



# VERTAISOHJAAJAN KÄSIKIRJA

VERTAISOHJAAJAN OPAS,  
KÄYTÄNNÖT JA VINKIT



# SISÄLTÖ

## 1 Yleistä Kaksisuuntaiset ry:stä

## 2 Vertaistoiminta

- 2.1 Vertaistoiminta Kaksisuuntaiset ry:ssä
- 2.2 Yhteiset suuntaviivat ja turvallisemman tilan periaatteet

## 3 Vertaisohjaaja

- 3.1 Vertaisohjaajana toimiminen
- 3.2 Ryhmän ohjaaminen
  - 3.2.1 Ryhmän vuorovaikutus ja ryhmäprosessit
  - 3.2.2 Toiminnan ja ohjelman suunnittelu
  - 3.2.3 Kohtaaminen kasvotusten ja verkossa
  - 3.2.4. Aktiivinen kuuntelu
  - 3.2.5 Konfliktit ryhmässä
- 3.3 Ryhmän perustaminen ja käytännöt

## 4 Vertaistukijana Toivo-sovelluksessa

- 4.1 Vertaistukemisen perusperiaatteet
- 4.2 Miten osoitan empatiaa ja kuuntelua viestien välityksellä?
- 4.3 Keskusteluiden sisällöt
- 4.4 Kriisin vaiheet

## 5 Ratkaisukeskeinen osio

- 5.1. Ratkaisukeskeisen lähestymistavan perusteet
- 5.2. Ratkaisukeskeinen keskustelu ja sanavalintojen vaikutus
- 5.3. Ratkaisukeskeiset kysymykset: Esimerkkejä keskusteluun
- 5.4. Tavoitteiden asettaminen ja asteikkokysymykset
- 5.5. GROW-malli keskustelun runkona
- 5.6. Muistilista ratkaisukeskeisyydestä

## 6 Vertaisohjaajan hyvinvointi

- 6.1 Kuusi askelta psykologiseen palautumiseen

## 7 Menetelmiä, materiaaleja ja työkaluja vertaisohjaajalle

- 6.1 Menetelmiä ja harjoitteita ohjaamisen tueksi
- 6.2 Verkkosivuja, joita voi hyödyntää toiminnan välineenä
- 6.3 Vertaisohjaajan hyvinvoinnin tueksi

# 1 YLEISTÄ KAKSISUUNTAISET RY:STÄ

Vapaaehtoistoiminta on keskeisessä osassa Kaksisuuntaiset ry:n toimintaa. Vertaisohjaajien panos on merkittävä toimintojen mahdollistamiseksi. Tämän käsikirjan on tarkoitus toimia vertaisohjaajien tukena. Käsikirja on toteutettu osana Kaksisuuntaiset ry:n Aallonmurtaja-hanketta (2023-2026). Hankkeen loppumisen jälkeen sisältöä on muokattu vastaamaan yhdistyksen tarpeita ja toimintatapoja.

**Kaksisuuntaiset ry** on valtakunnallinen yhdistys, joka on tarkoitettu kaikille kaksisuuntaista mielialahäiriötä tai skitsoaffektiivista häiriötä sairastaville, sekä heidän läheisilleen. Kaksisuuntaiset ry syntyi vuosituhaten alussa. Yhdistyksen perustoiminta pyörii täysin vapaaehtoisvoimin.

Kaksisuuntaiset ry perustettiin, kun huomattiin, että vertaistuelle oli tarvetta. Vertaistuki onkin ollut toiminnan ytimessä alusta saakka. Yhdistyksen ajatuksena on, että vertaistoiminnan täytyy olla kaikille saavutettavissa, jotta kenenkään ei tarvitsisi jäädä sairautensa kanssa yksin. Yhdistyksen slogan onkin osuvasti yhdessä voimme paremmin!

Kaksisuuntaiset ry järjestää kasvokkain kokoontuvia ryhmiä eri puolilla Suomea, sekä pitää vertaischattia Tukinetissä. Kasvokkain kokoontuvat ryhmät löytyvät kootusti täältä <https://kaksisuuntaiset.yhdistysavain.fi/vertaistuki/vertaisryhmat/>

Yhdistys toimii aktiivisesti stigman hävittämiseksi. Vapaaehtoiset antavat julkisesti kasvonsa sairaudelle, jotta kävisi ilmi, että sairaus on vain yksi ihmisen lukemattomista ominaisuuksista. Yhdistys laatii myös julkisia kannanottoja.

## 2 VERTAISTOIMINTA

Vertaistoiminta on vapaaehtoistoiminnan muoto.

Vertaistoiminnalla tarkoitetaan samassa elämäntilanteessa olevien tai samankaltaisia elämänkohtaloita kokeneiden ihmisten tarjoamaa keskinäistä apua ja tukea haastavissa elämäntilanteissa. Vertaistoiminta voi olla järjestäytynyttä tai vapaamuotoista, ja sen tarkoitus on yhdessä etsiä tukea ja ratkaisuja.

Vertaistuki on aikaan ja elämäntilanteeseen sidottua, ja tuen tarve sekä merkitys vaihtelevat. Esimerkiksi vasta diagnoosin saaneet tarvitsevat erilaista tukea ja tietoa kuin he, jotka ovat jo selvinneet kriisin alkuvaiheista. Vertaiset voivat tarjota toisilleen tätä tietoa ja tukea.

Vertaistoiminnalla on vaikutusta. Samankaltainen elämäntilanne mahdollistaa sen, että osanottajat voivat oman kokemuksensa pohjalta ymmärtää toistensa tunteita. Samankaltaisia kokemuksia kokeneen empatia on erilaista kuin ammattilaisilta, perheeltä tai ystäviltä saatu. Vertaistoiminta ja -ryhmät saattavat olla ainoa tai ensimmäinen paikka, jossa osanottajat voivat kokea heidän ongelmiansa, kysymystensä, tunteidensa ja ajatustensa tulevan kuulluksi.

Vertaistoiminta vaikuttaa sekä tukea saavaan, että tukea antavaan. Tuen antaminen voi lisätä itsetuntoa ja pätevyyden tunnetta. Vertaistoiminnassa on kyse keskinäisestä ja vastavuoroisesta auttamisesta, sekä osanottajien tasa-arvoisuudesta. Vertaistoiminnassa osanottaja ei ole potilas tai asiakas.

**([https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/10/Opassarja\\_2\\_2017\\_Laimio\\_netiversio.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/10/Opassarja_2_2017_Laimio_netiversio.pdf)**

**[https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)**)

## 2.1 Vertaistoiminta Kaksisuuntaiset ry:ssä

Kaksisuuntaiset ry:n vertaistoiminta tapahtuu mm. vertaisryhmissä, Toivo-sovelluksessa, Tukinetissä ja Discordissa. Ryhmiä voi järjestää verkon välityksellä tai kasvokkain. Kummassakin tapaamistyyliässä on omat etunsa, kuten saavutettavuus ja arkojen aiheiden keskustelun helpottaminen.

Vertaisryhmät voivat olla jatkuvia tai määräaikaista, ja ne voivat keskittyä johonkin tiettyyn teemaan tai perustua pelkästään vapaaseen keskusteluun. Ryhmät voivat olla toiminnallisia tai pelkkiä keskusteluryhmiä. Ryhmien osallistujamäärät vaihtelevat. Ryhmissä voi olla muutamia tai paljon osallistujia kerralla.

Vertaisryhmien lisäksi vertaistoimintaa voi järjestää yksittäisten, joihinkin tiettyihin teemoihin keskittyvien tapaamisten muodossa. Näitä tapaamisia voi järjestää esimerkiksi kasvokkain tai vaikkapa Discordissa.

## 2.2. Yhteiset suuntaviivat ja turvallisemman tilan periaatteet

Sitoudumme aina turvallisemman tilan periaatteisiin.

Turvallisemman tilan periaatteiden tavoitteena on luoda ympäristö, jossa kaikki osallistujat omalla toiminnallaan edistävät yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä sekä keskustelua. Jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvallisiksi.

Turvallisemman tilan periaatteiden lisäksi jokaiselle ryhmälle luodaan omat säännöt/suuntaviivat. Niistä on hyvä keskustella yhdessä ja kirjata ne auki. Niihin voi tehdä lisäyksiä yhdessä ryhmäläisten kanssa. Suuntaviivat auttavat uusien jäsenten liittymistä, sekä helpottavat ryhmän toimintaa ja ohjaajaa tehtävässään.

Suuntaviivoja ovat esimerkiksi:

- Luottamuksellisuus: emme puhu eteenpäin ryhmäläisten asioita.
- Tasavertaisuus: kaikille annetaan tilaa puhua. Kaikilla oikeus jakaa sen verran kuin haluaa.
- Ryhmään ei tulla päihtyneenä.

## Turvallisemman tilan periaatteet

### 1. KUNNIOITETAAN MUITA.

Jokaisella on oikeus jakaa omia kokemuksiaan niin paljon kuin haluaa. Kaikkien kokemukset ovat arvokkaita, eikä niitä tarvitse vertailla keskenään. Annetaan tilaa toisille ilmaista itseään ja osallistua omassa tahdissaan.

### 2. KAIKKI OVAT TERVETULLEITA OMANA ITSENÄÄN.

Pyritään välttämään oletuksia muiden sukupuolesta, seksuaalisuudesta, terveydentilasta tai taustasta. Kunnioitetaan myös erilaisia mielipiteitä, kokemuksia ja uskomuksia. Jokainen on yhtä arvokas.

### 3. EMME HYVÄKSY HÄIRINTÄÄ.

Muiden syrjintä, kiusaaminen, ahdistelu tai arvostelu ei ole hyväksyttävää. Ollaan ystävällisiä toisillemme ja puututaan ikävään käytökseen omien mahdollisuuksiemme ja tilanteen mukaan.

### 4. ANNA ITSELLESI MAHDOLLISUUS OPPIA UUTTA JA KEHITTYÄ.

Suhtaudu uusiin ihmisiin, asioihin ja tilanteisiin avoimin mielin. Jos huomaat tehneesi virheen, pyydä sitä anteeksi. Tekemällä oppii!

### TÄRKEÄÄ

Mikäli koet, että turvallisemman tilan periaatteet eivät toteudu toiminnassamme, tai kohtaat epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä, olethan meihin yhteydessä!

# 3 VERTAISOHJAAJA

Vertaisohjaajana toimiminen on vapaaehtoistoimintaa, mutta tekemisen motiivit ovat hieman erilaisia muunlaiseen vapaaehtoistoimintaan verrattuna. Vertaisryhmän kautta voi täydentää sosiaalisia suhteita ja se voi tarjota mahdollisuuden ottaa osaa yhteisöön, jonka kanssa jakaa samankaltaisia arvoja.

Vertaisohjaajaksi ryhtyessä on hyvä selvittää omat motiivit, eli mistä syystä tai syistä haluaa aloittaa toiminnan. Motiiveja voi olla esimerkiksi auttamisen halu tai auttamisvelka. Auttamisvelka viittaa siihen, että on joskus itse saanut tukea ja haluaa sen vuoksi tarjota apua muille. Myös auttamatta jääminen voi johtaa siihen, että ihminen haluaa tarjota tukea tarvitseville.

**Tähän on listattu joitakin syitä, joiden vuoksi vertaisohjaajaksi ryhtyminen kannattaa. Vertaisohjaajana voi:**

- auttaa muita ihmisiä, jotka kaipaavat tukea ja ymmärrystä.
- hyödyntää omaa elämäkokemusta ja osaamista.
- oppia uusia taitoja, esimerkiksi ryhmänohjausta.
- saada arvokasta palautetta ryhmiin osallistuneilta.
- saada uusia ystäviä ja laajentaa sosiaalista verkostoa.
- kehittää omaa itsetuntoa.

([https://vertaistoimijat.fi/wp-content/uploads/2021/05/Opas-maahanmuuttaneiden-vertaisryhman-ohjaajalle\\_digi.pdf](https://vertaistoimijat.fi/wp-content/uploads/2021/05/Opas-maahanmuuttaneiden-vertaisryhman-ohjaajalle_digi.pdf)  
[https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf))



### 3.1 Vertaisohjaajana toimiminen

Vertaistukea annetaan omien elämäkokemusten myötä hankittujen tietojen ja taitojen kautta. Vertaistoiminnan tavoitteena on vahvistaa tai ylläpitää nykyistä hyvinvointia. Tärkeimmät työvälineet ovat vuorovaikutus, kohtaaminen, kuunteleminen ja jakaminen.

Vertaisohjaajaan voi kohdistua erilaisia odotuksia osallistujien taholta. Häneltä toivotaan esimerkiksi aitoa läsnäoloa ja kuuntelemista, toivon herättelyä ja ylläpitoa, sekä ajatusten herättelyä ja niiden rakentavaa edistämistä. Vertaisohjaajalta voidaan toivoa myös vinkkejä arkeen, rohkaisua, lohdutusta ja myötätuntoa. Vertaisohjaajan on tärkeää huomioida, että toiveita ei tule tulkita ehdottomina vaatimuksina. Vertaistoiminta perustuu tasavertaisuuteen ja jokainen saa toimia omilla voimillaan ja rajoituksillaan. Vertaistoiminnan tarkoitus ei ole se, että vertaisohjaaja tietää ja keksii valmiit ratkaisut kaikkiin ongelmiin. Tarkoituksena on yhdessä pohtia ja etsiä ratkaisuja.

Vertaisohjaaja pitää huolta ryhmän rakenteista, kuten aikataulusta, tasapuolisuudesta ja keskustelun pysymisestä aiheessa. Vertaisohjaaja toimii ryhmässä tasa-arvoisena vertaisena muiden osallistujien kanssa. Hän jakaa omia kokemuksiaan ja tarinaansa osana ryhmän toimintaa omat rajat huomioon ottaen, juuri sen verran kuin itsestä tuntuu hyvältä.

**([https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/10/Opassarja\\_2\\_2017\\_Laimio\\_netiversio.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/10/Opassarja_2_2017_Laimio_netiversio.pdf),  
[https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf))**

## 3.2 Ryhmän ohjaaminen

Tähän lukuun on kerätty vertaisohjaajille hyödyllistä tietoa ja vinkkejä ryhmän ohjaamiseen liittyen.

### 3.2.1 Ryhmän vuorovaikutus ja ryhmäprosessit

Ryhmäprosessi kuvaa ryhmän muodostumista ja kehittymistä, eli sitä mitä tapahtuu ryhmäytymisen aikana. Alla esitellään Bruce Tuckmanin (1965) kehittämän mallin, joka kuvaa ryhmän kehitystä sille tyypillisten ilmiöiden kautta. Ohjaajana on hyvä muistaa, että ryhmän toiminta ei kuitenkaan aina etene mallin mukaisessa järjestyksessä, vaan vaiheiden välillä voidaan liikkua edestakaisin. Jokainen ryhmä ja sen jäsenet ovat toiminnaltaan yksilöllisiä.

**1. Muodostuminen.** Ensimmäisessä ryhmän muodostumisen vaiheessa ryhmän jäsenet etsivät omaa rooliaan ryhmässä. On tavallista, että ryhmän jäsenet kokevat tässä vaiheessa epävarmuutta. Jäsenten tutustuminen on ryhmän muodostumisen tärkein vaihe.

Ohjaajana kannattaa etukäteen suunnitella ryhmäytymistä ja valita sellaisia menetelmiä, jotka tukevat juuri kyseisen ryhmän tarpeita. Toiminnallisten menetelmien avulla ohjaaja voi lisätä ryhmän jäsenten aktiivisuutta ja näin edesauttaa roolien muodostumista. Ohjaajan tehtävänä ryhmän muodostumisvaiheessa on luoda mahdollisimman myönteinen, luonteva, mukava ja turvallinen ympäristö, jossa jokainen jäsen voi ilmaista itseään vapaasti.

**2. Kuohunta.** Ryhmän kuohuntavaiheessa jäsenet rohkenevat kyseenalaistamaan ryhmän tehtävää, tavoitteita tai jopa ohjaajaa. Konfliktitilanteita voi syntyä ryhmän jäsenten välisistä suhteista, sillä kuohunta vaiheessa on tyypillistä, että jäsenet hakevat hyväksyntää ja etsivät omaa rooliaan. Ryhmän sisälle voi syntyä pienempiä alaryhmiä, joista jäsenet hakevat lähtökohtaisesti turvaa. Alaryhmät voivat kuitenkin valitettavasti haitata koko ryhmän toimintaa.

Kaikkia ryhmän jäseniä on kohdeltava tasavertaisesti. Ohjaajan on hyvä tarttua rohkeasti kohtaamiinsa haasteisiin ja nostaa tarvittaessa ristiriidat esiin. Konfliktitilanteissa ohjaaja voi esimerkiksi kerrata ryhmän kanssa yhdessä sovittuja sääntöjä tai sekoittaa niin sanottuja alaryhmiä.

**3. Vakiintuminen.** Ryhmän vakiintumisen vaiheessa jäsenet ovat löytäneet omat roolinsa ja tuntevat yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tässä vaiheessa ryhmän yhteiset säännöt ovat selvillä ja jäsenet kokevat voivansa ilmaista mielipiteitään avoimesti.

Ohjaajan rooli muuttuu tässä vaiheessa hieman. Ryhmä pystyy toimimaan itsenäisesti ja ohjaaja voi jäädä seuraamaan ryhmän toimintaa hieman sivummalta.



**4. Toiminta.** Toiminnan vaiheessa ryhmä saavuttaa tavoitteitaan ja jäsenten välinen yhteistyö on sujuvaa. Tässä vaiheessa jäsenet luottavat toisiinsa ja ryhmä koostuu monenlaisista joustavista sosiaalisista suhteista ja alaryhmistä. Toiminnan vaiheessa ryhmä kestää epäonnistumisia ja vastuun kantaminen on luontevaa.

Haasteeksi tässä vaiheessa voi osoittautua uusien ulkopuolisten liittyminen ryhmään. Positiivinen palaute ohjaajalta on ryhmän toiminnalle ja motivaation ylläpidolle tärkeää.

**5. Päättymisen.** Ryhmän toiminnan päättymisen on usein haikeaa ja se saattaa aiheuttaa vaikeita tunteita. Ohjaajan on hyvä valmistella ryhmää ajoissa toiminnan loppumiseen. Ryhmän kesken voi esimerkiksi muistella yhteisiä hetkiä, onnistumisia ja kommelluksia. Ohjaajan tehtävänä on antaa tilaa tunteille ja ajatuksille ryhmän sisällä.



### 3.2.2 Toiminnan ja ohjelman suunnittelu

Toiminnan ja ohjelman suunnittelu pitää sisällään monia asioita. Vertaisryhmistä riippuen, vertaisohjaajan valmistautumisen merkitys vaihtelee. Joskus riittää, että ohjaaja käy avaamassa ryhmälle ovet oikeaan aikaan, toisinaan tarvitaan hieman enemmän valmistautumista.

Toiminnallisia menetelmiä voi hyödyntää monella tapaa eri tarkoituksiin. Osallistaminen ja toiminnallisuus edistävät ryhmän yhteenkuuluvuutta ja aktiivisuutta. Toiminnalliset harjoitukset paljastavat osallistujien erilaisen osaamisen ja vahvistavat heidän itseluottamustaan sekä lisäävät onnistumisen kokemuksia.

Tunteiden ilmaisu ja käsittely helpottuvat välineiden avulla. Ohjaajan on hyvä valita harjoituksia, jotka hän tuntee omakohtaisesti tai jotka tuntuvat itellekin hyvältä. Vuorovaikutus toisten kanssa synnyttää tilanteita kysymyksille, ihmettelylle ja herättää keskustelua. Toiminnallisuus tarjoaa hengähdystaukoja ja edistää mielenkiinnon pysymistä, kun taas on kuuntelun aika.

Ohjelmaa voi suunnitella alusta loppuun asti aivan itse, tai sitten voi hyödyntää esimerkiksi erilaisia tilaisuuksia tai tapahtumia. Vertaisohjaajan kannattaa ottaa huomioon esimerkiksi paikalliset tapahtumat, ilmaiskonsertit, luennot ja museot. Vuodessa on lukuisia juhlapäiviä, joiden varalle voi suunnitella niihin liittyvää toimintaa. Myös osallistujien merkkipäivät voi ottaa huomioon, kun asiasta on sovittu asianomaisten kanssa. Kannattaa myös muistaa, että jokaiselle tapaamiskerralle ei tarvitsi suunnitella erityistä ohjelmaa. Tapaamiset voivat koostua myös rennosta yhdessäolosta ja keskustelusta.

### **Tässä on joitakin aiheita ja ideoita keskustelun herättämiseksi:**

- Katsokaa elokuva tai diaesitys, tai lukekaa kirja, ja keskustelkaa siitä mitä ajatuksia heräsi.
- Jokainen osanottaja kirjoittaa ajatuksiaan valitusta aiheesta ja sen jälkeen keskustellaan tuotoksista tai luetaan niitä.
- Ryhmän jäsenet tuovat ryhmään omia tuotoksiaan: runoja, kirjoitelmia, tarinoita, puheen tai alustuksen omista oivalluksista.
- Kerätkää valmiiksi keskustelun aiheita kirjekuoriin, joista valitsette satunnaisesti aiheet keskusteltaviksi.
- Keskustelun herättämiseksi tapaamisiin voi myös kutsua vierailijoita, esimerkiksi eri alojen ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita.

### **Vastuuta tapaamisten ohjelmasta voi jakaa myös osallistujille jokaisen vahvuudet huomioon ottaen:**

- Perustakaa opintopiiri. Jokainen jäsen voi valita ryhmän teemaan liittyvän asian, josta ottaa selvää ja esittelee sen muille.
- Ryhmän jäsenet voivat vuoronperään osallistua tapaamisten ohjelman suunnitteluun.

Luvusta 7 löytyy lisää menetelmiä, materiaaleja ja työkaluja vertaisohjaajan tueksi. Toimintaa ja ohjelmaa suunnitellessa on hyvä muistaa huomioida kohderyhmän tarpeet ja toiveet!



### 3.2.3. Kohtaaminen kasvotusten ja verkossa

Kohtaaminen on molemminpuolista vuorovaikutusta. Rauhallinen ympäristö, yhteinen kieli, keskinäinen kunnioitus, luottamus ja avoimuus tukevat kohtaamista. Riippumatta siitä, tapahtuuko kohtaaminen kasvotusten vai verkossa, kohtaamisessa olennaista ovat kuunteleminen ja keskusteleminen. Aito kohtaaminen auttaa välittävän ja myötätunnon ilmapiirin saavuttamisessa. Välittävä ohjaus tuottaa osallistujalle turvallisuuden tunnetta ja antaa kokemuksen siitä, että osallistuja voi kysyä, erehtyä ja saada riittävästi tietoa sekä tukea.

Toisen kunnioittamista ja arvostamista voi osoittaa monella tapaa. Toisen arvostamista voi osoittaa esimerkiksi niin, ettei yritä tietää toisen puolesta. Kunnioitusta voi osoittaa taas esimerkiksi niin, että toisten kertomia asioita ei jaeta eteenpäin ja jokainen voi luottamuksella kertoa juuri sen mitä haluaa. Myös kuunteleminen, kysymysten esittäminen ja kannustaminen voivat viestiä kunnioituksesta ja arvostuksesta.

Tapaamisten aluksi on hyvä sopia ja käydä läpi tapaamisen keskeiset suuntaviivat ja pelisäännöt. Verkon välityksellä tapahtuvissa tapaamisissa on myös hyvä sopia esimerkiksi puheenvuorokäytännöistä, jotta jokainen tulee kuulluksi. Näin voidaan huolehtia turvallisen ilmapiirin säilymisestä. Vertaisohjaaja huolehtii myös siitä, että tapaamiset alkavat ja loppuvat miellyttävästi. Aloituksen ja lopetuksen yhteydessä kannattaa kysyä esimerkiksi osallistujien kuulumisia ja tunnelmia. Aloituksen ja lopetuksen apuna voi hyödyntää erilaisia menetelmiä tai verkkoalustoja, kuten chattia.

**(<https://www.mahis.info/ohjaajalle/mahis-etakohtaaminen/>  
<https://sydan.fi/artikkeli/toisten-kohtaamisesta-iloa-ja-voimaa/>)**

**Merja Matilaisen (2021) vinkit mielenterveyden haasteita kokevan henkilön kunnioittavaan ja arvostavaan kohtaamiseen. Nämä vinkit soveltuvat myös aivan kaikkiin kohtaamisiin.**

1. Kohtaa ihminen ihmisenä äläkä diagnoosin kautta. Kysy esimerkiksi siitä, mikä häntä kiinnostaa ja mikä on hänelle tärkeää. Ihminen on paljon muutakin kuin hänen mahdollinen mielenterveyden haasteensa tai diagnoosinsa. Kohdataan ja nähdään toisemme kokonaisina ihmisinä.

2. Ole läsnä ja kuuntele. Kuulluksi tuleminen on kaikille ihmisille tärkeää. Älä kuitenkaan utele yksityisistä asioista. Kysyminen on hyvä silloin, kun vaikuttaa siltä, että toinen haluaa puhua aiheesta.

3. Olemme kaikki yksilöitä, ja meissä on joitain erilaisia ja joitain samanlaisia piirteitä. Kunnioitetaan myös niitä eroavaisuuksia, ja kohdataan toisemme kunnioittavasti silloinkin, kun omat ajatukset eivät täysin kohtaa toisen kanssa.

4. Ollaan myötätuntoisia toisia sekä itseämme kohtaan. Kun suhtaudumme toisiin ja itseemme ystävällisesti, se heijastuu myös vuorovaikutukseen.



**(<https://www.mtkl.fi/ajankohtaista/jokainen-kohtaaminen-jattaa-jaljen-4-vinkkia-mielenterveyden-haasteita-kokevan-henkilon-kohtaamiseen/>)**

### 3.2.4. Aktiivinen kuuntelu

Aktiivisen kuuntelun tarkoituksena on antaa tilaa toiselle ilmaista itseään ja ymmärtää toisen tilannetta syvemmin. Omat mielipiteet ja ennakkokäsityksen jätetään taka alalle - pyritään puhtaasti ymmärtämään toisen kokemusta. Toisen puheeseen on helppo lähteä vastaamaan omilla kokemuksillaan ja näkemyksillään. Samaan aikaan pysähtyminen ja aktiivinen kuuntelu ovat avaimia sille, että toinen kokee aidosti tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi.

#### **Aktiivisen kuuntelun keinoja:**

- Avoimet kysymykset: alkavat yleensä sanoilla mitä, miten, miksi, kuinka ja kerro.
- Koostaminen: Sen tiivistämistä omin sanoin mitä toinen on kertonut. Toinen saa mahdollisuuden korjata ja täydentää sekä huomaa, että olet aidosti kuunnellut.
- "Ymmärsinkö oikein, että...", "Tarkoitatko sitä, että..."-kysymykset
- Loppuun saakka kuunteleminen.
- Eleillä ja ilmeillä kannustaminen (katsekontakti, nyökkäily, äännähdykset).

### 3.2.5. Konfliktit ryhmässä

On luonnollista, että erilaiset tavat toimia ja ilmaista itseään saattavat joskus ajautua vastakkainasetteluun. Konfliktit eivät kuitenkaan aina ole vain huono asia. Niiden kohtaaminen voi edistää myös rakentavaa keskustelua ja tuoda esille uusia näkökulmia ja ratkaisuja.

#### **Konfliktin purkamisen keinoja:**

- Ota konflikti selvittelyyn. Jatkuessaan tai toistuessaan erimielisyydet haastavat ryhmän sisäisiä suhteita.
- Kannusta kunnioittamaan erilaisia näkökulmia - jokaisella on oma historia ja kokemuksensa, joka vaikuttaa taas siihen miten reagoimme erilaisiin asioihin. Palaa yhdessä sovittuihin ryhmän sääntöihin.
- Ole valmis kuulemaan kaikkien konfliktin osapuolien näkökulmat: Tunne ja kokemus.
- Etsi ratkaisuja: "Mitä olisit toivonut toiselta siinä tilanteessa?" "Miten mennään tästä eteenpäin?"
- Tarvittaessa tauko.

### 3.3. Ryhmän perustaminen ja käytännöt

#### Paikan löytäminen

Ryhmä tarvitsee tilat kokoontumista varten. Ilmaisia kokoontumistiloja löytyy usein muilta yhdistyksiltä. Hyvä vaihtoehto on esimerkiksi kysyä paikkakunnalla toimivilta mielenterveysyhdistyksiltä tiloja käyttöön.

#### Turvallisuussuunnitelma

Jo ennakkoon on hyvä käydä läpi miten toimia, jos tulee ongelmatilanteita. Kasvokkaisissa ryhmissä otetaan selvää paikan hätäpoistumisteistä yms.

#### Ryhmän kokoaminen

Ryhmiä ja kokoontumiskertoja on tarpeen mainostaa. Ryhmän mainostaminen on ensisijaisesti vertaisohjaajien vastuulla, mutta tukea mainosten tekemiseen ja some-tilailla julkaisemiseen saa yhdistykseltä. Valmistaa mainospohjia löytyy yhdistyksen Canva-tililtä, jonne saat oikeudet. Ryhmää kannattaa mainostaa myös esim. paikallisille järjestöille sekä terveydenhuollon suuntaan.

#### Ilmoittautumiset

Toiminnan luonteesta riippuen mieti tarvitsetko osallistujilta ilmoittautumiset (esim. lomake tai sähköpostitse) vai onko ryhmään vapaa pääsy, Jokaisella ryhmällä on joko oma sähköposti tai vertaisohjaaja saa oman henkilökohtaisen sähköpostin. Ryhmän peruuntuessa ilmoittautuneille laitetaan sähköpostitse tieto ja päivitetään tieto myös Some-tilaileille.

#### Tarjottavat ja muut hankinnat

Kasvokkaisissa ryhmissä on mahdollista tarjota pientä juotavaa ja purtavaa. Yhdistykseltä saat ajankohtaiset tiedot tarjottavien hankkimisesta ja niiden budjetista.

#### Tilaistointi

Kävijät tilastoidaan jokaisen kerran jälkeen, ja tilastot toimitetaan yhdistykselle säännöllisesti.

#### Palautteet

Voit halutessasi kerätä ryhmältä palautetta. Esim. vuosittain, puolivuositain tai ryhmän päättyessä. Riippuen millaista toiminta on ollut.

# 4 VERTAISTUKIJANA TOIVO-SOVELLUKSESSA

Toivo-vertaistukisovellus tarjoaa vertaistukea ja tietoa sairastuneille, vammautuneille ja heidän läheisilleen. Vertaistukijana tarjoat keskustelutukea niistä teemoista, joissa itse olet vertaisen asemassa. Yhdistyksessä tämä tarkoittaa kaksisuuntaista mielialahäiriötä tai skitsoaffektiivista häiriötä.

Vertaistukijana toimiminen Toivo-sovelluksessa on monin paikoin samanlaista kuin vertaisena toimiminen kasvokkain tai vertaisryhmässä. Kirjoittamalla toimiminen tuo kuitenkin muutamia omia tekijöitään kohtaamiseen, kun esimerkiksi kehonkieli ja äänenpainot eivät ole käytettävissä.

## **4.1. Vertaistukemisen peruseriaatteita**

Vertaistukijana olet keskustelussa toista varten. Keskeisintä on tarjota yhteydenottajalle tila kertoa mielensä päällä olevia asioita, tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Vertaistukija keskittyy tuettavan kuuntelemiseen ja kertoo omasta kokemuksestaan silloin ja siinä määrin kuin tuettava haluaa. Sovelluksessa olevat keskustelut ovat luottamuksellisia, joten sinulle kerrottuja henkilökohtaisia asioita ei pidä myöskään jakaa eteenpäin.

Yhteydenottaja voi olla sinuun yhteydessä monenlaisen elämäntilanteen tai tunteen ollessa päällä. Hän voi olla juuri diagnoosin saanut ja tilanteensa käsittelyssä alussa tai jo pitkään sairautensa kanssa elänyt, joka kaipaa tilanteensa prosessointia. Yhteydenottajan tilanteesta riippumatta itsensä rauhallisena pitäminen ja kuuntelemiseen keskittyminen ovat keskeiset lähtökohdat hyvälle keskustelulle. Sinun ei tarvitse ryhtyä ammattilaiseksi tai kriisiauttajaksi eikä ratkaista toisen ongelmia.

Jos toisesta osapuolesta jää huoli keskustelun loppupuolella, voit selvittää onko hänellä hoitotahoa (tai muuta tahoa), tai läheistä johon hän voisi olla yhteydessä. Ongelmatilanteissa tai, jos et itse osaa ohjata henkilöä eteenpäin voit olla yhteydessä yhdistyksen vastuuhenkilöihin tai Toivo-sovelluksen työntekijöihin.

Hyviä perusperiaatteita keskustelulle ovat myös, että ei kannusteta lääkkeiden itsenäiseen lopettamiseen tai lääkityksen muuttamiseen eikä puututa muutoinkaan toisen hoitoon. Hoidosta ja lääkityksestä saa keskustella, mutta ohjaa muutoskeskusteluiden kanssa hoitavalle taholle. Vinkkejä palveluista/mahdollisuuksista saa ehdottomasti antaa.

Muista kuunnella omia voimavaroja. Vastaa viesteihin sellaisessa hetkessä, jossa oma olosi on tyyni ja rauhallinen. Näin pystyt keskittymään varmasti yhteydenottajaan. Oman voinnin kuuntelu on myös hyvää omista rajoistaan huolen pitämistä. Rajaa vapaaehtoistyötä myös määrittämällä itsellesi ja profiiliisi milloin tyypillisesti olet paikalla tai minkä ajan sisällä vastaat viesteihin.

#### **4.2. Miten osoitan empatiaa ja kuuntelua viestien välityksellä?**

- Anna yhteydenottajalle rauhassa tilaa kertoa asiaansa - Omille kokemuksillesi ja vinkeillesi on tilaa keskustelussa myöhemmin.
- Voit myös suoraan kysyä toivooko toinen ensisijaisesti sitä, että hän saa kokemuksensa purettua vai haluaako hän vinkkejä tai kuulla sinun kokemuksiasi.
- Sanoita kiinnostustasi kuulla toisen ajatuksia.
- Kannusta toista keskusteluun: "Kuulostaa raskaalta kokemukselta. Tärkeää, että tulit puhumaan siitä.", "Haluatko kertoa lisää tästä?".
- Kysy avoimia ja avoimia kysymyksiä, joihin täytyy vastata muutakin kuin kyllä/ei.
- Kysy tarkentavia kysymyksiä ja varmista ymmärsitkö oikein.
- Reflektoi (tiivistä) omin sanoin kuulemaasi takaisin toiselle.
- Huomaa hyvää ja korosta onnistumisia ja selviytymistä.
- Salli hankalatkin tunteet äläkä vähättele niitä.
- Ole avoin toisen kokemuksille, vaikka olisit itse eri mieltä.

### 4.3 Keskusteluiden sisällöt

Jokaiselle Toivo-vertaistukijalle lähetetään muistilista haastavien tilanteiden varalta. Listan saa Toivo-sovelluksen työntekijöiltä.

Keskusteluiden sisällöt voivat vaihdella laidasta laitaan ja toisinaan vastaan voi tulla myös kuormittavia aiheita. Onkin hyvä tunnistaa ennakkoon, onko itsellä joitain teemoja, jotka saattavat laukaista vaikeita tunteita tai muistoja.

Jos keskustelussa tulee esiin **itsetuhoisuutta**, on tärkeää muistaa, että itsetuhoisuudesta on turvallista keskustella. Itse asiassa keskustelu usein auttaa myös tässä kohdin olon purkamiseen. Keskity kuuntelemiseen ja kohtaamiseen. Mieti tarpeen tullen yhteydenottajan kanssa keskustelun lopussa millaiset asiat voisivat auttaa keskustelun jälkeen tai keneen hän voisi olla yhteydessä.

Toisinaan yhteydenottajan viesteistä voi huomata, että hänellä on vahva **turhautuminen tai viha** päällä. Muista, että tämä ei kohdistu sinuun, vaan usein viha kumpuaa vastoinkäymisistä tai kasautuneesta kuormituksesta. Jälleen jo kuunteleminen ja tilan antaminen auttavat olon purkamisessa. Salli toiselle hänen tunteensa. Piristäminen saattaa turhauttaa toista vielä lisää. Voit myös sanoittaa toisen tunnetta hänelle takaisin, esim. "Huomaanko oikein, että tämä tilanne saa sinut vihaiseksi?".

**Häiriökäyttäytymistä** ei tarvitse sietää. Jos sinulle tulee epämukava olo siitä, mihin suuntaan keskustelu on menossa, sanoita se toiselle. Voit rajata toista sanomalla, että tästä aiheesta et halua keskustella enempää, mutta voitte keskustella aiheista x ja y. Sinulla on oikeus lopettaa keskustelun, jos toinen käyttäytyy epäasiallisesti. Häiriökeskusteluista on syytä ilmoittaa myös Toivo-sovelluksen työntekijöille.

## 4.4 Kriisin vaiheet

Kriisin vaiheiden tunteminen auttaa hahmottamaan sitä, millaisissa erilaisissa vaiheissa yhteydenottaja voi olla sinuun yhteydessä. Esimerkiksi diagnoosin saaminen tai jokin mielialajakson aikana tapahtunut asia voi laukaista kriisin. Tästä löydät Mieli ry:n tiivistelmän kriisin eri vaiheista:

### Shokkivaihe

Shokkivaiheessa ihminen usein kieltää tapahtuneen. Hän voi kokea olonsa epätodelliseksi ja ulkopuoliseksi ja sulkea pois kaikki tunnereaktiot. Näillä reaktioilla on tärkeä psyykettä ja elämää suojaava merkitys: liian suurta järkytystä ei voi hahmottaa lyhyessä ajassa ja shokkivaihe antaa aikaa kohdata tapahtunut. Shokkivaiheessa oleva tarvitsee yleensä konkreettista turvaa ja kokemuksen siitä, että läsnä olevat ihmiset hallitsevat tilanteen. Shokkivaihetta elävän kanssa on hyvä keskustella rauhallisesti.

### Reaktiovaihe

Reaktiovaiheen aikana ihminen alkaa vähän kerrassaan kohdata järkyttävän tapahtuman ja yrittää muodostaa käsitystä tapahtuneesta ja sen merkityksestä. Reaktiovaiheessa olevien tuntemukset ovat usein samankaltaisia: ”Luulen tulevani hulluksi”, ”Pää ei kestä”, ”Selviänkö tästä ikinä?” Kriisin aiheuttanut tapahtuma voi toistua muistikuvina hereillä ollessa ja nukkuessa.

Reaktiovaiheessa oleva tarvitsee kuuntelijaa, konkreettisia ohjeita ja mahdollisuutta tulla kuulluksi. Hänellä saattaa olla tarve puhua tapahtumasta yhä uudelleen. Se voi tuntua läheisistä joskus hyvin raskaalta ja voimia vievältä. Puhumisella on kuitenkin tärkeä merkitys toipumisen kannalta. Se auttaa ymmärtämään tapahtunutta ja tunteita on helpompaa kohdata, kun niille annetaan nimet. Kokemuksia voi jakaa ja saada tukea saman kokeneilta. Puhumalla myös oma käytös tulee ymmärretyksi. Lisäksi puhuminen mahdollistaa tilanteen tarkastelun eri näkökulmista ja sen merkityksen tiedostamisen

## **Käsittelyvaihe**

Kriisin käsittelyvaiheessa tapahtumaa ei enää kielletä, vaan sen käsitetään olevan muutoksineen ja menetyksineen totta. Ihminen alkaa olla valmis kohtaamaan tapahtuman kaikki ulottuvuudet ja oman muuttuneen tilanteensa. Käsittelyvaiheeseen voi liittyä muisti- ja keskittymisvaikeuksia, ärtyneisyyttä ja sosiaalisista suhteista vetäytymistä. Ajatukset alkavat liikkua muissakin asioissa kuin tapahtuneessa, mutta tulevaisuutta ei vielä jaksaa pohtia.

## **Uudelleen suuntautumisen vaihe**

Kriisin uudelleen suuntautumisen vaiheessa tapahtunut alkaa hiljalleen muuttua osaksi elämää ja kokemusta omasta itsestä. Tapahtuneen kanssa pystyy elämään, eikä se ole mielessä jatkuvasti. Aina välillä tuska voi kuitenkin nousta pintaan, mutta elämässä on myös iloa ja ihminen kykenee suuntautumaan tulevaisuuteen. Luottamus elämään palautuu. Tapahtumasta tulee merkittävä osa omaa elämäntarinaa, mutta se ei hallitse tunne- ja ajatusmaailmaa. Kriisin kulku ei kuitenkaan ole suoraviivaista. Esimerkiksi tapahtumasta muistuttavat asiat saattavat tuoda mieleen raskaita tuntemuksia sekä tuottaa ahdistusta ja muita oireita.

**<https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/shokista-uuteen-alkuun/>**



# 5 RATKAISUKESKEINEN OSIO

Tämä osio perustuu Lapin AMK:n sosionomiopiskelija Tarleena Laaksosen opinnäytetyöhön, jonka tavoitteena on ollut tuottaa Aallonmurtaja-hankkeen vertaisohjaajille selkeää ja helposti hyödynnettävää materiaalia ratkaisukeskeisyydestä. Sisällön valintaa on ohjannut Aallonmurtaja-hankkeessa vertaisohjaajille toteutettu kysely.

Sovella ja poimi osiosta, mikä omaa vertaisohjaajan rooliasi tukee parhaiten. Kenties haluat tuoda ratkaisukeskeisyyttä spontaanisti mukaan keskustelun lomassa tai hyödyntää sitä keskustelun runkona. Tai ehkä jaat materiaalin tarjoamia kenties uusia näkökulmia kohtaamisissa ja pohditte niiden avulla yhdessä uusia tapoja tarkastella erilaisia tilanteita.

Nämä tavat sopivat hyvin vertaisohjajuuteen, jossa keskeistä ovat muun muassa tasavertainen kohtaaminen ja yhdessä tapahtuva oivaltaminen. Samat periaatteet ovat keskeisiä myös ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa.



## 5.1. Ratkaisukeskeisen lähestymistavan perusteet

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa on tulevaisuuteen suuntautuva, ajatuksia jäsentävä ja voimavaroja korostava tapa kohdata toinen ihminen.

Keskeistä on kuunteleva, tarkkaavainen, avoimen utelias ja omat tulkinnat sivuun siirtävä vuorovaikutustapa.

Ratkaisukeskeisyys ei ole vain tiettyjen harjoitusten tekemistä, vaan se on kokonaisvaltainen tapa käydä keskustelua ja olla vuorovaikutuksessa. Tämä painottuu osiossa.

Ratkaisukeskeisen lähestymistavan keskeisiä käsitteitä ovat muun muassa hyvän elämän etsiminen, luovuuden ja huumorin hyödyntäminen, näkökulman vaihtamisen taito, poikkeustilanteiden tunnistaminen, tulevaisuuspuheeseen keskittyminen, vahvuuksien ja voimavarojen hyödyntäminen ja myönteisen yhteistyöhengen rakentaminen ja ylläpitäminen.

Lähtökohtana on ajatus siitä, että jokainen on oman elämänsä asiantuntija ja ihminen on kykenevä muutokseen.

Ratkaisukeskeisyydessä huomio ei kohdistu ongelmien syiden tarkkaan analysointiin, vaan siihen, millaista muutosta kohti halutaan edetä, millaisia voimavaroja on olemassa ja miten voidaan päästä tavoitteeseen.

Ratkaisukeskeisyys ei myöskään tarkoita vaikeiden kokemusten ohittamista tai pelkkään positiivisuuteen keskittymistä.

Ratkaisukeskeisiä toimintatapoja hyödynnetään vasta, kun on ensin osoitettu tajuavansa, kuinka vaikea toisen tilanne on.

## **5.2. Ratkaisukeskeinen keskustelu ja sanavalintojen vaikutus**

Ratkaisukeskeinen keskustelu rakentuu vuorovaikutuksesta, jossa ohjaaja ei ensisijaisesti anna neuvoja tai jaa omia mielipiteitään.

Kysymykset ohjaavat keskustelun etenemistä ja auttavat toista jäsentämään ajatuksiaan sekä löytämään omia näkökulmiaan.

Aktiivinen kuunteleminen on kysymysten lisäksi ratkaisukeskeisen keskustelun ydin. Aktiivinen kuuntelija ei mieti vastaustaan valmiiksi kuunnellessaan, vaan pyrkii siirtämään omat tulkintansa sivuun ja ymmärtämään toisen kokemusta hänen omasta näkökulmastaan.

**Keskustelun alussa** kannattaa pysähtyä kiirehtimättä sen äärelle, mitä toinen toivoo keskustelulta tai millaista muutosta hän kaipaa. Huomio suunnataan toisen **muutostoiveeseen**. Muutostoive on ratkaisukeskeisessä työskentelyssä käytetty käsite, joka kuvaa henkilön toivomaa muutosta ja tavoiteltua suuntaa.

Asetettu tavoite auttaa jäsentämään keskustelua niin, että huomio pysyy keskustelun ajan toivotussa muutoksessa.

**Lopuksi** on hyvä pysähtyä vielä sen äärelle, mikä keskustelussa selkeytyi ja mikä voisi olla seuraava pieni askel kohti toivottua muutosta.

**Sanavalinnoilla** on perinteisessä ratkaisukeskeisessä työskentelyssä keskeinen asema

Keskustelussa ei pyritä vain positiiviseen puhetapaan, vaan pyritään jokaisen henkilön kanssa löytämään hänestä kumpuava tapa tehdä yhteistyötä, kommunikoida ja käyttää kieltä.

Sanat voivat sulkea tai avata ovia, lisätä tai vähentää optimismia, kasvattaa tai vähätellä voimavarojen merkitystä tai luoda joko paikallaan junnaavan tai muutokseen kannustavan ilmapiirin.

**Uudelleenmuotoilu (re-framing)** on ratkaisukeskeiseen työskentelyyn olennaisesti kuuluva tapa sanoittaa toiselle kuulemaansa asiaa uudesta toiveikkaammasta perspektiivistä.

### **Keskustellessa ajatuksia voi selkeyttää:**

- esittämällä tarkentavia kysymyksiä
- tekemällä yhteenvetoja
- käyttämällä toisen omia sanoja
- toistamalla toisen sanomaa
- sanoittamalla asiaa uudesta näkökulmasta



### **5.3. Ratkaisukeskeiset kysymykset: Esimerkkejä keskusteluun**

Kuten todettua kysymykset ohjaavat ratkaisukeskeisen keskustelun etenemistä ja auttavat toista jäsentämään ajatuksiaan sekä löytämään uusia näkökulmia.

Ratkaisukeskeisten kysymysten tarkoitus ei ole etsiä oikeita vastauksia, vaan niillä autetaan toista tutkimaan omaa tilannettaan ja suuntaamaan ajattelua mahdollisuuksiin ja kohti toivottua tulevaisuutta.

Kysymysten taustalla on aina ajatus siitä, että vastaaja tulee kuulemaan omat vastauksensa niihin.

Kysymykset on hyvä linkittää toisen juuri vastaamaan, jolloin keskustelu pysyy hänen omassa kokemuksessaan ja ajatteluprosessi voi jatkua mahdollisimman katkeamattomasti.

Painopiste on avoimissa kysymyksissä, jotka alkavat usein sanoilla *mitä, miten, milloin tai kuka*. Sen sijaan miksi-kysymyksiä vältetään, koska ne voivat ohjata analysoimaan tai puolustautumaan.

### **Esimerkkejä ratkaisukeskeisistä kysymyksistä:**

**Keskustelun aloitus:** Mitä toivot tältä keskustelulta? Mistä olisi sinulle juuri nyt eniten hyötyä? Minkä haluaisit tilanteessasi muuttuvan?

**Tarkentavat kysymykset:** Voitko kertoa tuosta vielä lisää? Millainen tilanne se oli käytännössä? Mitä tarkoitat sanalla "sotkussa"? Tarkentaisitko hieman?

**Ihme kysymys:** Jos tilanne ratkeaisi yön aikana, mistä aamulla huomaisit muutoksen? Miltä sinusta tuntuisi silloin? Mitä tekisit silloin eri tavalla? Mikä muuttui?

**Poikkeuskysymykset:** Onko ollut hetkiä, jolloin asia on ollut hieman helpompi? Mitä silloin tapahtu eri tavalla? Miten voisit mallintaa aiempaa kokemustasi?

**Tulevaisuuskysymykset:** Jos tapaisimme 2 vuoden kuluttua ja muutos olisi tapahtunut, mistä huomaisin sen? Mikä olisi ollut toisin vuosien varrella?

**Kolmannen näkökulman kysymykset:** Entä jos kysyisin vastausta asiaan läheiseltäsi? Mistä hän tunnistaisi tapahtuneen muutoksen?

### **Keskustelun lopetus:**

Mikä tästä keskustelusta jäi sinulle tärkeimpänä mieleen? Mitä aiot kokeilla seuraavaksi?

## 5.4. Tavoitteiden asettaminen ja asteikkokysymykset

Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä pyritään muodostamaan selkeä tavoite ja tukemaan toista löytämään hänelle sopivia tapoja edetä kohti sitä.

Ongelmia lähestytään ratkaisukeskeisyydessä niin, että ne tuovat mukanaan arvokasta informaatiota muutostarpeista. Ja tämän myötä ongelmasta pyritään kohti toivotua tilannetta.

### Hyvä ratkaisukeskeinen tavoite on yleensä:

- Henkilön oma (tärkeä ja merkityksellinen)
- Käyttäytymisessä näkyvä
- Positiivisesti muotoiltu (esim. liikun enemmän)
- Jonkin alkaminen, ei ongelman loppuminen
- Saavutettavissa oleva (pieni askel eteenpäin riittää)



**Ei-tietämisen asenne** tarkoittaa pyrkimystä siirtää omat tulkinnat sivuun ja kuunnella toisten kokemusta hänen näkökulmastaan. Keskustelussa luotetaan, että tästä ei-tietämisen asenteesta esitetyt kysymykset auttavat toista.

**Asteikot** auttavat navigoimaan kohti tavoitetta ja näkemään kokonaistilanteen eri tavalla ja tekevät muutosta näkyväksi.

Asteikoita on erilaisia, kuten toivottu tulevaisuus-, usko-, sitoutuneisuus-, panostus- ja ulkopuolisen silmin -asteikot.

### Asteikkoa voi hyödyntää esimerkiksi näillä kysymyksillä:

- Missä kohdassa asteikkoa 1-10 koet olevasi nyt?
- Missä kohtaa asteikkoa haluaisit olla?
- Millaisia tavoitteen suuntaisia asioita teet jo nyt?
- Miten olet onnistunut tekemään niitä?
- Mikä sinulle olisi merkki siitä, että olisit päässyt yhden pykälän asteikolla eteenpäin?

Muita konkreettisia apuvälineitä matkalla kohti haluttua lopputulosta voivat olla vahvuuskortit, kannustus- ja vinkkikortit, luettelot, miellekartat ja haastattelukaavakkeet

## 5.5. GROW-malli keskustelun runkona

Tavoitteita voi kirkastaa ja keskustelua rytmittää yksinkertaisella keskustelurakenteella, **GROW-mallilla**. Malli auttaa jäsentämään keskustelua niin, että sillä on selkeä alku, keskikohta ja suunta kohti seuraavaa askelta. GROW-mallin nimi muodostuu sen vaiheista (goal, reality, options ja will).

Seuraavalla sivulla olevaa esimerkkiä GROW-mallista ei kuulu käyttää kaavamaisesti. Sitä voi ajatella keskustelun tukirunkona, johon voi aina palata ja jossa kysymykset vaihtelevat kunkin keskustelun sisällön mukaan.

### **GOAL (tavoite):**

Mitä toivot tältä keskustelulta tai tilanteelta?  
Millainen muutos olisi sinulle merkityksellinen?

### **REALITY (nykytilanteen tarkastelu):**

Missä tilanteessa olet nyt?  
Mikä toimii elämässäsi jo nyt?

### **OPTIONS (vaihtoehdot):**

Mitä voisit kokeilla seuraavaksi?  
Mikä on ennen auttanut samalaisessa tilanteessa?  
Mitä vahvuuksiasi voisit hyödyntää?

### **WILL (tahto/seuraava askel):**

Mikä olisi ensimmäinen konkreettinen teko?  
Milloin voisit kokeilla sitä?  
Mikä on muuttunut seuraavalla kerralla?

**(GROW-malli, Whitmore 2009)**

## 5.6. Muistilista ratkaisukeskeisyydestä

Loppuun vielä ratkaisukeskeisen osion keskeisiä kohtia:

- Selvitä toisen muutostoive
- Kuuntele enemmän kuin puhut ja anna tilaa tulla kuulluksi
- Oleta toisella olevan voimavaroja ja mahdollisuus onnistua
- Kysy avoimia ja tarkkaavaisia kysymyksiä
- Huomaa voimavarat sekä pienetkin edistysaskeleet
- Anna aikaa ajatella – hiljaisuus on ok
- Hyödynnä toisen puhetapaa ja ydinsanoja keskustelussa
- Suuntaa keskustelua kohti seuraavaa mahdollista askelta
- Muista, että pienet muutokset ovat riittäviä



### Lähteitä ja lisälukemista:

**De Jong, P. & Berg, I. K. 2020. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.**

**Huttunen, M. & Kalska, H. 2015. Psykoterapiat. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.**

**Kallio, H. & Rissanen, T. 2019. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Edita.**

**Ratner, H. & Yusuf, D. 2015. Lasten ja nuorten ratkaisukeskeinen ohjaus ja neuvonta. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.**

**THL. Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki. <https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/kokemusasiantuntijuus-ja-vertaistuki>.**

**Työterveyslaitos. GROW-malli. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/valmentava-johtaminen-iakkaiden-palveluissa/valmentavan-johtamisen-toimintamalleja-ja-tyokaluja/grow-malli>**

# 6 VERTAISOHJAAJIEN HYVINVOINTI

Vertaisohjaajien jaksaminen ja hyvinvointi ovat yhdistykselle ensisijaisen tärkeitä. Vertaistoiminnan tulee aina antaa enemmän kuin ottaa. Jos vertaisohjaajana toimiminen alkaa kuormittamaan sinua, ole matalalla kynnyksellä yhteydessä yhdistykseen.

Alle on koottu muutamia tärkeitä asioita vertaisohjaajien jaksamiseen liittyen.

## **Kuusi askelta psykologiseen palautumiseen:**

Psykologinen palautuminen edistää hyvinvointia. Alla esitellään kuusi palautumisen kokemusta käsittävän DRAMMA-mallin, jota voi soveltaa vertaisohjaajan hyvinvoinnin edistämiseksi ja psykologisessa palautumisessa.

### **1. Työstä irrottautuminen.**

Oman jaksamisen kannalta on tärkeää irrottautua vertaisohjaajan tehtävästä. Tämä tarkoittaa sitä, että tehtävän päätyttyä ei enää mietitä siihen liittyviä asioita. Palautuminen on tehokkainta silloin, kun tehtävästä pääsee kokonaan irti. Keinoja vertaistoiminnasta irrottautumiseen ovat esimerkiksi omien rajojen asettaminen ja niistä kiinni pitäminen. Milloin tehtävät alkavat ja päättyvät?

### **2. Rentoutuminen**

Rentoutuminen on tehokas tapa palautua kuormituksesta. On olemassa monia erilaisia tapoja rentoutua. Hyvä tapa rentoutua on esimerkiksi tehdä jotain sellaista, joka on itselle helppoa eikä vaadi suurta ponnistelua. Keinoja rentoutua voivat olla vaikka hengittämiseen keskittyminen tai liikunta.



### **3. Autonomia eli omaehtoisuus**

Autonomia eli omaehtoisuus tarkoittaa kokemusta siitä, että jokainen voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Omaehtoisuudesta on kyse silloin, kun jokin toiminta vetää voimakkaasti puoleensa ja sitä tehdessään ihminen kokee olevansa aito, oma itsensä. On hyvä muistaa kysyä itseltään tekeekö asioita mielellään vai pelkän velvollisuudentunnon vuoksi.

### **4. Voimavarat**

Vertaisohjaajana toimiminen lisää voimavaroja, kun toiminnan kautta pääsee hyödyntämään ja kehittämään osaamistaan. Itsensä kehittäminen ja uusien voimavarojen myötä syntyy myös palautumista. Myös kertaluontoisesti uuden kokeileminen voi olla palauttavaa. Liika itsensä kehittäminen ja uusien asioiden opiskelu voi muuttua kuormittavaksi. Tällaisessa tilanteessa ei kannata enää haalia enempää haasteita, vaan keskittyä palautumiseen.

### **5. Merkityksellisyys**

Merkityksellisyyden kokemus edistää hyvinvointia. Frank Martelan (2020) mukaan merkityksellisyys vapaaehtoistoiminnassa toteutuu parhaiten silloin, kun:

- toiminnassa voi luoda tyydyttäviä ihmissuhteita,
- toiminnassa pääsee auttamaan muita,
- oman vapaaehtoistehtävän sisältöön on mahdollista vaikuttaa,
- toiminnassa pääsee käyttämään kykyjään.

### **6. Yhteenkuuluvuus**

Yhteenkuuluvuus ja yhteisöllisyys ovat tärkeimpiä tarpeitamme. Sosiaalisten suhteiden määrän sijaan, yhteenkuuluvuudessa on ennemminkin kyse sosiaalisten suhteiden laadusta. Pyrimme luomaan psykologisesti turvallisen yhteisön, jossa jokainen saa olla oma itsensä ja tulla arvostetuksi juuri sellaisena kuin on.

**(<https://kansalaisareena.fi/opas-vapaaehtoisten-hyvinvointiin/vinkit-jaksamiseen-vapaaehtoistoiminnassa/>,**

**Martela, Frank. 2020. Elämän tarkoitus – Suuntana merkityksellinen elämä. Gummerus.)**

# 7 MENETELMIÄ, MATERIAALEJA JA TYÖKALUJA VERTAISOHJAAJALLE

Tähän lukuun on kerätty linkkejä, joista voi olla hyötyä ryhmien ohjaamisessa ja vertaisohjaajana toimimisessa.

## 7.1 Menetelmiä ja harjoitteita ohjaamisen tueksi

**Harjoituksia ja vinkkejä etäkohtaamiseen:** <https://www.mahis.info/wp-content/uploads/2020/04/Mahis-et%C3%A4kohtaaminen-Harjoitukset.pdf>

**Harjoitteet nuorille ja aikuisille** - Rentoutumisen ja palautumisen tueksi. Harjoitteet saatavissa videoina ja kirjallisessa muodossa: <https://www.coronaria.fi/lempipaikkani/harjoitteet-nuorille-ja-aikuisille/>

**Leikkipankki** - Leikkejä ja vinkkejä hauskaan yhdessäoloon kaikenikäisille: <https://leikkipankki.fi/haku>

**Mielen paletti** - Tehtäväkirja mielen hyvinvointiin ja inspiroitumiseen: <https://www.hyvanmielentalo.fi/toiminta/mielipaletti/toiminnallisia-harjoituksia.html>

**Mielenterveyden käsi** -julistte: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/mielenterveyden-kasi-juliste/>

**Mielenterveyden käsi media-arjessa** -julistte: <https://mediakasvatus.fi/materiaalit/psykykinen-hyvinvointi-media-arjessa/mielenterveyden-kasi-media-arjessa-infograafi/>

**Millainen selviytyjä olen?** -juliste: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/millainen-selviytyja-olen-juliste/>

**Millä tuolilla istut?** - Voimavaralähtöinen ja ratkaisukeskeinen toiminnallinen menetelmä, jota voi soveltaa esim. ryhmätoiminnassa, koulutuksessa ja työnohjauksessa: <https://ryhmarenki.fi/milla-tuolilla-istut/>

**Roolihissi** -juliste, työväline oman identiteetin ja itseen kohdistuvien odotusten pohdintaan: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/roolihipsi/>

**Tehtäväkortit** - Erilaisia harjoituksia (hakutuloksia voi suodattaa aiheen, keston ja kohderyhmän mukaan): <https://www.mll.fi/ammattilaisille/kouluille-ja-oppilaitoksille/tukioppilastoiminta/materiaalit/tehtavakortit/>

**Toiminnalliset menetelmät** - Erilaisia toiminnallisia menetelmiä eri ikäryhmät huomioon ottaen. Monet harjoitteet soveltuvat hyvin esimerkiksi ryhmäytymisvaiheeseen tai icebreaker-harjoitteiksi: <https://toiminnallisetohjausmenetelmat.wordpress.com/>

**Turvaverkko**-juliste: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/turvaverkkoni-juliste/>

**Tutustuminen ryhmässä** - Vinkkejä ja välineitä ryhmänohjaukseen: <https://ryhmarenki.fi/tutustuminen-ryhmassa/>

**Vahvuuskortit** - Sivulta löytyvät sekä kortit, että erilaisia menetelmiä niiden hyödyntämiseen: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/vahvuuskortit/>

**Voimavarojen talo** - Keskustelun tueksi, kun halutaan vaihtaa kuulumisia tai tutustua paremmin: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/voimavarojen-talo/>

## 7.2 Verkkosivuja, joita voi hyödyntää toiminnan välineenä

**Answergarden** - Sanapilvisovellus, jossa saa helposti ja reaaliaikaisesti luotua sanapilviä: <https://answergarden.ch/>

**Boardgame Arena** - Pelipalvelin, josta löytyy laaja valikoima lautapelejä verkossa pelattavaksi: <https://boardgamearena.com/>

**Kahoot** - Sovellus, jossa voi luoda erilaisia visoja ja kilpailuja: <https://kahoot.com/>

**Padlet:** <https://fi.padlet.com/>

**Sarjiskone** - Työkalu mediasisällön tuottamiseen: <https://sarjiskone.fi/>

**Skribbl.io** - Piirrä & arvaa -peli: <https://skribbl.io/>

## 7.3 Vertaisohjaajan hyvinvoinnin tueksi

**Harjoituksia vapaaehtoisten hyvinvoinnin tueksi:** <https://kansalaisareena.fi/opas-vapaaehtoisten-hyvinvointiin/harjoitukset-hyvinvoinnin-tueksi/>

**Hyvää mieltä ohjauksesta -opas ohjaajille:** <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/hyvaa-mielta-ohjauksesta/>

**Itsen tuntijaksi - 5 vinkkiä minätietoisuuteen ja minäviesteihin:** <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/itsetuntemus-ja-itsetunto/itsen-tuntijaksi-5-vinkkia-minatietoisuuteen-ja-minaviesteihin/>

**Itsetuntemus ja itsetunto - Tietoa ja harjoituksia:** <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/itsetuntemus-ja-itsetunto/tutustu-itseesi/>

**Mielen paletti - Tehtäväkirja mielen hyvinvointiin ja inspiroitumiseen:** <https://www.hyvanmielentalo.fi/media/mielipaletin-tiedostot/mielen-paletti-tehtavakirja.pdf>

**Minä riitän - Opas itsemyötätuntoon:** [https://www.helsinkimissio.fi/wp-content/uploads/2022/10/Minariitanopas\\_linkitykset-3.pdf](https://www.helsinkimissio.fi/wp-content/uploads/2022/10/Minariitanopas_linkitykset-3.pdf)

**Mindfulness** - Tietoisien läsnäolon harjoituksia: <https://sydan.fi/mindfulness>

**Pitkä rentoutus** - Mielen ja kehon kokonaisvaltaiseen rentoutumiseen: [https://oivamieli.fi/pitka\\_rentoutus.php](https://oivamieli.fi/pitka_rentoutus.php)

**Rentoutushengitys** - Rentoutumisharjoitus, kun kokee stressiä, ahdistusta tai ärtymystä: <https://oivamieli.fi/rentoutushengitys.php>

**Rentoutumisharjoitukset:** <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/harjoitukset/rentoutumisharjoitukset/>