

# Kohdataan verkossa ja kasvotusten

Kirsti Viinikka ja Kati Kyyrö, Nuorten turvatalot

# NUORTEN TURVATALOT

- Helsingissä, Tampereella, Turussa, Vantaalla ja Espoossa
- Apua ja tukea nuorille ja heidän perheilleen sekä lähiyhteisölle elämän erilaisissa kriisi- ja pulmatilanteissa
- Palvelut ovat nuorille ja perheille maksuttomia eikä lähetettä tarvita
- Palvelumuodot: nuorten tilapäismajoitus, keskusteluapu, unirytmitys, itsenäistymisen tuki, tukea ja apua verkossa: Sekasin chat sekä Suhteellista -verkkoympäristö (Digiperhetyö)
- Viitekehyksenä dialoginen sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työskentely
- Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.



# Kohtaaminen Nuorten turvataloilla: Perhetyön viitekehys kohtaamisen näkökulmasta

## Voimavarakeskeisyys

- Jatkuvuuden ylläpitäminen varsinkin kriisitilanteissa
- Tarkoituksena on löytää uusia ja rakentavampia keskustelutapoja **olla suhteissa**
- Tartutaan säröihin, joissa toivoa ja lähdetään tutkimaan ja lihavoittamaan niitä

## Dialogisuus

- Kytkeytymistä toisen sanomaan, jolla mahdollistetaan kuuntelu ja kuulluksi tuleminen kokemus.
- Vastavuoroista läsnäolemista, jossa kaikilla on tärkeä osansa.
- Ei etsi ratkaisuja, vaan keskustelun keinoin tutkitaan mahdollisimman moninäkökulmaisesti → vahvistetaan yksilön toimijuutta omassa elämässä, yhteisöissään ja ympäristössään.

# TUKIKUMMITOIMINTA

- Tukikummitoiminta on itsenäistyvän nuoren arjen ja elämänhallinnan tukea, jonka tavoitteena on yhteistyössä ammattityöntekijän kanssa parantaa nuoren hyvinvointia ja lisätä nuoren hyvinvointia tukevia elementtejä
- Tukikummi antaa nuorelle aikaansa, osaamistaan, ajatuksiaan sekä elämäkokemustaan ja auttaa nuorta selviämään erilaisista arjen haasteista
- Tukikummin tärkein ominaisuus on kyky kuunnella ja olla läsnä
- Tukikummi ja nuori tapaavat 1-2 krt/ kk noin vuoden ajan



Suhde tukikummiin

- hyvä
- tärkeä
- aito
- rehellinen



Saatu tuki

- asumisen vinkit
- henkinen tuki
- itsetunnon vahvistusta
- aktiivista tekemistä



Tuki on parhaimmillaan

- aitoa läsnäoloa
- arjen tukemista
- joustavaa

# MITEN KOHDATA KASVOTUSTEN KAHDEN KESKEN?



KAIKILLE ASIOILLE VOI TEHDÄ JOTAIN

# KUUNTELEMISEN TÄRKEYS DIALOGISESSA KOHTAAMISESSA

- Vastavuoroisuus tarkoittaa kykyä osata kuunnella toista ja hänen ajatustensa arvostamista. Hiljaa oleminen edistää toisen aitoa kuulemistä
- Kuunteleminen on vaikeampaa kuin puhuminen
- Kuuntelemisen suurin este on kuulijan oma sisäinen "hälinä". Omat ajatukset ja toisen puheen synnyttämät tunteet saavat meidät kuuntelemaan enemmän itseämme kuin toista
- Kuuntelemalla voimme pysähtyä, ottaa askeleen taaksepäin tai katsoa asioita uusin silmin
- Kuunteleminen myös edesauttaa eläytymistä toisen kokemusmaailmaan
- Dialogiseen keskusteluyhteyteen päästään viivyttelämällä vahvan mielipiteen ilmaisua
- Kuunteleminen voi herättää vahvoja vastatunteita

# SANATON VUOROVAIKUTUS

- Vuorovaikutuksessa suurin osa on sanatonta viestintää
  - Keskusteluetäisyys, koskettaminen, katsominen, ruumiin liikkeet, eleet, pukeutuminen
  - Ilmeet viestivät mitä toinen mahdollisesti ajattelee
  - Näkö on tärkeä aisti, sen avulla hahmotamme kokonaisuuksia ja yksityiskohtia, liikettä ja paikallaan oloa, värien vivahteita ja valoisuusastetta
- Sanaton vuorovaikutus alkaa jo ennen keskustelua
  - Tervehtiminen
  - Katse
- Sanaton viestintä on kulttuurisidonnaista
  - Henkilökohtainen reviiiri
  - Tervehtimisen tavat
- Peilautumisilmiö sanattomassa viestinnässä
  - Ilmeillä ja eleillä matkitaan toista (jalkojen liikuttaminen, polven nosto, pään nyökyttely, puheen rytmi, äänen voimakkuus, hengityksen rytmi)
  - Peilautumisilmiö on vahvaa virittyneisyyttä, jota voi käyttää myös tietoisesti hyväksi. Se voi syventää keskustelua

# DIALOGINEN SANAKETJU

- Kohtaamiseen ei tulisi koskaan valmistautua ennakkoon mietittyjen kysymysten avulla, mutta alkukysymyksen valmiiksi miettiminen voi olla joskus paikallaan
- Idean perustana on poimia toisen puheesta sana, johon sovitetaan oma sanominen
- Sanaan tartutaan toistamalla toisen sana ääneen ja kysymällä siitä lisää
- Esimerkki:
  - No hei sä viimeksi kerroit, ettet ole jaksanut viedä roskaa ulos. Mua kiinnostaisi tietää, että miten sä jaksat nyt, mitä sulle kuuluu?
  - No.... Voin jo vähän paremmin
  - Voit paremmin..... Mitä se tarkoittaa, että voit paremmin?
  - No sillai niin, että olen tehnyt asioita
  - Aijaa... millaisia asioita olet tehnyt
  - No.... Mä oon vienyt roskat ja nähnyt ystäviä
  - Kuulostaa hyvälle.... Oot nähnyt ystäviä, kerrotko siitä lisää? Missä tapasitte ystävien kanssa?

JNE JNE .....



# MITEN REAGOIDA KOHTAAMISEN HERÄTTÄMIIN VASTATUNTEISIIN?



KAIKILLE ASIOILLE VOI TEHDÄ JOTAIN

# VASTATUNTEET

- Vuorovaikutuksessa tunteet viestivät jotain toiselle sekä auttavat ymmärtämään, mitä mieltä itse on asioista
- Vastatunteet tarkoittavat kaikkea sitä, mitä toinen ihminen toisessa välittömästi herättää
- Vastatunteet ovat usein tiedostamattomia ja ilmenevät sanattomana viestintänä
- Tunteet voidaan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin tunteisiin. Ensisijaiset tunteet viestivät nykyhetkestä ja toissijaisiin tunteisiin sekoittuvat omat kokemukset
- Ensisijaisia tunteita ovat mm. ilo, viha, suru, pelko, inho ja hämmästyminen
- Vastatunteet voivat ilmetä turhautumisena, ahdistuksena sekä myötätuntona (empatia)
- Arvot ja eettisyys:
  - Arvot ovat yleisesti hyväksytyjä periaatteita, joiden mukaan toimitaan
  - Jokaisen ihmisen arvot ratkaisevat sen, miten tärkeitä asiat hänelle ovat.
  - Erilaisten arvojen ymmärtäminen ja toteuttaminen voi olla haastavaa
  - Eettisyys kuvaa ihmisen asennetta kohdattaviin asioihin, valintoihin ja toisiin ihmisiin
  - Eettinen herkkyys on taitoa tunnistaa ihmisen tunteita ja heidän asioille sekä ilmiöille antamia merkityksiä

# TIETOINEN LÄSNÄOLO

- Harjoittelu edistää hyvinvointia ja terveyttä
- Ajatuksiin ja tunteisiin suhtaudutaan samalla tavalla kuin suhtaudumme esimerkiksi ääniin tai visuaalisiin ärsykkeisiin ympärillämme, ohimenevinä tapahtumina
- Tietoisen läsnäolon tilaa kuvaa hyväksyvyys ja sallivuus
- Huomion kiinnittämistä tähän hetkeen:
  - Aistikokemukset: näkö, kuulo, tunto, haju ja maku
  - Esimerkiksi: mitä tuoksuja on läsnä? Millaisia muotoja ja värejä näet?

# VOIMAVARATEKIJÄT

- **Minän voimavarat:**
  - Itsekunnioitus ja tunne, että toiset kunnioittavat itseä
  - Luottamus
  - Arvot
  - Kyky itsetutkiskeluun ja henkilökohtaiseen kasvuun
  - Kyky katsoa elämää eri näkökulmista
  - Kyky olla toista lähellä ja ottaa etäisyyttä
  - Kyky asettaa rajoja ihmissuhteissa
- **Organisatoriset voimavarat:**
  - Kun vapaaehtoisella on selkeä käsitys auttamisen rajoista ja mahdollisuuksista, vapaaehtoistoiminta on palkitsevaa sekä merkityksellistä
  - Ihmiset tuovat itsensä kokonaisina sellaisiin rooleihin, jotka sopivat yhteen heidän itsensä kanssa ja sen kanssa, millaisia he haluavat olla
  - Tehtävät ja niiden rajat ovat riittävän selkeät. Kun tietää, mikä on omalla vastuulla ja mitkä ovat omat valtuudet
  - Kokemus, että voi vapaasti ilmaista ajatuksiaan ja näyttää, mitä tietää tai ei tiedä. Jokaisella pitää olla mahdollisuus olla luova ja esittää villejäkin ajatuksia, kun niiden aika on
  - Vaikeita asioita ja vastoinkäymisiä käsitellään avoimesti ja yhdessä
- **Vapaaehtoinen tuntee:**
  - Arvostusta, kunnioitusta ja kuulluksi tuleminen kokemuksina
  - Energisyyttä: halua panostaa vapaaehtoistoimintaan sekä sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisiä kohdatessa
  - Omistautumista: kokemusta merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä omasta vapaaehtoistyöstä
  - Näihin liittyy usein myönteisiä tunteita kuten iloa, innostusta ja ylpeyttä. Nämä myönteiset tunteet vahvistavat yksilöllisiä fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja

# KOHTAAMINEN VERKOSSA: tekstivälitteinen auttaminen

- Nuorten turvataloilla verkkoauttajat toimivat Sekasin-chatissa [www.sekaisin.fi](http://www.sekaisin.fi) sekä nyt aukeavassa Suhteellista -chatissa [www.punainenristi.fi/suhteellista](http://www.punainenristi.fi/suhteellista), joka on osa turvatalojen Digiperhetyö -projektia.
- Sekasin-chatin toiminnan ylläpitämisestä ja koordinoinnista vastaa MIELI Suomen Mielenterveys ry ja Punainen Risti. Chatin perustehtävänä on mielenterveyden edistäminen ja siihen liittyvien ongelmien ehkäisy. Chatin toiminnassa on mukana myös paljon muita alan merkittäviä järjestöjä ja toimijoita. Sekasin-chat on valtakunnallinen keskustelualusta 12-29 -vuotiaille. Sekasin-chatissä voi keskustella mieltä askarruttavasta kysymyksistä tai aiheista nimettömänä ja luottamuksellisesti. Chatissa päivystävät järjestöjen ammattilaiset sekä koulutetut vapaaehtoiset.
- Suhteellista- verkkoympäristö (videovälitteiset tapaamiset) ja Suhteellista- chat tarjoaa keskusteluapua verkossa nuorille ja hänen läheisilleen. Yhteyden oton syy voi olla esimerkiksi perheeseen tai läheisiin liittyvistä pulmista, mielenterveyden kysymyksistä, päivärytmin vaikeuksista, pelaamiseen liittyvistä haasteista tai muista elämään kuuluvista asioista. Tilanne tutkitaan yhdessä nuoren, perheen, läheisten ja mahdollisesti muiden nuorta tukevien tahojen kanssa. Myös vanhemmat saavat tukea vanhemmuuteen liittyvissä asioissa.

# KOHTAAMINEN VERKOSSA: tekstivälitteinen auttaminen

Hyvän kohtaamisen elementit tekstissä:

- tunteiden ja ajatusten ilmaiseminen
- avoimuus ja rehellisyys
- hiljaisuuden sietäminen
- läsnäolon osoittaminen
- inhimillisyyden myöntäminen
- kuunteleminen
- yhdessä pohtiminen
- avoimet kysymykset
- toivon luominen
- tuntemusten normalisointi
- asioita ei syytä ratkaista
- yksi asia/keskustelu kerrallaan

# KOHTAAMINEN VERKOSSA: tekstivälitteinen auttaminen

- Kasvotusten empatiaa välitetään usein aktiivisella kuuntelulla, joka ilmenee ilmeillä, nyökkäyksillä, 'hymähdyksillä', kehon asennoilla ja tilanteen ilmapiirillä → Koska chat-tilanteessa mikään näistä ei välity yhteydenottajalle, empatia pitää toistuvasti pukea sanoiksi vastauksissa ja kysymyksissä
- Kiinnostus asioihin, jotka ovat mahdollistaneet hyvän selviytymisen (voimavarakeskeisyys)
- Tavoitteena vahvistaa toimijuutta → tutkitaan selviytymisen työvälineitä ja keinoja
- Tutkitaan mikä helpottaisi oloa juuri nyt?
- Ensimmäisen, pienen askeleen määrittäminen → Mitä tehdä seuraavaksi, miten pidätetään itsestä huolta.
- Herätellään miettimään muutoksen mahdollisuutta → mitä pitäisi tapahtua ja miten siihen voisi päästä -> KANNUSTUS

# KOHTAAMINEN VERKOSSA: Videovälitteinen auttaminen

- Turvataloilla aloitettiin pilotointi syksyllä 2019 ja poikkeusolojen aikana siirryttiin lähestulkoon täysin videovälitteisiin tapaamisiin → kesällä 2020 alkoi Digiperhetyö-projekti, josta syntynyt Suhteellista- verkkoympäristö.
- Tärkeitä huomioita kohtaamisen suhteen, joita olemme keränneet kuluvien kuukausien aikana
  - Dialogisuus antaa lisäarvoa: läpinäkyvyyden aspekti
  - Turvallisen ympäristön luomien yhdessä: ketä läsnä tapaamisissa & tietosuoja
  - Läsnäolo tai sen puute on syytä tiedostaa
  - Voi tuoda esiin vuorovaikutuksen muuttuminen videopuheluissa: siitä voi puhua
  - Katse kameraan, jolloin ei voi tutkia kehon kieltä
  - Ohjelmistojen läpikäynti: ettei mene keskiöön
  - Yhteisten tapaamisten pelisääntöjen läpikäynti: keskittyminen tapaamiseen jne.