

Vertaistukena toimimisen taidot

Millaista osaamista ja asennetta tarvitaan, jotta voit auttaa muita löytämään osaamisensa Ossi-työkalulla

Andrew Dean ja Katri Söder

Vertaistuen ja osaamisvalmentajan rooli

Ossi-työkalua voi käyttää joko itsenäisesti tai tuettuna. Eniten siitä saa irti toisen ihmisen (vertaistuen tai osaamisvalmentajan) kanssa yhdessä.

Tämä lyhyt diaesitys kertoo, millaista osaamista ja asennetta tarvitaan, jotta voit onnistua vertaistukena tai osaamisvalmentajana.

Esitys toimii samalla hyvänä tarkistuslistana valmistautuessasi tehtävääsi.

Miten diaesityksessä edetään

Käymme läpi tärkeimpiä tehtävässä tarvittavia osaamisia ja asenteita. Jokaisen kohdalla on pieni selitys osaamisesta ja siitä, miksi se on tärkeää. Esimerkiksi:

Osaaminen: Työkalun toiminnan tunteminen

*Tämä on tärkeää, koska ohjattava voi helposti menettää luottamuksensa ja kiinnostuksensa, mikäli vertaistuki on epävarma siitä, miten työkalua käytetään. Parasta olisi, jos voisit ensin kokeilla työkalua yhdessä muiden vertaistukihenkilöiden kanssa. **Saat käyttöösi myös yksityiskohtaiset ohjeet työkalun toiminnasta.***

Tämän esityksen lopussa on ryhmätehtävä, jonka avulla työkalun käyttöä voi harjoitella yhdessä.

Vertaistuen tarvitsemat taidot ja asenteet

- Positiivisuus
- IT –osaaminen
- Perustan luominen
- Järjestön tai yrityksen luonteen ymmärtäminen
- Ymmärrys siitä, missä osaamista voi kehittää
- Johtajuus ja luottamus
- Oppijakeskeisyys
- Henkilökohtaisen muutoksen ja kehityksen ohjaaminen
- Aktiivinen kuunteleminen
- Empatia, kärsivällisyys ja ymmärtäväisyys
- Yhteisen ymmärryksen luominen
- Toimiva dialogi
- Kysymysten esittäminen
- Analysoiminen ja ongelmanratkaisu
- Elinikäinen oppiminen
- Arviointi

Positiivisuus

- *Ole positiivinen* – tämä on tärkeä osa vertaistuen roolia, jotta ohjattava uskaltaa ottaa askelia kohti uusia uramahdollisuuksia tai jopa kohti uutta työpaikkaa.
- On tärkeää luoda positiivista uskoa siihen, että työkalu todella *voit auttaa*.
- Tämä on ohjattavallesi matkan alku, ja sinä voit tehdä matkasta turvallisen ja mukavan.

IT -osaaminen

- Työkalua käytetään usein joko tabletilla tai älypuhelimella, joten näiden käytön osaaminen on tärkeä taito.
- Työkalu on helppokäyttöinen, mutta vaatii silti harjoittelua. Harjoittele toisten tukihenkilöiden kanssa, jos mahdollista. Tämän esityksen lopusta löydät ryhmätehtävän, jonka avulla voitte harjoitella yhdessä.
- Lisäksi on hyvä tietää, miten hankkeen nettisivut toimivat, ja miten siellä voi kehittää osaamistaan virtuaalisesti.

Perustan luominen

- Luo turvallinen tilanne, jossa ohjattava henkilö tuntee itsensä arvostetuksi, ja uskaltaa puhua. Aloita aina kertomalla, että keskustelut ovat ehdottoman luottamuksellisia.
- Tukihenkilön tulee noudattaa järjestönsä eettisiä arvoja.
- Järjestön arvojen lisäksi sinulla voi olla omia arvoja, joita noudatat vertaistukena toimiessasi.
- Jos tuet omaa työkaveria tai ystävää, sopikaa yhdessä, millainen suhteenne on valmennustilanteen aikana.

Perustan luominen

Vältä ennakkoluuloja. Ennakkoluuloilla tarkoitetaan negatiivisia ajatuksia, jotka johtuvat vain siitä, että henkilö kuuluu johonkin tiettyyn ryhmään. Ennakkoluulot eivät välttämättä johda syrjivään käytökseen, mutta ne on tärkeää tunnistaa.

Muista normikriittisyys. Normikriittisyys tarkoittaa, että tiedostat mitkä normit ohjaavat asenteiden ja ennakkoluulojen muodostumista. Jokapäiväisessä keskustelussa voi esiintyä monenlaisia puhetapoja, jotka pitävät yllä esimerkiksi sukupuolirooleja. Siksi on tärkeää kiinnittää huomioita käyttämiimme sanoihin. Mieti siis tarkkaan, millainen puhetapa ja vaikkapa millaiset vitsit ovat hyväksyttäviä.

Perustan luominen

Keskustelun aluksi kannattaa sopia rakentavan keskustelun pelisäännöistä:

- Kuuntele, älä keskeytä äläkä aloita rinnakkaiskeskusteluja.
- Liitä omat sanomisesi siihen, mitä toinen sanoi.
- Puhu selkeällä kielellä, älä käytä sivistyssanoja tai ammattikieltä.
- Puhu suoraan toiselle ja kysy hänen mielipidettään.
- Ole läsnä, kunnioita toista ja luottamuksen ilmapiiriä.

Järjestön tai yrityksen luonteen ymmärtäminen

- On tärkeää ymmärtää, millaisessa järjestössä tai yrityksessä ohjattavasi on töissä.
- On hyvä tietää, millaista apua ja tukea HR-osastolta voi saada, tai millaiseen henkilöstökoulutukseen voi osallistua.
- On myös hyvä tietää, millaisilla säännöillä kyseisessä yrityksessä voi kouluttautua omaehtoisesti. Jos voi.

Ymmärrys siitä, missä osaamista voi kehittää

- On hyvä tietää jollain tasolla, mistä ohjattavasi voisi löytää tarvitsemansa koulutuksen tai kurssin, jos osaamista ei voi kehittää omalla työpaikallaan. Opinto-ohjaaja tai muu asiantuntija ei tarvitse olla, mutta on hyvä jos pystyt ohjaamaan eteenpäin.
- Työelämässä tarvitaan monenlaista osaamista, ja tämän osaamisen hahmottaminen on tärkeää. Kovien teknisten taitojen lisäksi tarvitaan myös pehmeää osaamista, kuten vuorovaikutustaitoja ja yhteistyökykyä. Tässäkään ei tarvitse olla asiantuntija, mutta perustiedot yleisimmistä työelämätaidoista on hyvä olla.

Johtajuus ja luottamus

- Yleisesti johtajuus tarkoittaa sitä, että olet tietoinen vastuustasi ja tehtävästäsi. Se tarkoittaa halukkuutta ja itseluottamusta arviointiin, ja halukkuutta ja kykyä saavuttaa haluttu päämäärä.
- Sinun tulee pystyä keskittymään ohjattavan henkilön kehittymiseen, hänen päämääriensä kautta.
- Johdattele ohjattavaasi osaamisen kehittämiseen luovasti, mutta myös yhteistyössä työnantajan kanssa ja työnantajan tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntäen, jos se on mahdollista.

Johtajuus ja luottamus

- Voit innostaa ohjattavaasi toteuttamaan ne toimenpiteet, joita Ossi-työkalun avulla on suunniteltu.
- Muista, että työskentelet yksilön kanssa, jonka henkilökohtainen tilanne voi olla vaikea. Myös hänen työpaikkansa tilanne voi olla vaikea, jos käynnissä on vaikkapa yt-neuvottelut.
- Sinun on luotettava siihen, että VOIT auttaa, ja VOIT ohjata ihmisiä eteenpäin tavalla, josta he hyötyvät. Ohjattavasi eivät sitoudu, jos sinäkään et sitoudu!

Oppijakeskeisyys

- Ohjattava voi olla vaikeassa tilanteessa henkilökohtaisessa elämässään tai työelämässään. Siksi on tärkeää, että ehdottamasi ratkaisut vastaavat juuri hänen tarpeisiinsa. Näin ratkaisut nähdään arvokkaina ja mahdollisina – sellaisina, joiden lopputulos on ohjattavan näköpiirissä ja mahdollisuuksien rajoissa.
- Aktiivinen kuunteleminen ja työkalun oikeanlainen käyttäminen ovat tärkeitä, jotta oppijakeskeisyys toteutuu.

Oppijakeskeisyys

Oppijakeskeiseen lähestymistapaan liittyy kaksi kysymystä:

1. Mitä ohjattavani ovat oppineet?
2. Miten hyvin he ovat oppineet sen?

Oppijakeskeisen lähestymistavan periaatteita:

1. Jokaista kunnioitetaan yksilönä, jolla on oikeus laadukkaaseen ja tarpeisiinsa vastaavaan tukeen.
2. Ihmiset ovat aktiivisia ja osallistuvia. He pystyvät itse arvioimaan oppimistaan ja toimintaansa.
3. Auta ja tue ohjattaviasi yhteenkuuluvuuteen ja ryhmähenkeen.

Henkilökohtaisen muutoksen ja kehityksen ohjaaminen

1. Vahvista positiivisia tunteita

- Positiiviset tunteet auttavat huomaamaan piilossa olevaa osaamista.
- On parempi keskittyä siihen mitä ihminen osaa, kuin siihen mitä hän ei osaa.
- Käytä useita erilaisia menetelmiä, joilla saat ihmisten parhaat puolet esille.

2. Olemassa olevan osaamisen huomaaminen tukee uuden oppimista

- Kun ihminen on voimautunut ja positiivinen, voimme siirtyä ottamaan seuraavan askeleen.
- Vasta nyt voidaan miettiä, mitä osaamista vielä olisi tarpeen kehittää.

3. Mitä pitäisi vielä oppia?

- Mitä ongelmaa osaamisen kehittämisellä ollaan ratkomassa? Miten osaaminen saavutetaan parhaiten? Oppiminen tapahtuu monilla tavoilla, se voi olla nopeaa, epävirallista, yksilöllistä, kollektiivista, muodollista, hidasta jne. Kannattaa opetella juuri ratkaistavan ongelman kannalta olennaiset asiat.

Aktiivinen kuunteleminen

Tarkoituksena on auttaa puhujaa selventämään ajatuksiaan ja tunteitaan.

Ohjaajana osoitat arvostusta ja hyväksyntää:

- Ole kiinnostunut kuulemaan, mitä toisella on sanottavana.
- Hymyile.
- Älä kiirehdi.
- Rohkaise.

Auta katsomaan asioita uudesta näkökulmasta:

Voit tarjota uutta näkökulmaa puhujan oman näkökulman rinnalle, mutta et voi muuttaa hänen näkökulmaansa täysin toiseksi.

Empatia, kärsivällisyys ja ymmärtäväisyys

- Ohjaajana sinun tulee:
 - Osoittaa myötätuntoa
 - Osata näyttää sympatiasi
 - Ymmärtää omia ajatuksiasi ja tunteitasi
- Älä tee valmiita johtopäätöksiä äläkä moralisoi. Anna rohkaisevaa palautetta ja anna puhujalle tarpeeksi aikaa ajatella. Keskity ohjattavaasi.
- Työkalun käyttämiseen tarvitaan aikaa, ja on tärkeää olla kärsivällinen. Jos kiirehdit, ohjattava voi menettää luottamuksensa, ettekä ehkä pääse toimintasuunnitelmaan saakka.

Yhteisen ymmärryksen varmistaminen

- Puhu niin että tulet ymmärretyksi. Vältä ammattikieltä, murteita ja slangia.
- Tee tilanteesta tasa-arvoinen, kunnioita toista, ajattele että jokainen on saman arvoinen.
- Varmista että ymmärrät mitä toinen haluaa sanoa:
 - Jos et ole varma että ymmärsit oikein, voit toistaa mitä toinen sanoi: Sanoitko että...
 - Voit toistaa myös omin sanoin: Ymmärsinkö oikein, että...
 - Esitä täydentäviä kysymyksiä:
 - Avoimia kysymyksiä, kuten “kertoisitko lisää”
 - Ohjaavia kysymyksiä, joilla pyydät määrittelemään tiettyä asiaa

Toimiva dialogi

- Kuuntele ymmärtääksesi
- Tee kysymyksiä osoittaaksesi että olet kiinnostunut
- Anna aikaa muotoilla ajatuksia, arvosta hiljaisuutta ajattelun aikana
- Kunnioita toisen ajatuksia, jokainen on omien ajatustensa auktoriteetti
- Huomioi myös ne ajatukset, joista olet eri mieltä
- Opettele kuuntelemaan ilman, että mietit samalla jo omaa seuraavaa vastaustasi

Kysymysten esittäminen

- Tuo esiin asioita, jotka muuten jäävät huomaamatta
- Nosta esiin jotain uutta ja raikasta
- Osoita olevasi kiinnostunut ohjattavasi kokemuksista, näkökulmista, tunteista ja vahvuuksista
- Luo tilaa ajattelulle
- Luo yhteistä ymmärrystä tasa-arvoisesta suhteesta

Analysoiminen ja ongelmanratkaisu

- Ongelmien ratkaisemiseksi täytyy punnita, miten olennaisia mitkäkin siihen liittyvät asiat ovat. Sitten voidaan esittää vaihtoehtoisia ratkaisuja. Ratkaisut voivat parhaimmillaan olla hyvinkin käytännöllisiä.
- Ratkaisu voi olla vaikka se, että saat ohjattua ihmiset oikeiden oppimismahdollisuuksien pariin.
- Työkalua käyttäessänne voit rohkaista nostamaan esille ongelmia, liittyen vaikkapa IT-osaamiseen, oppijan omiin kysymyksiin, tai työnantajan haluttomuuteen tukea osaamisen kehittämistä.
- Ongelmia ratkova tukihenkilö:
 - Identifioi ja analysoi ongelmat
 - Punnitsee tiedon olennaisuuden ja painoarvon
 - Luo ja arvioi vaihtoehtoisia ratkaisuja
 - Tekee ehdotuksia

Elinikäinen oppiminen

- Elinikäisen oppimisen taitoihin kuuluu:
 - Kyky omaksua uusia asioita
 - Itsensä kehittäminen
 - Oman kokemuksen hyödyntäminen
 - Kyky vetää johtopäätöksiä myös vertaisohjauksessa tapahtuneista virheistä
- Samalla kun tuet ohjattavaasi työkalun kautta tapahtuvassa oppimisessa, on hyvä olla myös itse avoin oppimiselle sekä uusien taitojen ja tietojen omaksumiselle
- Ole siis avoin itsesi kehittämiseksi, käytä omia kokemuksiasi ohjaamisessa apuna ja opi myös virheistä.

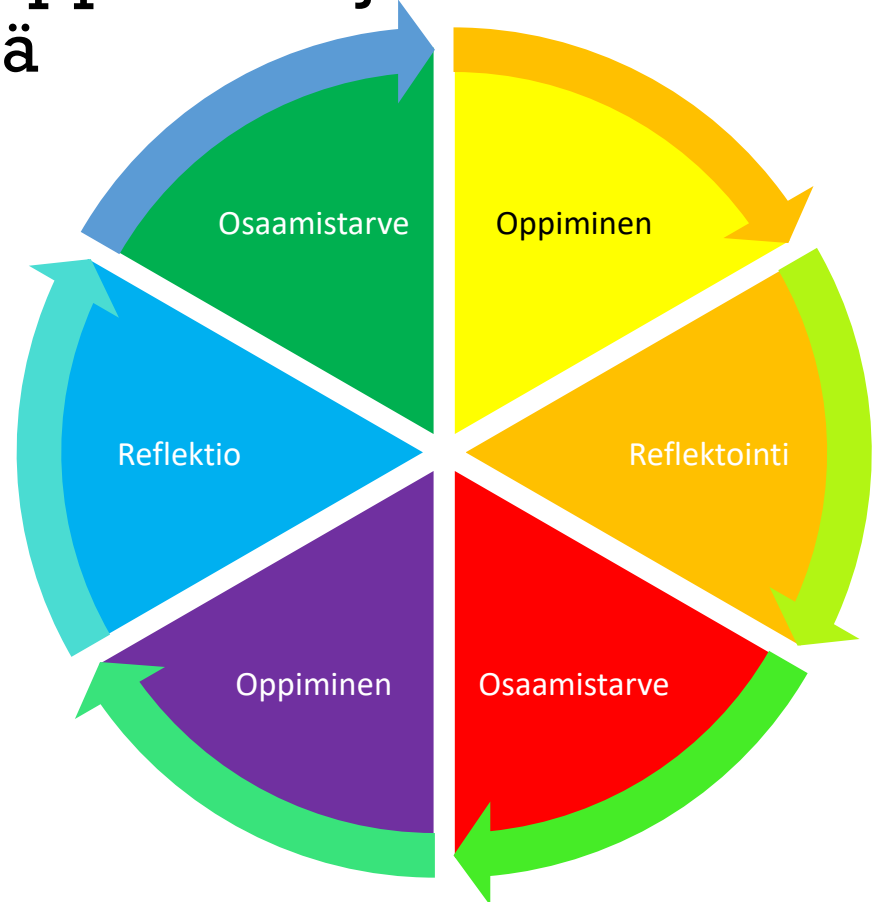
Arviointi

- Arvioinnilla tarkoitetaan kykyä analysoida: ongelmia ja mahdollisia ratkaisuja, sitä mitä osaamista tarvitaan, millä menetelmillä sitä voidaan saavuttaa, sekä millaisilla toimenpiteillä prosessi saatetaan loppuun saakka.
- Arviointi on avain jatkuvalla oppimiselle ja kehittymiselle.
- Arviointia tehdessäsi keskity ohjattavaasi seuraavista näkökulmista:
 - Ohjattavan tarpeet
 - Millaisia sisältöjä tulisi vielä oppia
 - Missä oppimisympäristössä ne oppisi parhaiten
 - Millaisilla menetelmillä ne oppisi parhaiten
 - Millaisia päätöksiä hän itse haluaa tehdä
 - Millaisia välineitä tarvitaan
 - Mitä osaamista jo on
- Arvioinnin kautta mietitään, miten osaamista voidaan kehittää – huomioiden myös sen, että prosessin aikana tarpeet saattavat muuttua.

Oppimisen arviointi ja reflektointi

- Seuraavalla sivulla olevasta oppimisympyrästä huomaamme, että oppiminen on refleктоimista.
- Oppiminen alkaa osaamistarpeiden tiedostamisesta.
- Osaamistarpeiden tunnistamisen ja mahdollisen uuden oppimisen jälkeen on aika reflektiolle. Vastattiinko tarpeeseen? Oliko opittu asia tarpeeseen nähden relevantti, tarpeellinen ja riittävä? Reflektointi voi johtaa (epätodennäköisesti mutta mahdollisesti) onnelliseen loppuun (todennäköisesti) tai oppimistarpeen uuteen määrittelemiseen.
- Jos oppiminen ei vastannut osaamistarpeeseen, on vielä tarvetta lisäosaamiselle tai tiedolle. Osaamistarpeiden tarkempi määrittely on avuksi.

Osaamistarpeiden, oppimisen ja reflektoinnin ympyrä



Hyvä vertaisohjaaja:

- Kuuntelee ja kysyy
- Asettaa päämääriä
- Ohjaa reflektointiin
- Auttaa ymmärtämään työkalua ja sen sisältöjä
- Selittää taustoja ja luo näkökulmia
- Ohjaa koko prosessin läpi
- Selkiyttää vaihtoehtoja ja ratkaisuja
- Kommentoi
- Arvioi kehitystä

Oppija on matkalla, jolla ei tarvitse olla yksin. Sinä olet tukemassa häntä. Avullasi matka voi olla sujuva ja looginen siirtymä kohti uutta roolia tai koulutusta.

Ryhmätehtävä työkalun käytön harjoittelemiseksi

1. Jakaudutaan kolmen henkilön ryhmiiin

Jokaisessa ryhmässä on seuraavat rooli:

- A: sinun osaamistasi arvioidaan
- B: sinä autat henkilöä A hänen osaamisensa arvioimisessa
- C: sinä tarkkailet arviointia ja vuorovaikutusta

Ensimmäinen kierros kestää 30 minuuttia, sen jälkeen vaihdetaan rooleja.

Ryhmätehtävä työkalun käytön harjoittelemiseksi

Rooli A

Koita miettiä kaikkea sitä osaamista, mitä käytät elämässäsi – työssä, järjestötoiminnassa, sosiaalisessa elämässä tai kotona.

Keskustele avoimesti B:n kanssa.

Ryhmätehtävä työkalun käytön harjoitteluksi

Rooli B

- Sinä autat A:ta refleктоimaan osaamistaan
- Ole vuorovaikutuksessa ja kuuntele aktiivisesti
- Voit käyttää apuna kysymyksiä, kuten:
 - Milloin viimeksi hyödynsit tätä osaamistasi?
 - Miten hyvin se onnistui?
 - Tuntuisiko luontevalta käyttää sitä uudelleen?

Ryhmätehtävä työkalun käytön harjoittelemiseksi

Rooli C

Tarkkaile vuorovaikutusta:

- Missä tilanteissa A epäröi? Millaista tukea hän tarvitsisi?
- Mitkä osaamiset tuntuivat vaikeilta arvioida? Mikä auttoi/olisi auttanut?
- Muita huomioita?

Ryhmätehtävä työkalun käytön harjoittelemiseksi

Vaihdetaan rooleja: A -> B, B -> C ja C -> A: 30 minuuttia

Viimeinen kierros: A -> B, B -> C ja C -> A: 30 minuuttia

Ryhmätehtävä työkalun käytön harjoittelemiseksi

Kaikki ryhmät kokoontuvat yhteen.

Keskustelu:

- Miltä tuntui olla kussakin roolissa?
- Mitä opit kussakin roolissa?