellaisessa paikassa, jossa muut eivät keskustelua kuulisi. **Tämä olisi tärkeää ohjeistaa myös ryhmäläisille.**

9



Huomioitavaa: Tekninen osaaminen

- Asiakkaan tietosuojasaamisesta tai laitteiden tietoturvasta ei voi olla koskaan täysin varma. Poikkeus tästä on esimerkiksi mahdolliset kotihoidon käyttämät laitteet, jotka ovat kiinnitetty niiden omaan suljettuun järjestelmään, jonka kautta voidaan ohjata myös ryhmää.
- Voi olla syytä harkita, miten aroista ja henkilökohtaisista asioista ryhmässä puhutaan, jos ei voi olla varma siitä, ettei ryhmän ulkopuolinen henkilö kuule keskustelua
- Tekniikan toimivuus kannattaa tarkistaa aina ennen ryhmätapaamisen alkua.
- Tekniikan äkillisen ongelman kannalta on hyvä olla varasuunnitelma, esimerkiksi kuinka toimitaan jos äänet katkeavat.
- Osallistujien puhelinnumerot on hyvä olla ohjaajalla tiedossa, jotta teknisen ongelman sattuessa voidaan auttaa asiakasta, esimerkiksi liittymään tapaamiseen. Myös osallistujien on hyvä tietää, miten ohjaajaan saa yhteyden ongelmatilanteessa.

10

Yhteenveto: Tekninen osaaminen

- Etäryhmää voi ohjata tai siihen voi osallistua monenlaisella laitteella.
- Sovelluksia ja ohjelmia, joita voi käyttää etäryhmän ohjaamiseen, on monenlaisia ja niitä tulee jatkuvasti lisää. Kannattaa tutkia eri vaihtoehtoja, jotta löytää omalle ryhmälleen sopivimman.
- Olisi hyvä, jos laitteet tai ohjelmat olisivat tuttuja ohjaajalle ja osallistujille. Tosin niistä tulee tuttuja vain niitä käyttämällä.
- Suositeltavaa olisi, että etäryhmän ohjaajalla ja osallistujilla, olisi käytössään ainakin mikrofoni, kuulokkeet ja kamera, mikä auttaa vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Kuulokkeiden käyttö estää sitä, että ääni ei kuulu takaisin ryhmäläisille kaiuttimista mikrofonin kautta.
- Tietosuojasta ei voi olla koskaan täysin varma. Kuitenkin on pyrittävä siihen, ettei ryhmässä puhutut asiat leviä ulkopuolisille

11

Lähteet (tekninen osaaminen)

Discord. (i.a.) Help Center. Saatavilla 2.7.2024. <https://support.discord.com/hc/en-us>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus). Euroopan Euroopan unionin virallinen verkkosivusto 4.5.2016 <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=fi>

Jitsi. (i.a.) Jitsi Meet. Saatavilla 3.7.2024. <https://jitsi.org/jitsi-meet/>

Media-alan tutkimussäätiö. (2023). Uutismedia verkossa 2023. https://www.mediaalantutkimussaatio.fi/wp-content/uploads/Reuters_Uutismedia-verkossa-raportti_2023.pdf

Microsoft. (i.a.). Microsoft Teamsin ohje. Saatavilla 2.7.2024. <https://support.microsoft.com/fi-fi/teams>

Oiva Health. (22.5.2023). VideoVisit on nyt Oiva Health. <https://oivahealth.com/fi/videovisit-on-nyt-oiva-health/>

Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A., & Leskelä, R. (2023). *Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Valtionneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-059-2>

Sandberg, J. (2021). *Yhteisöna verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa*. Kirjapaja.

Tetri, B., Rantanen, T., & Kouvonen, A. (2024). Digital skills and intention to use digital health care and social welfare services among socially marginalized individuals in Finland: A cross-sectional study. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 16(2), 117. <https://doi.org/10.23996/fjhw.143006>

WhatsApp. (i.a.) Help Center. Saatavilla 2.7.2024 <https://faq.whatsapp.com/>

Zoom Video Communications. (i.a.). Zoom support. Saatavilla 3.7.2024 <https://support.zoom.com/hc/en>

12

2. Vuorovaikutus etäryhmässä

2.1 . Nonverbaalinen viestintä

Etänä tapahtuvassa ryhmätoiminnassa **nonverbaalisen, eli sanattoman, viestinnän merkitys korostuu**, jolloin videokuvan käyttö on ainakin keskustellessa hyvin tärkeää. Nonverbaalinen viestintä **vaikuttaa ihmisten väliseen vuorovaikutukseen** ja siten toisten kohtaamiseen. Jos tärkeä nonverbaalinen viestintä ei välity tarpeeksi hyvin, voi syntyä **informaatiovaje** ja kokemus, että ei saa tarpeeksi tietoa toimivan vuorovaikutuksen toteuttamiseen. Nonverbaalisen viestinnän puute voi myös **rasittaa aivoja**, etenkin jos osallistujalle on luontevaa saada informaatiota toisten eleistä ja ilmeistä. Osa ihmisistä voi tällöin kokea **etäryhmän raskaammaksi kuin perinteisemmän ryhmän**. Nonverbaalisen viestinnän puutteen takia, myös **tiedostamattomien tunnetilojen havainnointi voi olla jopa mahdotonta**.



13

Informaatiovajeesta esimerkkinä: osallistuja "x" kertoo, että hän on lopettanut entisessä työpaikassaan, mutta hänen puheestaan ja nonverbaalisen viestinnän puutteellisuuden takia ei välity, onko hän surullinen vai huojentunut. Informaatiovajetta voidaan kitkeä esimerkiksi pyrkimällä **sanoittamaan tuntemuksia**. Ohjaajana voi esimerkiksi kysyä: "Miltä osallistuja x" tuntuu, kun puhutaan asiasta. Voi olla toimivaa, että puhuja olisi **enemmän esillä visuaalisesti** esimerkiksi siten, että hänen videokuvansa olisi kiinnitetty keskustelussa, jolloin kaikki osallistajat näkisivät sen. Vaikeasti sanoitettavia tuntemuksia, jotka näkyisivät nonverbaalisesta viestinnästä, voi yrittää ilmaista muulla tavoin. Esimerkiksi voidaan sopia jokin yhteinen merkki, jolla voi näyttää, että asian käsittely esimerkiksi ahdistaa osallistujaa. Myös **empatian osoittaminen voi etänä vaatia jatkuvaa sanoiksi pukemista**

Nonverbaalisen viestinnän vähyden takia ihmiset tekevät myös helpommin **ennakko-oletuksia**. Varsinkin **ohjaajana kannattaa kuunnella myös omia tuntemuksiaan ja pyrkiä aktiivisesti välttämään ennakko-oletuksia**. Jos kuitenkin huomaa tehneensä oletuksen, esimerkiksi puhujan tunnetilasta, voi kysyä puhujalta, onko ymmärtänyt asian oikein. Myös **tulkinnanvaraisuus korostuu** nonverbaalisen viestinnän puuttuessa. Tällöin kannattaa pyrkiä käyttämään mahdollisimman yksiselitteisiä sanavalintoja ja muotoilemaan puhe mahdollisimman selkeästi.

2.2 Selkeät kommunikaatio-ohjeistukset

Osallistujille kannattaa heti tuoda **ohjeistus käytännön vuorovaikutuksesta**:

- **Onko ääniyhteys, eli mikrofoni, heti kaikilla auki?** Ääniyhteys voi olla kaikilla osallistujilla heti auki, jos ryhmä on pieni (n. 5 osallistujaa + ohjaajat). Isommassa ryhmässä syntyy taas helposti taustamelua.

14

- **Miten puheenvuoro pyydetään?** Chatin kautta, jonkin alusta toiminnon kautta tai vaikka heiluttamalla kättä kameralle, jos videokuva käytössä. **Chatin** avulla voi myös lähettää yksittäisiä huomioita tekstinä, joten niitä varten ei tarvitse silloin erikseen pyytää puheenvuoroa.
- **Onko videokuva kaikilla käytössä?** Vuorovaikutusta helpottaa se, että ainakin puhujalla olisi videokuva käytössä, mutta voi olla hyödyllistä, että kaikilla olisi videokuva käytössä.
- **Miten asiaa kommentoidaan tai siitä keskustellaan?** Tämä voi tapahtua niin, että ensin kuunnellaan kaikki asia loppuun, minkä jälkeen käydään keskustelut ja vastaavat. Jos asia on pitkä, ja siitä ei ole liikaa häiriötä, voi välihuomioita tai kommentteja lähettää esimerkiksi chatilla. Toki on hyvä pohtia, mihin kaikkeen voi antaa välihuomioita, esimerkiksi vertaisryhmän osallistujan voisi olla soveliasta antaa sanoa oman asiansa rauhassa loppuun.
- **Kuinka tuodaan esille se, että ei halua keskustella jostakin asiasta tai se ahdistaa?** Jos jokin yleinen aihe ahdistaa, voi osallistuja siitä kertoa, vaikka yksityisviestillä ohjaajalle. Tai jos osallistuja ei halua jakaa jotain asiaa, tulisi olla ohjeistus siitä, että sen saa todeta ääneen, jotta siitä ei tarvitse keskustella.
- **Miten toimitaan, jos tulee väärin ymmärretyksi tai koetaan toisen sanoma loukkaavana?** Tästä kannattaa olla jo etukäteen maininta, että etäryhmässä tällaista sattuu tavallista ryhmää enemmän. Kannattaa myös neuvoa, että asiasta on täysin luvallista mainita, jotta asia saadaan käsiteltyä. Toki jos ei tilanteessa uskalla mainita, niin olisi hyvä olla ohjeistus siitä, että tästäkin saa ohjaajaan yhteydessä.
- Ryhmäläisiä tulee myös muistuttaa siitä, että **etäyhteyksin vuorovaikutuksessa voi olla jonkin verran viivettä**, jolloin mahdollisesti täytyy odottaa vastausta pidempään.
- Myös toisten ja heidän ajatustensa **kunnioittaminen on osa käytännön vuorovaikutusta**, joka on hyvä mainita tässä yleisempien ryhmän ohjeiden lisäksi.
- Myös **asialliseen kielenkäyttöön** tulee muistuttaa kommunikaatio-ohjeistuksissa, toki tämäkin olisi hyvä olla esillä ryhmän yleisissä ohjeissa tai säännöissä.

15

Yhteiset säännöt tuovat turvallisuutta ryhmään ja auttavat tilanteessa, jossa etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa jää informaatiota pois. **Turvallisessa ryhmässä on helpompi myös osallistua vuorovaikutukseen**, kun uskaltaa jakaa enemmän asioita

2.3 Osallistaminen ja vuorovaikutus

Vuorovaikutus ihmisten välillä on ryhmän onnistumisen ehto. Etäryhmässä vuorovaikutus tapahtuu **chatin, puheen tai videokuvan välityksellä**. Nämä kaikki ovat mahdollisia samaan aikaan useimmissa alustoissa. Etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa tulee olla **kärsivällinen**. Etäyhteydet voivat helposti **hidastaa vuorovaikutusta**. **Ryhmän pienempi koko helpottaa ryhmän vuorovaikutusta**, koska se mahdollistaa paremmin osallistujien tulemisen kuuluksi. Varsinkin **suuremmissa ryhmissä** on hyvä kannustaa osallistujia hyödyntämään mahdollisia **chat-kanavia tai viittaustoimintoa**. Näin ohjaajana tietää etukäteen, kuka haluaisi seuraavaksi sanoa jotain. Tämä vähentää päällekkäin puhumista. **Chatin käyttö** voi myös vähentää osallistujan jännitystä osallistua keskusteluun, etenkin suuremmissa ryhmässä.

Ohjaajana kannattaa myös **kannustaa osallistujia ottamaan rohkeasti osaa keskusteluun tai kertomaan itsestään**. Toki osallistujien tulee sallia osallistua tai kertoa niin paljon kuin heille sopii. Hiljaisille osallistujille voi **esittää kysymyksiä suoraan, toki ketään ei voi pakottaa vastaamaan**, jos he eivät halua. Tämä on vain **keino huomioida heitä**, jotka eivät osallistu keskusteluun kovin aktiivisesti syystä tai toisesta.

Ohjaaja voi joutua selkeämmin **kontrolloimaan ryhmäläisten vuorovaikutusta**, esimerkiksi jakamalla puheenvuoroja. Ohjaajana tulee kuitenkin muistaa se, että **osallistujien keskustelulle tulee antaa riittävästi tilaa**. Ohjaajan tehtävä on vain olla tukemassa vuorovaikutuksen syntymistä ja toimivuutta.

16

Isompia ryhmiä voisi olla hyvä **jakaa pienryhmiin**, mahdollisuuksien mukaan, mikä mahdollistaa paremmin vapaan keskustelun käymistä muiden kanssa. Vuorovaikutuksessa ja osallistamisessa kannattaa kattavasti **hyödyntää käytettävän ohjelman, eri sovellusten ja teknisten laitteiden tuomia mahdollisuuksia**, jotta vuorovaikutuksesta saataisiin mahdollisimman toimivaa. Esimerkiksi AnswerGarden- sivustolla voi rakentaa sanapilviä tietyn aiheen ympärille. Näin myös ne, jotka eivät vielä välttämättä uskalla kunnolla osallistua keskusteluun voivat laittaa ajatuksiaan muiden nähtäville muiden kanssa. Samaa tekniikkaa voi käyttää myös silloin, jos osallistujilta pyydetään esimerkiksi toiveita tulevien ryhmätapaamisten teemoista.

Ryhmän luottamuksellisuus myös parhaimmillaan lisää ryhmäläisten osallistumista keskusteluun, mikä taas lisää vuorovaikutusta ryhmässä. Luottamuksellisuus mahdollistaa avoimemman keskustelun, mikä johtaa siihen, että ryhmässä uskalletaan puhua avoimemmin eri asioista. Tästä syystä ryhmän luottamuksellisuus on tärkeää myös ryhmän vuorovaikutuksen kannalta.

17



Huomioitavaa

- Verkossa tapahtuva vuorovaikutus on erilaista kuin kasvokkain tapahtuva.
- Verkossa ryhmädynamiikkaa voi olla vaikeampi tunnistaa, mikä vaatii ohjaajalta enemmän ponnisteluja ryhmän yhteen kasaamisessa, esimerkiksi turvallisuuden tunteen lisäämisen kautta.
- Etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa voidaan joutua useammin tarkentamaan puhuttuja tai kirjoitettuja asioita, jos vaikuttaa sille, että asiaa ei ole ymmärretty riittävästi tai se on ymmärretty väärin.
- Ryhmän ohjaajana joutuu verkossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa myös mahdollisesti useammin esittämään tarkempia kysymyksiä osallistujilta, jotta ohjaaja saa paremmin muodostettuaan itselleen kuvan keskusteluista tai tilanteesta.
- Nonverbaalisen viestinnän lisäksi myös äänenpainot eivät välttämättä kunnolla välity etäyhteyksin, koska laitteet eivät pysty aina siirtämään ääntä kovin tarkasti.
- Jos osallistujien ja ohjaajan välillä ei ole samaa kieltä, tarvitaan tulkkia. Tämä aiheuttaa varsinkin etänä ryhmässä sen ongelman, että ohjaajan ja osallistujan välillä on tulkki, mikä hidastaa vuorovaikutusta ja luo vuorovaikutukseen ikään kuin ylimääräisen mutkan. Tällöin tulee hyvin suunnitella, miten tulkkia voidaan hyödyntää ryhmässä, jos esimerkiksi ryhmässä osallistujat puhuvat keskenään samaa kieltä, eli ryhmäläiset voivat kommunikoida keskenään, voisi tulkki kääntää ohjaajan ohjeet osallistujille, ja olla kääntämässä yksittäisen osallistujan ja ohjaajan välistä keskustelua.

18



Vuorovaikutus etäryhmässä - Varo tätä:

- Jos kaikki osallistujat puhuvat samaan aikaan tai taustalta kuuluu melua, ääni kasaantuu sekavaksi meluksi, mikä vaikeuttaa informaation jakamista.
- Älä pakota ketään osallistumaan keskusteluun. Vaikka myös hiljaisten osallistujien huomioiminen on tärkeää, ei keskusteluun pakottaminen aja ryhmäläisten etua.
- Voi käydä niin, että ohjaajana luot oletuksia osallistujista vuorovaikutuksen informaatiovajeen takia. Tällöin on ohjaajana pyrittävä pääsemään oletuksita eroon, jotta väärät oletukset eivät ohjaa sitä, miten käsittelet ryhmäläisiä ja heidän asioitaan.
- Älä etene liian nopeasti asioissa. Muista, että etänä vuorovaikutukseen kuluu enemmän aikaa, ja siinä esiintyy usein suurempaa viivettä kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Liian nopea eteneminen keskustelussa vaikeuttaa ryhmäläisten osallistumista vuorovaikutukseen.
- Älä ota liian isoa roolia vuorovaikutuksessa. Tämä estää vapaamman vuorovaikutuksen osallistujien välillä. Muista, että ohjaat ryhmää, joka koostuu asiakkaista, jotka pyrkivät täyttämään jonkin tarpeensa. Heidän välinen vuorovaikutuksensa on erittäin tärkeää.

19

Yhteenveto: Vuorovaikutus etäryhmässä

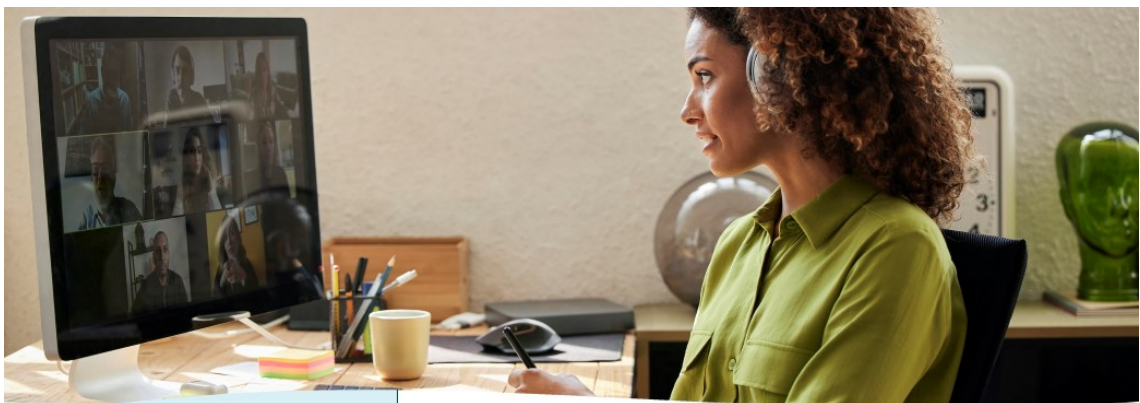
- Verkossa tapahtuva vuorovaikutus on erilaista verrattuna perinteiseen, kasvokkain tapahtuvaan, vuorovaikutukseen.
- Verkossa sanaton vuorovaikutus vaikeutuu, mutta sen merkitys samalla kasvaa.
- Verkossa vuorovaikutuksessa syntyy helpommin väärinkäsityksiä ja oletuksia, siksi on useammin tarpeellista tarkistaa, onko ymmärtänyt oikein
- Ryhmälle kannattaa luoda selkeät ohjeet kommunikointiin etäyhteyksin.
- Ryhmässä kannattaa hyödyntää verkkoalustan tai sovelluksen tarjoamia välineitä vuorovaikutuksessa.
- Ohjaajana voi joutua verkossa myös aktiivisemmin osallistamaan osallistujia vuorovaikutukseen.

20

Lähteet (vuorovaikutus)

- Autere, K. (03.08.2020). Vuorovaikutus videovälitteisessä etäryhmässä vaatii vähän enemmän ponnistelu a. <https://sukupuolensaamiskeskus.fi/2020/08/03/vuorovaikutus-etaryhmassa/>
- Guttorm, T.; Hakkarainen, T.; Kolehmainen, A.; Mäenpää, K.; Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.10.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>
- Health and Safety Directorate . (2020). Peer support group facilitator guide. Maailmanpankki. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/178031585674457717-0230032020/original/PeerGroupFacilitatorGuide.pdf>
- Kauko, E., Metelinen, M., Niemi, A., Nyssönen, M., Sulonen, S., Myllymäki, P., & Vesanen, K. (25.2.2022). Sanaton viestintä on tärkeää verkkotapaamisssakin. <https://talk.turkuamk.fi/hyve/sanaton-viestinta-on-tarkeaa-verkkotapaamisssakin/>
- Laajalahti, A. (2022). Vuorovaikutusosaaminen ryhmässä: tietoa, taitoa ja asennetta. Teoksessa H. Haapamäki-Niemi, & S. Murumäki, Yhdessä: Näkökulmia vuorovaikutuksen oppimiseen ja opettamiseen (s. 39–52). Äidinkielen opettajain liitto.
- Lavamo, P., & Heikkinen, A. (7.12.2023). Vertaisryhmätoiminta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://th.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/vertaisryhmatoiminta>
- Mattila, T., Mäki, K., Heino, E., & Kara, H. (29.5.2023). Onnistuneen asioimistulkkausten piirteet ja edellytykset sosiaalityössä. SOSKIELI Monikielisyys ja kielellinen haavoittuvuus. <https://blogs.helsinki.fi/soskieli/2023/05/29/onnistuneen-asioimistulkkausten-piirteet-ja-edellytykset-sosiaalityossa/>
- Mikkonen, I., & Saarinen, A. (2018). Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Tietosanoma
- Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Parkkila, M. (20.5.2021). Kokemuksia oppimisvaikeuksien etäohjauksesta. [PowerPoint-diat]. Kuntoutussäätiö. <https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2021/05/Kokemuksia-oppimisvaikeuksien-etahjauksesta-200521-Parkkila.pdf>
- Sandberg, J. (2021). Yhteisönä verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa. Kirjapaja.
- Suomen punainen risti (i.a.). Verkko-ryhmän ohjaajan perehdytys. Saatavilla 5.9.2024. <https://spr-create.cloubi.com/web/site-180246/state-jurdcnjgercytrzr/front-page>

21



3. Erialaisten ryhmien ohjaaminen

3.1 Ryhmän ohjaaminen etänä

Etäryhmän ohjaamista ei tulisi koskaan ajatella liikaa tekniikan ehdoilla.

Etäryhmässä tulee ennen kaikkea keskittyä siihen, miten se palvelee asiakasta parhaiten.

Tekniikkaa voidaan kuitenkin hyvin hyödyntää etäryhmän ohjaamisessa.

Esimerkiksi kuvia, dioja, videoita ja tiedostoja voi olla helpompi esittää etänä, koska kaikki näkevät ne omalta ruudultaan. Tällöin kaikkien ei tarvitse katsella samasta ruudusta, mikä on erityisen hankalaa silloin kun ei videotykkiä tai isompaa näyttöä ole käytössä. **Kuvien käytössä tulee olla kuitenkin tarkkana, koska nekin voidaan tulkita eri tavoin.**

22

Jos etäryhmässä käytettävä ohjelma on osallistujille vieras, alkaa ohjaaminen jo etukäteisohjeistuksella ryhmään osallistumiselle ja ohjelman käyttöön. Tämän voi tehdä esimerkiksi sähköpostilla tai kokeilemalla yhdessä uuden osallistujan kanssa.

Ryhmällä on tärkeää olla säännöt. Mitä isompi ryhmä on, sitä enemmän apua on selkeistä säännöksistä, jotka ovat kaikkien osallistujien saatavilla. Nämä voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostilla ryhmään kutsussa, ja ne voisi olla hyvä olla nähtävillä myös ryhmän toiminnan aikana, esimerkiksi ryhmän omalla keskustelu alueella. Tapaaminen voidaan toki myös aloittaa sääntöjen läpikäymisellä.

Etäryhmissä on tärkeää pitää kiinni aikataulusta. 1,5 tuntia voi olla jo etäryhmälle jaksamisen kannalta ääripäässä, varsinkin jos ryhmä on hyvin intensiivinen ja vaatii hyvää keskittymistä. Pitkiin ryhmätapaamisiin voi aikatauluttaa taukoja, mikä voi helpottaa ryhmäläisten jaksamista.

Myös puheenvuorojen pituuksia on hyvä seurata, koska tällöin voi varmistua siitä, että jokainen ryhmäläinen saa halutessaan kertoa asiansa. **Myös ryhmän kestolla on merkitystä. Ryhmät voivat olla määräaikaaisia tai pitkäkestoisia.** Määräaikaisiin ryhmiin on helpompi kutsua osallistujia. Pitkäkestoiset ryhmät taas vastaavat sosiaalisten suhteiden tarpeeseen osallistujien kesken. **Laadukkaassa ryhmätoiminnassa on selkeät ajalliset rajat.** Määräaikaaisessa ryhmässä osallistuja tietää, kauanko ryhmään tulee sitoutua ja milloin ryhmän tapaaminen alkaa ja päättyy.

Etäryhmällä kannattaa olla pääpiirteittäin samanlainen ja toistuva rakenne tapaamisissa, mikä luo turvallisuuden ja tuttuuden tunnetta. Tietenkin tulee muistaa, että rakenteen ei tule olla liian tiukka, jotta se voi paremmin joustaa tilanteen mukaan.

Etäyhteyksin voi olla helpompi myös ottaa vierailijoita ryhmään, koska vierailijan tarvitsee olla vain paikassa, jossa pääsee internettiin. Tämä toki vain silloin, kun ryhmän luonne on sellainen, että sinne voisi ottaa vierailijoita.

23

Tutustuminen on tärkeä osa ryhmän toimintaa. Varsinkin jos etäryhmä on sellainen, että siihen liitytään laajemmalta alueelta, on myös suurempi todennäköisyys sille, että ryhmäläiset eivät tunne toisiaan. Tutustumista ei saa siis missään nimessä unohtaa, vaikka ryhmä toimiikin etänä.

Ryhmässä tulee aina korostaa ryhmän luottamuksellisuutta, eli siinä käytyjen asioiden tai keskustelujen ei tule levitä ryhmän ulkopuolisille. Tämä tarkoittaa siis sitä, että ryhmäläiset eivät kerro toisten asioita eteenpäin ja sitä, että mahdollisimman vähän asioita kuuluisi ulkopuolisille ryhmätapaamisen aikana. **Luottamuksellisuus koskee sekä avointa että suljettua ryhmää;** suljetun ryhmän luonteen takia luottamuksellisuus korostuu siinä kuitenkin vielä selkeämmin.

Luottamuksellisuus myös parhaimmillaan parantaa ja lisää vuorovaikutusta, kun keskusteluihin uskalletaan osallistua aktiivisemmin ja avoimemmin. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että jos avoin ryhmä koetaan tarpeeksi turvalliseksi, voi joku innostua sielläkin jakamaan hyvin henkilökohtaisia asioita.

Ryhmäläisille tulee korostaa toisten kunnioittavaa kohtaamista. Ryhmässä tulee kunnioittaa toisen henkilökohtaisia rajoja.

Koska etäyhteydet mahdollistavat myös anonyymiteetin, voi **ryhmän ohjaaja pohtia vaatiiko ryhmä edes sitä, että osallistujat tietäisivät toisensa nimet tai näkisivät toistensa kasvot.** Toki tällöin tulee muistaa, miten nonverbaalisen viestinnän puute vaikuttaa vuorovaikutukseen ja ihmisten kohtamiseen.

Etäryhmän dynamiikkaan vaikuttaa myös se, että ryhmäläiset ovat kahdessa tilassa samaan aikaan. He ovat omassa fyysisessä tilassaan sekä ryhmässä verkkoympäristössä. Näin myös turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa se, millaisessa tilassa ollaan fyysisesti. Se, että osallistuja on omassa kotonaan tai muussa rauhallisessa ympäristössä, luo turvallisuuden tunnetta ja helpottaa osallistumista ryhmään. Jos osallistujan ympärillä on paljon häiriötekijöitä tai tila ei tunnu turvalliselta, voi se vaikeuttaa ryhmään osallistumista.

24

On myös riski, että verkkoympäristöstä tulee häiritsevä, jos ei pystytä keskittymään ryhmään, esimerkiksi kun selaillaan ryhmän aikana nettisivuja, joilla ei ole mitään tekemistä ryhmän kanssa. Onkin tärkeää, että ohjeistetaan myös se, että kun ryhmään osallistutaan niin silloin pyrittäisiin keskittymään ryhmään.

3.2. Ohjaajan tehtävä ryhmässä

Ryhmässä ohjaajan tulee olla aktiivinen ja reaktiivinen. Ohjaajan tehtävä on samalla edesauttaa ryhmän toimintaa ja vuorovaikutusta, sekä olla kykenevä reagoimaan ryhmässä nouseviin tarpeisiin. Ohjaajan tehtävänä on pyrkiä ryhmäyttämään, osallistamaan ja tukemaan osallistujia ryhmässä. Lisäksi ohjaajan tulee pitää yllä ryhmäläisten keskinäistä myötätuntoa, ja pystyä osallistumaan ryhmäläisten kokemuksiin. Lisäksi ohjaajalta vaaditaan kykyä arvioida ryhmää ja sitä tilannetta, jossa ryhmä toimii. Tämä pätee perinteiseenkin ryhmänohjaamiseen, mutta hyvä muistaa, että ohjaajan perustehtävä on sama myös etänä tapahtuvassa ryhmässä.

Ammattilaista tarvitaan yleensä ohjaajaksi sellaisissa ryhmissä, joissa nousee herkästi esiin osallistujille hyvin vaikeita, sensitiivisiä, asioita. Näitä ovat esimerkiksi kriisiryhmät, läheistensä menettäneiden ryhmät, eroryhmät, sururyhmät ja ikääntyvien vertaisryhmät. Toki ammattilainen voi olla ohjaajana myös aiheeltaan rennommassa ryhmässä.

Vertaistuellisiin ryhmiin osallistujat hakeutuvat, koska haluavat apua vaikeaan elämäntilanteeseensa. Ryhmän ohjaajan on pyrittävä tukemaan ryhmän toimintaa niin, että tavoitteeseen päästäisiin. Toki on muistettava, että kaikille ei vain vertaisryhmätoiminta sovi, tällöin ohjaajan olisi tärkeä ohjata osallistujaa palveluihin, jotka voisivat paremmin vastata osallistujan tilanteeseen. Vertaisryhmien ideaalitalanteessa ryhmän ohjaajana ammattilainen siirtyy lopulta taka-alalle ja on työskentelyssä vertaisryhmien ohjaajien tukena, jos ryhmässä nousee asioita, joihin tarvitaan ammattilaisen osaamista.

Ammattilaisten kokemuksista nousee esiin myös se, että **etäryhmän ohjaamisessa on toiminut kahden ohjaajan malli.** Tällöin ohjaamistyö jakautuu tasaisemmin ohjaajien kesken ja toinen ohjaaja voi huomata asioita, joita toinen ohjaajista ei huomaa. Ohjaajat voivat myös täydentää toisiaan. Sen lisäksi, että kumpikin ohjaaja olisi sosiaali- tai kirkonalan ammattilainen, voi ammattilaisen kanssa ryhmää ohjata koulutettu vapaaehtoinen tai ulkopuolinen asiantuntija. 25

3.3 Suljetun ryhmän ohjaaminen:

Suljetut ryhmät on tarkoitettu yleensä sellaisille henkilöille, joilla on hyvin vaikea elämäntilanne, jonka jakaminen ja läpikäyminen voi olla hyvinkin raskasta. **Suljetussa ryhmässä osallistujat ovat ryhmän ohjaajan tiedossa.** Koska suljettu ryhmä järjestetään vain tiettyjä osallistujia varten, voidaan siinä käydä läpi paljon paremmin **henkilökohtaisia asioita.** **Suljetun ryhmän sisänpäin kääntyneisyys valitettavasti myös hidastaa toiminnan kasvua ja ryhmät voivat jäädä hyvin pieniksi tai vähäisiksi,** jolloin ne eivät saavuta kaikkia tarvitsevia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että ryhmäkokojen tulisi olla isoja vaan sitä, että suljetuissa ryhmissä on isompi riski ryhmien toiminnan loppumiselle, jos ryhmään ei löydykään osallistujia.

Suljetussa ryhmissä on hyötyä tapaamisen **pienemmästä osallistujamäärästä.** Jos halukkaita osallistujia on runsaasti, kannattaa harkita useamman ryhmän perustamista. Esimerkiksi 12 osallistujan ryhmän sijaa voisi olla hyvä jakaa se kahteen eri ryhmään.

Suljetussa ryhmässä korostuu vielä avointakin ryhmää enemmän sen **sisäinen luottamuksellisuus,** jota ryhmän ohjaajan on tuotava aktiivisesti esille. **Suljetun ryhmän luottamuksellisuus luo toimivan alustan, ihmisten väliseen, syvään ja aitoon kohtaamiseen.** Suljetussa ryhmässä myös korostuu **ryhmänohjaajan panos** siinä, miten turvalliseksi ja suvaitsevaksi ryhmä koetaan. Suljetun ryhmän tapaamisen aluksi voi myös käydä kuulumiskierroksen, jonka aikana ohjaaja saa kuvan ryhmäläisten mielialasta ja vireystilasta.

Suljetussa ryhmässä voi paremmin toteutua luottamuksellisuus ja vertaistuki, kuin avoimessa ryhmässä, jossa osallistujat vaihtelevat tapaamisten välillä. Suljetussa ryhmässä myös ryhmässä käytyjen asioiden leviäminen ryhmän ulkopuolelle on epätodennäköisempää ryhmän koon ja luottamuksellisuuden takia 26

Koska suljetulla ryhmällä on tietyt alkamis- ja päättymisajankohdat, ovat **tapaamiset selkeämmin aikataulullisesti strukturoitavissa**

3.4 Avoimen ryhmän ohjaaminen:

Avoim ryhmä on yleensä avoin kaikille halukkaille. Avoimessa ryhmässä osallistuja voi itse valita, milloin osallistuu. Osallistujat ja osallistujien määrä voivat vaihdella suurestikin tapaamiskertojen välillä. **Avoimen ryhmän etuna on, että se voi saavuttaa paremmin osallistujia**, koska ryhmään osallistumisen kynnys on yleensä matalampi ja se on kaikkien halukkaiden saavutettavissa. Avoimen ryhmän osallistujien vaihtuvuuden takia **on tärkeää, että ryhmässä on jätetty tilaa tutustumiselle.**

Etänä avoimkin ryhmä on todennäköisesti strukturoidumpi kuin perinteinen läsnä tapahtuva ryhmä, koska aina ei ole mahdollista tai osaamista käydä spontaaneja keskusteluja niin, että myös muut ryhmäläiset eivät niitä kuulisi. Tällöin puhuessa pitää siis myös avoimessa ryhmässä pyytää puheenvuoroja, varsinkin silloin, jos ryhmässä on useampi osallistuja. **Ryhmän jakaminen erillisiin pienryhmiin voi helpottaa vapaamman keskustelun käymistä.** Tässä kannattaa miettiä, kuinka asia käytännössä toteutetaan. Yksi vaihtoehto on käyttää esimerkiksi sellaista alustaa, jossa ohjaaja voi siirtää osallistujat pienryhmiin tapaamisen sisällä. **Avoimessakin ryhmässä tulee muistuttaa osallistujia luottamuksellisuudesta**, eli siitä, ettei ryhmässä käydyt asiat levisi ulkopuolisille tahoille, joille ne eivät missään nimessä kuulu.

27



Huomioitavaa: etäryhmän ohjaaminen

- Turvallisessa etäryhmässä voi olla matalampi kynnys sensitiivisten asioiden, esimerkiksi vaikeiden elämäntapahtumien jakamiseen, joiden läpikäyminen ei aina ryhmätapaamisessa ole mahdollista. Tällaisten tilanteiden varalle kannattaa olla suunnitelma siitä, miten toimitaan. Voisiko osallistujalle esimerkiksi ehdottaa, että hän voi jäädä ohjaan kanssa keskustelemaan asiasta ryhmätapaamisen jälkeen?
- Verkkoryhmässä ahdistus voi tarttua. Jos ryhmässä nousee esille ahdistavia asioita, esimerkiksi traumaattisia kokemuksia, on ryhmän ohjaajana erittäin tärkeää pyrkiä edistämään ryhmäläisten turvallisuuden tunnetta. Ohjaajana pitää myös olla erityisen tarkkana tällaisessa tilanteessa, koska ahdistavien kokemusten tarttuminen voi olla ohjaajana vaikeampaa tunnistaa etäryhmässä, jossa sanaton viestintä on rajatumpaa kuin perinteisessä ryhmätoiminnassa.
- Joskus osallistujan tilanne voi olla vaikea, eikä hän tahtoisi osallistua keskusteluun. Tämä voi pahimmillaan purkautua jopa aggressiivisena käytöksenä. Tällöin ohjaajana tulee pyrkiä pysymään rauhallisena ja yrittää ymmärtää, mitä osallistuja yrittää viestiä ja tarttua siihen.
- Myös hiljaisten osallistujien huomioiminen on tärkeää!
- Ryhmää ei kannata jättää toimimaan liian pitkäksi aikaa. Voi käydä niin, että pitkäikäinen ryhmä ei palvele enää tarkoitustaan. Tällöin kannattaa suosiolla lopettaa ryhmä ja luoda vaikka uusi ryhmä sen tilalle.

28



Huomioitavaa jatkuu:

- Joskus osallistuja voi viedä ryhmän keskustelussa paljon tilaa. Tällöin ohjaajana voi antaa positiivista palautetta tilaa vievälle osallistujalle, ja koittaa sitten osallistaa muita ryhmäläisiä esimerkiksi näin: "kiitos osallistuja "X" hyvästä huomiosta, mitä mieltä muut ryhmäläiset ovat asiasta?"
- Joskus voi myös käydä niin, että ryhmän osallistuja voi yhteisistä säännöistä huolimatta viestiä asiattomasti tai tuoda esiin asiattomia aiheita. Tällöin ohjaajana tulisi asiallisesti ja perustellen huomauttaa siitä, että tämä ei ole soveliaista. Jos tällainen käyttäytyminen jatkuu, voi ääritilanteessa joutua poistamaan asiallisesti ja perustellusti osallistujan ryhmästä.
- Jos ryhmän osallistuja tuo esiin asioita, jotka eivät liity käsiteltävään asiaan tai muutenkaan ryhmän aiheeseen, ohjaajan tehtävä olisi pyrkiä ohjaamaan keskustelua takaisin oikeaan suuntaan.

29



Etäryhmän ohjaaminen - Varo tätä:

- Voi käydä niin, että ohjaaja ottaa ryhmässä liian ison roolin, mikä vähentää luonnollisen keskustelun syntymistä. Muista antaa siis ryhmässä tilaa myös vapaammalle keskustelulle.
- Etänä voi olla vaikea arvioida sosiaalista tilannetta, joten tulee varoa, ettei vahingossa painosta osallistujaa puhumaan sellaisista asioista, joista puhumiseen osallistuja ei ole valmis.
- Älä ohjaa ryhmää tilassa, jossa on ryhmän ulkopuolisia henkilöitä. Ryhmän luottamuksellisuuteen vaikuttaa myös se, että sinun kauttasi ei ryhmäläisten asiat välity ulkopuolisille.
- Ryhmän säännöistä ei ole hyötyä, jos ne eivät ole saatavilla. Varmista siis, että jokaisen osallistujan on mahdollista käydä säännöt läpi ennen osallistumista tai mahdollisesti myös ryhmän aikana.
- Jos ryhmän tapaamisia ei ole selkeästi aikataulutettu, voi pahimmillaan käydä niin, että ryhmäläiset eivät edes tiedä, milloin ryhmä järjestetään. Tässä kannattaa olla siis erityisen selkeä.

30



Etäryhmän ohjaaminen - Varo tätä jatkuu:

- Täysin vieraille ihmisille puhuminen voi vähentää ryhmä turvallisuuden ja luottamuksellisuuden tunnetta. Varmista, että ryhmässä on tilaa tutustumiselle.
- Älä ole liian malttamaton osallistujien digitaitojen kanssa. Joillekin voi olla todella hankala oppia digivälineiden käyttöä. Ohjaajana on kuitenkin tehtäväsi auttaa osallistujia sen verran, että ryhmä toimisi, ja tähän kuuluu myös digitaidoissa avustamista.
- Älä unohda ohjeistaa sitä, millaisesta fyysisestä tilasta osallistutaan ryhmään. Liian häiritsevässä ympäristössä ryhmäläisen oma osallistuminen vaikeutuu, mutta myös se voi vähentää luottamuksellisuutta ryhmään, jos jonkin osallistujan kautta on riskinä, että keskustelu vuotaa ryhmän ulkopuolelle.

31

Yhteenveto: etäryhmän ohjaaminen

- Etäryhmänä voi toteuttaa avoimen ryhmän ja suljetun ryhmän.
- Etänä toimiva ryhmä on perinteisempää, fyysisesti samassa tilassa olevaa, ryhmää strukturoidumpi.
- Ryhmään osallistumiseen kannattaa olla olemassa selkeä ohjeistus.
- On tärkeää, että ryhmälle luodaan heti alussa yhteiset säännöt, selkeät rajat ja aikataulu.
- Etäryhmiin tulee muistaa jättää myös selkeästi tilaa tutustumiselle ja vapaalle vuorovaikutukselle.
- Ryhmän ohjaajan tehtävä on pyrkiä aktiivisesti luomaan turvallisuuden ja luottamuksellisuuden tunnetta etäyhteyksin toimivaan ryhmään.
- Etäryhmässä voi vapaasti hyödyntää myös digiympäristön tarjoamia mahdollisuuksia.
- Etäryhmä toimii pääpiirtein samoin kuin läsnä oleva ryhmä, mutta etäryhmässä on omia haasteitaan, jotka liittyvät esimerkiksi kommunikaatioon, ryhmädynamiikkaan ja siihen miten asioita käsitellään.
- Hyvä luottamuksellisuus ryhmässä parhaimmillaan lisää vuorovaikutusta.
- Ryhmätapaamisen ei kannata olla liian pitkä. Pidemmissä tapaamisissa voi olla hyvä pitää taukoja.

32

Lähteet (ryhmän ohjaaminen)

- Health and Safety Directorate . (2020). Peer support group facilitator guide. Maailmanpankki.
<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/178031585674457717-0230032020/original/PeerGroupFacilitatorGuide.pdf>
- Kilpiä, J. (2022). *Kontekstin taju: Karttakirja voimavarakeskeiseen ryhmän ohjaamiseen*. Aktuaali koulutuspalvelu
- Mikkonen, I., & Saarinen, A. (2018). *Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla*. Tietosanoma.
- Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Parkkila, M. (20.5.2021). *Kokemuksia oppimisvaikeuksien etäohjauksesta*. [PowerPoint-diat]. Kuntoutussäätiö.
<https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2021/05/Kokemuksia-oppimisvaikeuksien-etäohjauksesta-200521-Parkkila.pdf>
- Puuska, K. (2012). Diakoniatyö ryhmissä ja lähiyhteisöissä. Teoksessa R. Gothoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia*. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Kirjapaja
- Sajalin, H. (9.6.2021). *Ryhmätoiminnan uusia muotoja seurakunnissa*. Dialogi. <http://um.fi/URN:NBN:fi-fe2021053132323>
- Sandberg, J. (2021). *Yhteisönä verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa*. Kirjapaja.
- Suomen punainen risti (i.a.). Verkko-ryhmän ohjaajan perehdytys. Saatavilla 5.9.2024. <https://spr-create.cloubi.com/web/site-180246/state-jurdcnjggercytr/front-page>

33

4. Hengelliset sisällöt ja sielunhoito etäryhmässä

Hengellisiä sisältöjä voidaan hyvin toteuttaa ja käsitellä etäryhmässä. Hengellisyys voi olla osana ryhmätoimintaa, olla ryhmätoiminnan aiheena tai hengellisyys voi nousta esiin muutenkin ryhmätoiminnassa, esimerkiksi ryhmäläisten vapaasta keskustelusta.



34

4.1. Hengellisyys osana ryhmätoimintaa

Kun ryhmässä käsitellään hengellisiä asioita, voi **asioista helposti nousta erilaisia näkökulmia**. Siksi on tärkeää, että ryhmässä **pitää olla tilaa erilaisille näkemyksille**. Erilaisten näkemysten kunnioittamisen tarve korostuu etenkin silloin, jos ryhmä on **kaikille avoin**, mikä tarkoittaa, että osallistujia voi tulla ryhmään esimerkiksi eri kristillisistä liikkeistä, joissa on keskenään erilaisia opillisia näkemyksiä.

Hengellisyyttä voi tuoda ryhmään jo pelkästään se, että **ryhmän osallistajat keskustelevat keskenään hengellisistä asioista**, esimerkiksi osana avoimempaa keskustelua. Joku voi ryhmässä **innostua jakamaan myös omaa uskonelämäänsä**, joka myös johtaa hengellisiin keskusteluihin ryhmätoiminnassa.

Hengellisyyttä voi toteuttaa ryhmässä esimerkiksi perinteisin hartauksin, rukoillen, hengellisen musiikin tai muun hengellisen materiaalin hyödyntämisellä, Raamatun lukemisella tai keskustelemalla hengellisistä asioista, esimerkiksi ohjatusti. Etäyhteydet voivat tehdä esimerkiksi kuvien näyttämisestä luontevampaa osana hartautta, koska etänä tapahtuvassa hartaudessa todennäköisesti kaikki katsovat jo jonkin digilaitteen ruutua. **Etäyhteyksin mahdollistuu hengellisten sisältöjen jakamisena** myös esimerkiksi musiikin soittaminen verkosta tai videon näyttäminen niin, että kaikilla on mahdollisuus nähdä ja kuulla niitä omalta laitteeltaan. Video voi olla esimerkiksi myös valmis videohartaus. Myös Raamatun kohtia ja muita tekstejä voi jakaa niin, että osallistujat voivat itse lukea ne tapaamisen aikana ruudultaan. **Hengellisyyttä voidaan etäryhmässä käsitellä jopa taiteen avulla**, esimerkiksi niin, että ryhmäläiset voivat piirtää tai maalata jotain hengellisten materiaalien pohjalta ja sitten niistä keskustellaan. Töitä voi jakaa muille esimerkiksi lähettämällä siitä kuvan ryhmän alustalle tai ohjaajalle, jolloin ohjaaja jakaa kuvan muille. **Hengellisyyttä voi myös harjoittaa ryhmässä erilaisin kotitehtävin**, esimerkiksi niin, että ryhmäläiset tapaamisen ulkopuolella lukevat vaikka jonkin kohdan Raamatusta ja seuraavalla kerralla ryhmässä keskustellaan siitä nousseista ajatuksista tai tuntemuksista.

35

Voi olla myös hyödyllistä etäryhmää ohjattaessa opastaa, miten valmiin video- tai radiohartauden voi etsiä verkosta, jotta ryhmäläiset voivat hyödyntää niitä myös ryhmän ulkopuolella.

4.2. Hengelliset ryhmät

Myös hengellisiä ryhmiä voidaan toteuttaa etänä. Esimerkiksi rukousryhmät tai hengellisen kasvun ryhmät toimivat etänä. Rukousryhmät nimensä mukaan yleensä keskittyvät rukoilemiseen. Hengellisen kasvun ryhmässä taas keskitytään Jumalan tuntemiseen ja uskon käytännön toteuttamiseen elämässä. Etänä voidaan toteuttaa myös **Alfa-ryhmiä**, jotka ovat osa kansainvälistä konseptia kristinuskon perusteisiin tutustumista varten. Etänä Alfa-ryhmät voivat toimia niin, että ensin katsotaan alustusvideo, joka kuuluu konseptiin, ja sitten siitä keskustellaan etäyhteyksin. Toki alussa ja lopussa voi olla myös vapaampaa keskustelua, joka lisää ryhmän sosiaalista ulottuvuutta. **Raamattupiirin** toteuttaminen etänä on melko yksinkertainen prosessi, koska Raamattupiirissä luetaan Raamattua ja keskustellaan luetusta tai kuulusta kohdasta. Raamatun kohta voi liittyä johonkin teemaan tai Raamattua voidaan yleisesti lukea piirissä läpi jossain järjestyksessä.

Hengellisissäkin etäryhmissä tulee muistaa samat vuorovaikutukseen liittyvät rajoitteet kuin muussakin etäryhmätoiminnassa.

Hengellisissä ryhmässä voi helpostikin nousta myös eri näkökulmia hengellisiin asioihin, jolloin tulee muistuttaa siitä, että kaikkien näkemystä tulee kunnioittaa.

Myös palvelu- ja toimintaryhmät voivat toimia etäyhteyksin, mikä toki vaatii sen, että palvelutehtävät tai toiminta ovat toteutettavissa etänä edes osittain.

Pienryhmä on hyvä ympäristö osallistujien lahjojen löytämiselle. Näitä lahjoja voi olla varsinkin hengellisessä mielessä hyvä päästä hyödyntämään, esimerkiksi yleisesti seurakunnan toiminnassa. Ryhmässä esimerkiksi ryhmäläiset voivat keskenään miettiä toistensa lahjoja ja niiden hyödyntämistä.

36

4.3. Sielunhoito etäryhmässä

Myös sielunhoitoa voi tapahtua etäryhmässä osana muuta ryhmätoimintaa ja kohtaamista, mutta myös etänä olevien sielunhoitoryhmien avulla. Sielunhoito toteutuu ajan antamisena sekä välitetyksi ja rakastetuksi tulemisen kokemuksina. **Sielunhoitoon pätevät samat vuorovaikutuksen ehdot kuin muussakin kommunikaatiossa,** tapahtui se sitten kahden kesken tai ryhmässä.

Sielunhoidollisia ryhmiä ovat yleensä erilaiset vertaistukiryhmät, kasvuryhmät ja sururyhmät. Nämä ryhmät ovat lähtökohtaisesti **suljettuja ryhmiä,** eli niihin on valittu osallistujat etukäteen. Ryhmässä tapahtuva sielunhoito vähentää osallistujan yksinäisyyttä, yleisesti ja ongelmansa kanssa. Se antaa useampia näkökulmia asioihin ja mahdollisuuden oppia toisten kokemuksista. Osallistujalle positiivista voi olla myös kokemus siitä, että hänestä on apua myös muille. Ryhmä voi myös olla merkki turvallisuudesta, mikä auttaa osallistujia osallistumaan kerrasta toiseen. **Sielunhoidollisilla ryhmillä on myös tietyt alkamis- ja päättymispäivät.** Tosin jälkitapaamisia voi olla, esimerkiksi puoli vuotta ryhmän päättymisen jälkeen. **Useissa sielunhoidollisissa ryhmissä on tapaamisten teemat valittu valmiiksi,** mutta teemoja voidaan mukauttaa myös ryhmäläisten toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Etäyhteys mahdollistaa sielunhoitoryhmäänkin osallistumisen kauempaa, esimerkiksi jos pienellä paikkakunnalla ei ole asiakkaalle sopivaa sielunhoidollista ryhmää. **Joskus pienen paikkakunnan ryhmätoimintaan osallistuminen voi ahdistaa joitakin.** Tällöinkin etäryhmät voisivat tarjota ratkaisun, jos osallistutaankin ryhmään, jonka järjestää taho toisella paikkakunnalla.

Sielunhoidollisen ryhmän ohjaajalta vaaditaan sielunhoidollista osaamista sekä ymmärrystä ryhmädynamiikasta ja kykyä ohjata ryhmää. Etänä tapahtuvassa sielunhoidon ryhmässä olisi hyvä myös tietää etäryhmän ohjaamisen kulmakiviä.

37



Huomioitavaa: hengelliset sisällöt ja sielunhoito

- Jokaisen hengellisyys on yksilöllistä, eikä ole olemassa yhtä oikeaa tapaa olla hengellinen.
- Koska etänä nonverbaalinen viestintä on vähäisempää kuin kasvokkain tapahtuvassa toiminnassa, voi tämä johtaa myös väärin tulkintoihin ihmisistä hengellisyyteen liittyen tai hengellisten keskustelujen pohjalta.
- Hengellisten sisältöjen käymiseen ja hengellisiin ryhmiin pätevät pääosin samat lainalaisuudet, kuin muihin sensitiivisten sisältöjen läpikäymiseen tai muunlaisten ryhmien toimintaan.
- Vaikka sitouduttaisiinkin ryhmässä tiettyyn uskonnolliseen suuntaukseen, voi osallistujilla olla silti erilaisia tulkintoja ja näkemyseleroja hengellisistä asioista. Esimerkiksi Suomen ev.lut. Kirkon sisällä vaikuttaa viisi herätysliikettä: rukousoivaisuus, herännäisyys, evankelisuus, lestadiolaisuus ja viides herätysliike, joilla on omia korostuksiaan luterilaisen opin sisällä.
- Jos ryhmässä nousee ryhmäläiseltä hengellisesti haastavia asioita, joihin esimerkiksi diakoniatyöntekijänä ei osaa auttaa tai vastata, kannattaa kääntyä seurakunnissa esimerkiksi pappien puoleen. Asiakkaan voi vaikka ohjata keskustelemaan papin kanssa hengellisistä asioista.

38



Hengelliset sisällöt ja sielunhoito - Varo tätä:

- Varisinkin hengellisen kasvun ryhmissä tulee varoa sitä, ettei ryhmä jää etänä liian teoreettiseksi, vaan siinä nousseita asioita sovelletaan myös muussa elämässä. Tämän mahdollistamisessa tulee olla seurakunnan tiiviisti mukana.
- Jos hengellistä ryhmää ei saa turvallisiksi osallistujien mielestä, ei synny myöskään osallistujien välistä hengellistä yhteyttä.
- Älä jätä puuttumatta tilanteeseen, jossa sielunhoidollisen ryhmän jäsen on manipuloiva. Tämä vaikeuttaa ryhmän vuorovaikutussuhteita, mistä voi olla jopa haittaa muille ryhmäläisille.
- Älä ole liian hälyisessä tilassa, kun toimit ohjaajana. Tämä vähentää osallistujien luottamuksellisuutta ja voi vaikuttaa niin, että ryhmäläiset eivät uskalla jakaa kokemuksiaan tai mielipiteitään, etenkin hyvin yksityisistä kokemuksista liittyen puhtaasti hengellisiin asioihin tai yleisesti elämään.
- Älä anna omien näkemystesi vaikuttaa liikaa keskusteluissa. Jokainen kokee asiansa omalla tavallaan, jolloin ei ole ainakaan hyväksi, jos ohjaajan näkemykset jyräävät muiden näkemykset.

39

Yhteenveto: hengelliset sisällöt ja sielunhoito

- Hengellisiä sisältöjä voidaan hyvin toteuttaa ja käsitellä myös etäryhmässä.
- Hengellisyys voi olla ryhmän aihe, osa toimintaa tai nousta esiin muuten ryhmässä.
- Hengellisyys on jokaiselle henkilökohtainen asia. Sen käsittelyssä tulee muistaa kunnioitus ja sensitiivisyys.
- Myös sielunhoitoa voi tapahtua etäryhmässä osana muuta ryhmätoimintaa ja kohtaamista, mutta myös etänä olevien sielunhoitoryhmien avulla.
- Ryhmässä tapahtuva sielunhoito vähentää osallistujan yksinäisyyttä, yleisesti ja ongelmansa kanssa. Etänä tapahtuva ryhmätoiminta mahdollistaa tällaisten ryhmien saavutettavuutta.
- Myös hengellisissä ja sielunhoidollisissa ryhmissä voi hyvin hyödyntää digiympäristön tuomia mahdollisuuksia.
- Hengellisissä etäryhmissä tulee muistaa samat vuorovaikutukseen liittyvät rajoitteet kuin muussakin etäryhmätoiminnassa.

40

Lähteet (hengellisyys)

- Gothóni, R. (2014). *Auttava kohtaaminen: 2, Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö*. Kirjapaja.
- Ikonen, R., & Sajalin, H. (20.1.2021). *Kokemuksia diakonian etäryhmän ohjaamisesta*. <https://diakoniaplus.fi/kokemuksia-diakonian-etaryhman-ohjaamisesta/>
- Kettunen, P. (2013). *Auttava kohtaaminen: 1, Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Kirjapaja
- Malkavaara, M. (6.9.2022). Hengellinen ja henkinen. *Dialogi*. <http://um.fi/URN:NBN:fi-fe2022061346081>
- Oulun ev.-lut. Seurakunnat. (i.a.). Raamattupiirit. Saatavilla 4.9.2024. <https://www.oulunseurakunnat.fi/tule-mukaan/jumalanpalvelukset-ja-uskonelama/raamattupiirit>
- Sandberg, J. (2021). Yhteisönä verkossa. Miten rakennat digiseurakuntaa. Kirjapaja.
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.) Herätysliike. Saatavilla 10.9.2024. <https://evl.fi/sanasto/heratysliike/>

Kuvalähteet (koko opas)

Microsoft 365:n kuvapankki
 Santtu Viljanen

41

Haastattelut ja ammattilaisten palaute:

Haastatteluaineistoon haastateltiin diakoniatyöntekijöitä, jotka ovat ohjanneet etäryhmiä työssään. Haastatteluja olin keräämässä osana aiempaa opinnäytetyö prosessiani, joka valitettavasti jäi osaltani kesken. Olen kuitenkin kiitollinen, että sain käyttää haastatteluaineistoa työssäni.

Haastattelun tuloksia voi lukea opinnäytetyöstä:

Kauranen, S., & Raatikainen, V. (2023). Avointa vuorovaikutusta etämaailmassa: digitaalisuus diakonian ryhmätoiminnassa. [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304225937>

Opinnäytetyöni prosessin aikana konsultoin etäryhmiä ohjanneilta ja tutkineita ammattilaisia oppaaseeni liittyen. Heidän palautteensa pohjalta ja esiin tuomiensa käytännön kokemusten kautta, tein muokkauksia ja lisäyksiä oppaaseen parhaiksi näkemälläni tavalla.

Haastatteluaineiston keräämisen ja ammattilaisten konsultoinnin yhteydessä on luvattu ammattilaisille se, että heitä ei ole tunnistettavissa tekstissä. Tästä syystä en ole julkaissut haastattelujen litteraatteja tai ammattilaisten kirjallisia palautteita julkisesti.

Kiitos kaikille haastatteluun ja opinnäytetyöni konsultointiin osallistuneille.

42