



Accommodating a travelling **life**

ATL
VALMENTAJAN
KÄSIKIRJA

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ATL – VALMENTAJAN KÄSIKIRJA



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



Tämä materiaali on kehitetty ATL - Accommodating a Traveling Life -hankkeessa, jota rahoittaa Euroopan unionin Erasmus+-ohjelma.

Hankkeen yhteistyökumppanit:

INTRAS Foundation, Espanja (Koordinaatio)

Caritas Archidiecezji Warszawskiej, Puola

Society of Social Psychiatry P. Sakellaropoulos, Kreikka

Helsingin Diakonissalaitoksen Säätiö, Suomi

Restorative Justice for All International Institute, Iso-Britannia

Salute Mentale ed Esclusione Sociale, Italia

Hankkeen viitenumero: 2020-1-ES01-KA202-082707.

Euroopan komissio tukee tämän julkaisun tuottamista, mutta ei vastaa sen sisällöstä, joka heijastaa ainoastaan kirjoittajien näkemyksiä.

Komissio ei ole vastuussa siitä, miten tämän julkaisun sisältämiä tietoja mahdollisesti hyödynnetään.

Jäljentäminen tai levittäminen on sallittua, lukuun ottamatta kaupallisia tarkoituksia, kunhan lähde mainitaan.

Julkaisuvuosi: 2022

© ATL Project

Johdanto

ACCOMMODATING A TRAVELLING LIFE (ATL)

ATL-hankkeen tavoitteena on tarjota osallisuutta ja toimijuutta lisääviä ratkaisuja niiden ihmisten auttamiseksi, jotka kokevat asunnottomuutta.

Ihmiset, jotka kokevat asunnottomuutta, kohtaavat tilanteessaan lukemattomia vaikeuksia ja esteitä. Heiltä saattaa puuttua asunnon lisäksi myös lukuisia muita ihmisoikeuksiksi tunnustettuja perushyödykkeitä ja -palveluita, kuten terveydenhuolto ja koulutus. Asunnottomuus on nykyään karuimpia esimerkkejä sosiaalisesta syrjäytymisestä länsimaisessa yhteiskunnassa. Asunnottomuutta kokevat ovat heterogeeninen ryhmä, jonka muodostavat ihmiset, joilla on omat toiveet ja tarpeet sekä oma elämänhistoria. Heillä on usein haasteita ja ongelmia, kuten hoitamaton mielenterveysongelma, riippuvuussairaus tai jonkinlainen vähemmistöstatus.

Asunnottomuustyön toimijat tietävät, että pitkään asunnottomana olleen ihmisen luottamuksen saavuttaminen ja säilyttäminen on yksi vaikeimmista ja samalla keskeisimmistä vaiheista auttamisprosessissa. On hyvin tavallista, että asunnottomuutta kokevien ihmisten on vaikea sitoutua usein pitkäkestoiseen työskentelyyn ammattilaisten kanssa, kun heidän arkensa on kamppailua välittömien tarpeiden tyydyttämiseksi.

ATL-hankepitää vertaistukityötä merkittävänä menetelmänä, jolla voidaan kehittää asunnottomuustyötä. ATL – vertaisvalmennuksen käynyt vertaistukihenkilö, jolla on kokemusta asunnottomuudesta ja joka on edistynyt toipumisprosessissaan, voi tarjota uudenlaisia ratkaisuja asunnottomuutta kokevien auttamiseksi. ATL – vertaisvalmennus auttaa vertaistukihenkilöitä arvostamaan elämäkokemustaan ja käyttämään sitä auttaakseen ihmisiä pääsemään pois asunnottomuudesta tai muusta äärimmäisen haavoittavasta ja syrjäyttävästä tilanteesta. Toisaalta ATL - valmennus valmistaa myös alan ammattilaisia tarjoamaan yksilöllistä tukea ja toimimaan yhdessä vertaistukihenkilöiden kanssa. ATL-menetelmään sisältyy myös restoratiivisen oikeuden malli, jonka avulla voidaan edistää sosiaalisten suhteiden palauttamista ja siten sosiaalista kuntoutumista. Asunnottomuutta lähestytään kunnioittavasta lähestymistavasta, joka perustuu vuoropuheluun, jossa ei tuomita eikä arvostella.

Sisältö

LUKU 1: MITÄ ON VERTAISTUKI?.....	7
LUKU 2: VERTAISTUKIHENKILÖIDEN VALMENTAMINEN JA VERTAISTUKITYÖN KULMAKIVET	16
LUKU 3: VERTAISTUKIHENKILÖN JA AMMATTILAISTEN YHTEISTYÖ	30
LUKU 4: VERTAISTUKI JA ASUNNOTTOMUUS.....	37
LUKU 5. MIELENTERVEYS JA TOIPUMINEN.....	44
LUKU 6 – ASUNNOTTOMUUS JA TRAUMA	53
LUKU 7: SOSIAALISTEN SUHTEIDEN LUOMINEN, YLLÄPITÄMINEN JA KORJAAMINEN. LIITTYMINEN YHTEISÖÖN.	63
LUKU 8: OMAN KOKEMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN TOISTEN AUTTAMISEKSI	68
LUKU 9: VOIMAUTTAVA VERTAISTUKISUHDE	73
LUKU 10: VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ	78
LUKU 11: ASIAKKAIDEN SITOUTUMINEN PALVELUIHIN.....	85
LUKU 12: HYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN.....	90
SANASTO	95
LÄHDELUETTELO	97

LUKU 1: MITÄ ON VERTAISTUKI?

1.1 Johdanto

Tässä luvussa esitellään vertaistuen käsite ja täsmennetään, miten se ATL-valmennuksessa ymmärretään. Käymme läpi vertaistuen tarkoitukset ja arvot. Tarkastelemme lähemmin vertaistukihenkilön roolia ja pohdimme hänen keskeisiä tehtäviään ja vastuualueitaan. Tarkastelemme molemminpuolisen luottamuksellisuuden merkitystä ammattimaiseen vertaistukeen, jossa rakennetaan luottamukseen perustuvaa vertaissuhdetta. Lisäksi pohdimme, millaisia vaikutuksia toisten auttamisella voi olla vertaistukihenkilöön.

1.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Saadaan lisää ymmärrystä vertaistuesta.
- Opitaan vertaistuen periaatteista.
- Tutustutaan vertaistuen eri muotoihin ja vertaistukihenkilön erilaisiin rooleihin.
- Perehdytään vertaistukihenkilön velvollisuuksiin.
- Perehdytään salassapidon ja luottamuksellisuuden merkitykseen vertaistukihenkilön työssä.

1.3 Vertaistuen määrittelyä

Mitä on vertaistuki?

Vertaiset voidaan määritellä ihmisiksi, jotka kuuluvat samaan yhteiskunnalliseen ryhmään tietyn ominaisuuden, kuten iän, taustan, kykyjen tai sosiaalisen aseman perusteella. Yhtä lailla voidaan puhua vertaisista kuin osallistujista, jotka osallistuvat tiettyyn toimintaan, joka toteutetaan ryhmässä kuten vaikka työpajat ja yhdistykset.

Vertaistuki ymmärretään yleisesti siten, että kaksi tai useampi henkilö, joilla on samanlainen elämäkokemus, muodostavat suhteen tarjotakseen toisilleen tukea, erityisesti jos yksi (tai useampi) henkilö on haastavassa tilanteessa (Peer2peer-ammattikurssi, 2015). Vertaistuen tarkka määrittely on vaikeaa ennen kaikkea siksi, että yksi vertaistuen ominaispiirteistä on sen joustavuus ja mukautuvuus sen palvelemissa ihmisten tarpeisiin. Tämän vuoksi vertaistukityöhön on kehittynyt erilaisia muotoja, joita vertaiset tekevät omien kiinnostusten ja osaamisen pohjalta.

Vertaistuen yleisin muoto on ihmisten keskinäisen tuen ja erilaisten ryhmien tarjoama tuki, johon organisoitu vertaistukityö pohjaa. Tämän työn rinnalla erilaisissa ammatillisissa organisaatioissa ja työtehtävissä työskentelee palkattuja vertaisia.

Vertaistukea voi antaa ja saada ryhmässä, jossa jäsenet hakevat ja tarjoavat tukea muille samanaikaisesti. Tällöin tuen saaminen ja antaminen jakautuu usealle ihmiselle, mikä helpottaa tasapainottelua annetun ja saadun tuen välillä. Toinen tapa on kahden ihmisen muodostama vertaistuen muoto, jossa yleensä toinen ottaa mentorin roolin ja tukee vertaistaan matkalla kohti toipumista vaikeista olosuhteista.

ATL-valmennuksessa keskitytään kahden ihmisen välillä tapahtuvaan vertaistukeen, jossa koulutuksen käynyt vertaistukihenkilö tukee ja mentoroi vertaistaan. Kun oppaassa puhutaan vertaistukihenkilöstä tai vertaistukityöstä, tarkoitetaan silloin nimenomaan koulutuksen käynnyttä vertaista ja jonkun organisaation kautta tapahtuvaa vertaistukityötä. Vertaisuudesta yleisessä tasolla puhuttaessa, puhutaan vertaisista ja vertaistukityöstä.

Tyypillisesti vertaistukea on hyödynnetty mielenterveys- ja päihdetyössä haastavassa elämäntilanteessa olevien ihmisten auttamiseksi. Menetelmää käytetään jonkin verran myös muiden sosiaalisten ja yksilöllisten ongelmien ratkaisemiseksi. Asunnottomuustyössä vertaistukityön ja kokemusasiantuntijuuden merkitys kasvaa koko ajan, mutta juuri asunnottomuuteen keskittyviä vertaisvalmennuksia ei ole tai ainakaan niistä ei ole tietoa saatavilla. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö niitä olisi lainkaan, vaan vertaistuki on todennäköisesti tapahtunut melko epävirallisessa yhteydessä sellaisten ihmisten kesken, joilla on yhteisiä kokemuksia asunnottomuudesta. Tätä päätelmää tukee myös ATL-hankkeessa tehtyjen ammattilaisten ja asunnottomuutta kokevien ihmisten kanssa tehtyjen fokusryhmien ja haastattelujen tulokset.

ATL-valmennuksella pyritään vastaamaan yllä mainittuun tarpeeseen ja mahdollistamaan vaikuttavampi vertaistukityö asunnottomuutta kokevien ihmisten auttamiseksi.

Mihin vertaistukea tarvitaan?

Vertaistuen yleisenä tavoitteena on auttaa ihmistä selviytymään haastavista tilanteista ja olosuhteista, jotka ovat ihmisten tilanteista riippuen hyvin erilaisia. Vertaistuki vastaa ihmisen tarpeisiin vuoropuhelulla, tiedon antamisella ja toisen kannustamisella.

On tärkeä ymmärtää, että vertaistuen tarkoituksena ei ole tarjota valmiita vastauksia ja ratkaisuja vaan auttaa ihmistä löytämään oma tapa toimia tilanteensa ratkaisemiseksi. Sen sijaan, että vertainen antaisi ohjeita, hän auttaa omalla kokemuksellaan vertaistaan hänen omien vastaustensa löytämisessä. Itse asiassa monet vertaiset kertovat välttävänsä neuvojen antamista. He jakavat kokemuksensa, mutta jättävät ihmisen itsensä päätettäväksi, voisiko tämä tapa toimia myös hänellä itsellään. Vertaistukeen ei myöskään kuulu neuvojen antaminen tai vastaanottaminen kaikista mahdollisista aiheista vaan niistä, joilla vertaisella on omakohtaista kokemusta. Joskus kyse voi olla yksinkertaisista teoista, kuten siitä, että vain kuuntelee mitä ihmisellä on sanottavanaan.

Jaettu kokemus on vertaistuen kulmakivi siinä mielessä, että samanlaisen kokemuksen ja vaikeuksien läpikäynyt henkilö saattaa olla jopa paras ihminen auttamaan vaikeassa elämäntilanteessa. Sen lisäksi, että vertainen tarjoaa tukeaan, hän voi olla paras esimerkki siitä, että ulospääsy vaikeasta tilanteesta on mahdollista ja, että se on mahdollista myös tukea tarvitsevalle ihmiselle. Vaikka vertaisten kokemuksissa voi olla laajasti samaistumispintaa, jokaisen ihmisen kokemus on luonteeltaan ja kestoaltaan erilainen, omine tarpeineen ja erityispiirteineen. Kun tämä on ymmärretty, on mahdollista luoda keskinäinen yhteys ja suhde, joka perustuu molemminpuoliseen ymmärrykseen, kunnioitukseen ja jakamiseen.

Tutkimuksessa, joka tehtiin vertaistuen tärkeiden elementtien tunnistamiseksi ja johon osallistui 40 vertaistukihenkilöä ja asunnottomuustyön ammattilaisia, nousi esiin seuraavat asiat (Barker ym. 2019):

- Vertaisen kyky kehittää vahvoja, luottamuksellisia, kokemukseen perustuvia suhteita ihmisiin.
- Vertaisen kunnioitus yksityisyyttä kohtaan ja ymmärrys luottamuksellisuuden merkityksestä.
- Vertaisen tarjoama emotionaalinen tuki.
- Vertaisen kyky mukautua toimimaan erilaisten ihmisten kanssa.
- Vertaisen ainutlaatuisuus, hänen erilaisuutensa suhteessa ammattilaisiin.

- Vertaisen empaattinen tapa kuulla ihmistä.
- Vertaisen toimiminen siltana tukea tarvitsevan ihmisen ja ammattilaisten välillä.
- Vertaisen vahva sitoutuminen ihmisen auttamiseksi.

Ihmisten moninaiset tarpeet

Vertaistuki on tarkoitettu auttamaan ihmisiä, joiden elämässä on monenlaisia vaikeuksia tai haittoja, jotka myös vaikuttavat monitahoisesti ihmisen elämään. Harvalla asunnottomuutta kokevalla ihmisellä on vain yhtä ongelmaa. Hän voi samaan aikaan olla esimerkiksi lähisuhdeväkivallan uhri, mielenterveyskuntoutuja ja sairastaa päihderiippuvuutta. Joidenkin ihmisten kohdalla nämä ovat vaikuttaneet asunnon menettämiseen, toisissa tapauksissa ne ovat seurausta asunnottomuudesta tai epäsovivista asuinolosuhteista. Oli miten oli, ainakin nämä asiat vaikuttavat ihmisen nykyiseen tilanteeseen ja sen kehittymiseen niin paljon, että uuden asunnon löytäminen, toipuminen ja osallisuus eivät välttämättä mahdollistu, ellei häirtatekijöihin yritetä löytää ratkaisua. Tämän vuoksi on tärkeää kartoittaa ihmisen tilanne kokonaisvaltaisesti, jotta hän saa juuri omaan tilanteeseensa sopivaa vertaistukea.

Vertaistuen arvot

(Adapted from de Peer2Peer, 2015)

Toivo

- Vertaissuhde tarjoaa ainutlaatuisen parantavan ympäristön ja tehokkaan tavan edistää toivoa ja optimismia.
- Vertaistukihenkilöt ovat vahvoja roolimalleja ja todisteita toipumisen todellisuudesta.
- Jokainen on ainutlaatuinen yksilö, joilla on toiveita, unelmia ja pyrkimyksiä, joilla on potentiaalia olla kaikki, mitä voimme olla.
- Haasteista ja takaiskuista on mahdollista oppia ja kasvaa.

Kokemus

- Olemme kaikki oman kokemuksemme asiantuntijoita.
- Toipumiseen on monta tietä ja on erilaisia tapoja ymmärtää ja tulkita kokemuksia.
- Kokemusten jakaminen voi käynnistää toisessa henkilökohtaisen kasvun ja muutoksen.
- Vertaistyöntekijät käyttävät elettyä kokemustaan tarkoituksenmukaisesti toipumisen edistämiseen ja tukemiseen.

Tasavertaisuus

- Vertaissuhde on tasavertainen ja siihen sisältyy tasapuolisesti jaettu valta, mikä mahdollistaa luottamuksen ja viisauden jakamisen.
- Vertaistukihenkilöt eivät käytä valtaa tukemiinsa ihmisiin nähden. Vertaistukihenkilöt eivät tee diagnooseja.
- Vertaistukihenkilöillä on vastuu puuttua tehtävässä kohtaamiinsa stigmoihin ja syrjintään.

Vastavuoroisuus

- Olemme riippuvaisia toisistamme ja meillä kaikilla on jotain annettavaa.
- Keskinäistä suhdetta kehitetään jakamalla kunnioittavasti ajatuksia, oppimista ja kokemuksia.
- Vastavuoroisuus kehittyy keskustelemalla ja neuvottelemalla siitä, mikä on hyödyllistä suhteessa.
- Jokaisella suhteeseen osallistuvalla on vastuu siitä, että suhde toimii.

Voimaantuminen

- Toipuminen on jokaisen oma prosessi, ja vertaissuhde perustuu yhdessä oppimiseen.
- Voimaantuminen tapahtuu, kun ihmiset hyödyntävät vahvuuksiaan ja kykyjään sekä yksilöllisesti että yhdessä.
- Riskien ottaminen, uusien asioiden kokeileminen ja mukavuusalueen ulkopuolelle meneminen on tärkeää henkilökohtaisen kasvun ja muutoksen kannalta.
- Voima syntyy, kun tunnistamme omat tarpeemme, teemme valintoja ja otamme vastuun ratkaisujen löytämisestä.
- Ihmisten tukeminen muutokseen onnistuu olemalla “mukana” eikä “tekemällä puolesta”.

Hyväksyminen

- Vertaissuhteessa ihminen hyväksytään sellaisena kuin hän on, ilman tuomitsemista, odotuksia tai vaatimuksia.
- Vertaissuhde pyrkii auttamaan ihmistä hyväksymään itsensä sellaisena kuin hän on, ottaen huomioon, että kaikissa ihmisissä on asioita, joita ei voi muuttaa, mikä on täysin ok.

Empatia

- Empatia ja myötätunto ovat vertaissuhteen ydin.
- Myötätunto toisia kohtaan perustuu myötätuntoon itseä kohtaan.
- Vertaistuen empatia on kykyä ymmärtää ja jakaa toisen tunteita.
- Vertaistukihenkilö pystyy samaistumaan kokemukseen, jonka toinen ihminen on kokenut tai käynyt läpi.

Vertaistukihenkilö

Vertaistukihenkilö (Peer Supporter) on ihminen, joka on kokenut samankaltaisen elämäkokemuksen kuin vertaisensa. Hän on edennyt toipumispolullaan niin, että voi toimia vertaisena toiselle ihmiselle. Hän käyttää kokemustaan ja toipumispolkuaan tavalla, joka herättää muissa saman kokeneissa toivoa. Hän on elämäkokemuksensa ansiosta saanut erityistä, kokemuksellista tietoa niistä erityisongelmista ja tilanteista, joita hänen vertaisryhmänsä saattaa tällä hetkellä kohdata.

Vertaistukea voi antaa ilman koulutusta, mutta toimiessaan asunnottomuustyössä ammattilaisten rinnalla on hyvä, että vertainen koulutuu saadakseen itselleen perustiedot vertaistyöstä, mahdollisuuden kehittyä työssään ja pitääkseen huolta omasta hyvinvoinnistaan.

Vertaistukityö on käytäntö, jolla tuetaan ihmisiä saamaan aikaan toivottuja muutoksia elämässään. Siksi vertaistukihenkilön oma toipuminen ja hyvinvointi ovat tärkeitä osatekijöitä vertaisuudessa, josta usko ihmisen kykyyn rakentaa, muuttaa ja uudelleenrakentaa itseään ja suhdettaan ympäristöönsä kumpuaa.

Näin ollen on erittäin tärkeää, että tuleva vertaistukija on pyrkinyt luomaan hyvän suhteen itseensä ennen kuin hän päättää auttaa muita. Tämä käsittää seuraavat käsitteet:

Itsekunnioitus on kunnioituksen ja ystävällisyyden osoittamista itseään kohtaan kuten muitakin ihmisiä kohtaan.

Minäkäsitys on tapa, jolla henkilö näkee itsensä, kuva, joka hänellä on itsestään, ja kykyä identifoida itsensä.

Itsensä hyväksyminen on henkilön kykyä hyväksyä itsensä sellaisena kuin hän on. Hyvät ja vähemmän hyvät piirteet sekä sen, mitä hän voi ja mitä ei voi muuttaa.

Itsemääräämisoikeus on henkilön kyky tehdä valintoja ja hallita elämäänsä. Sen avulla hän voi tuntea, että hän hallitsee elämäänsä.

Vertaistukihenkilön kanssa työskentelevän organisaation on hyvä varmistaa, että vertaistukihenkilö on sopivassa kohtaa omaa toipumisprosessiaan, jotta voi olla tukena toisille.



VALOKUVA : pexels-lalesh-aldarwish-167964.jp

Vertaistukihenkilö roolimallina

Sosiaalisen oppimisen teorian mukaan ihmiset oppivat havainnoimalla muiden ihmisten käyttäytymistä, asenteita ja sitä millaisia vaikutuksia niillä on. Havainnoinnin pohjalta ihminen voi omaksua ja ottaa käyttöön muilta opittuja tapoja toimia. Kun yksilö tarkkailee toista ihmistä, huomaa tämän toimivan tavalla, joka johtaa hänen toivomaansa lopputulokseen, ja se tapahtuu toistuvasti tietyn ajanjakson aikana, voidaan sanoa, että toisesta on tullut roolimalli ensimmäiselle.

Roolimallit voivat olla historiallisia, kulttuurisia, julkisia, fiktiivisiä, henkilökohtaisia (perhe, vertaiset) tai ammatillisia. Useimmilla meistä on jossain vaiheessa ollut roolimalli. Roolimalleja voi olla yhtä aikaa yksi tai useampi. Yksi ihminen voi toimia roolimallina tietyllä elämänalueella tai -näkökulmalla tai häntä voidaan pitää maailmanlaajuisena roolimallina.

Yksi vertaistukihenkilön keskeisistä tehtävistä on toimia roolimallina vaikeista elämäntilanteista selviytymisessä ja toipumisessa, ja oman eletyn kokemuksen jakaminen on tärkeä osa myös roolimalliprosessia. Kokemukset vertaistuesta mielenterveyspalveluissa viittaavat siihen, että vertaistukihenkilöt nähdään usein roolimalleina paitsi vertaisille myös henkilökunnalle, jolla ei ole omakohtaista kokemusta, sillä he kannustavat molempia ryhmiä optimistisuuteen ja toipumiseen (Lawn ym., 2008).

Toista auttamalla voi auttaa itseään

Tutkimukset osoittavat, että toisten auttaminen on hyödyllistä paitsi heille, jotka saavat apua, myös auttajille itselleen. Vaikuttaminen myönteisesti toisen ihmisen elämään ja sosiaalisen hyväksynnän saaminen parantaa käsitystä itsetunnosta ja omista kyvyistään. Toisille tukea antavien henkilöiden (vertaistukihenkilöt, vapaaehtoistyöntekijät) keskuudessa tehtyjen tutkimusten tulokset viittaavat siihen, että auttajat hyötyvät monista asioista, kuten arvostuksen tunteesta, merkityksellisyyden

kokemuksesta ja itseluottamuksen lisääntymisestä, myönteisistä muutoksista minäkäsityksessä ja identiteetissä sekä itsensä kehittämisestä.

Silti ei pidä unohtaa, että auttajan rooli voi myös uuvuttaa yksilöä ja synnyttää negatiivisia tunteita, kuten turhautumista ja liiallista kuormittumista. Haitallisia seurauksia voidaan kuitenkin ehkäistä ja riski vähentää minimiin, jos työskentely suunnitellaan ja toteutetaan oikein ja jos vertaistukihenkilöt saavat työnsä tueksi koulutusta ja heille tarjotaan jatkuvaa tukea työskentelyn aikana. Tutkimusten mukaan juuri tasapaino tuen tarjoamisen ja saamisen välillä tekee vertaistuesta tehokasta, ja jossa kaikki osapuolet voivat hyötyä tästä käytännöstä. On tärkeää, ettei vertaistukihenkilö koe, että hän vain antaa, mutta ei saa mitään vastineeksi. Luvusta 3 löydät lisätietoa vertaistukihenkilöiden mahdollisista haasteista ja ideoita siitä, miten heitä voidaan tukea selviytymään näistä haasteista.

Vertaistukihenkilön keskeiset tehtävät

Vertaistukihenkilön keskeisiä tehtäviä voi tarkastella seuraavan kehyksen kautta. (The *Peer Housing Support program*, the Greater Victoria coalition)

Sosiaalinen ja emotionaalinen tuki	Linkki ammattilaisiin ja palveluihin
<ul style="list-style-type: none"> Herättää toivoa ja uskoa siihen, että vaikeuksista voi selvitä. Tarjoaa emotionaalista ja sosiaalista tukea, kuten kuuntelemista, kokemusten jakamista, apua päätöksenteossa. Antaa ymmärrystä omista tunteista ja toiminnasta ja niiden vaikutuksista oman tilanteen edistämiseen. 	<ul style="list-style-type: none"> Auttaa tunnistamaan esteet, joita ihmisen ja palveluiden välillä voi olla, ja tukee ihmisen ja ammattilaisten välistä työskentelyä. Antaa tietoa saatavilla olevista palveluista ja rohkaisee ihmistä kiinnittymään itselleen sopiviin yhteisöihin.
Konkreettinen tuki	Rinnalla kulkeminen
<ul style="list-style-type: none"> Auttaa uudenlaisen arjen rakentamisessa toimien peilinä ja konkreettisenä apuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Tarjoaa pitkäaikaisen ja henkilökohtaisen suhteen ja tuen, joka auttaa pitämään yllä toivoa lisäten samalla sitoutumista yhteiseen työskentelyyn. Auttaa ihmistä asettamaan tavoitteita ja tukee ihmisiä saavuttamaan tavoitteensa.

Tehtävät ja vastuut

Tuetun asumisen vertaistukiohjelmassa määritettiin vertaistukihenkilöille seuraavanlaisia tehtäviä: (Program Toolkit: Best Practices for Peer Housing Support, 2019)

- Myönteisten ja merkityksellisten ihmissuhteiden luominen.
- Aktiivinen kuunteleminen ja läsnäolo, joka rohkaisee toivoon, vastuunottoon, toimijuuteen, voimaantumiseen ja kasvuun sekä keskinäisen ymmärryksen syntymiseen.
- Tuki mielekkään vapaa-ajan löytämiseen.
- Saattaminen palveluihin ja verkostotapaamisiin.
- Myönteisten ihmissuhteiden löytäminen ja niissä tukeminen.
- Tuki yhteisöihin kiinnittymisessä.
- Rohkaisu omannäköisten tavoitteiden asettamiseen ja niihin pääsemiseen.

Luottamuksellisuus vertaistukityössä

Vertaistukihenkilöillä on yleensä pääsy arkaluonteisiin tietoihin ihmisten elämästä, joihin voi sisältyä muun muassa tietoja sairauksista, päihteiden käytöstä, rikollisesta toiminnasta, seksuaalisesta suuntautumisesta ja perhesuhteista. Lain edessä vertaistukihenkilöillä ei välttämättä ole samoja lakisääteisiä velvollisuuksia kuin muilla ammattilaisilla - sosiaalityöntekijöillä, palveluohjaajilla, psykologeilla - asiakkaiden yksityisten ja luottamuksellisten tietojen hallinnan suhteen. Vertaistukityötä tekevien organisaatioiden tulisi kuitenkin varmistaa, että vertaistukihenkilöt tuntevat ja ymmärtävät velvoitteet, jotka koskevat asiakkaiden oikeutta yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen. Samoin heidän on tunnettava kaikki poikkeukset näihin oikeuksiin (esimerkiksi silloin, kun tiettyjen luottamuksellisten tietojen jakaminen on tarpeen, jotta voidaan estää välittömät, vakavat ja ennakoitavissa olevat haitat asiakkaille itselleen tai kolmansille osapuolille).

Toinen kysymys liittyy vertaistukihenkilön ja tuettavan ihmisen itsensä antamiin tietoihin. Heidän välillään voi olla lähes ammattimainen suhde, johon saattaa liittyä erilaista avoimuutta ja läheisyyttä, ja se voi johtaa toimintaan, joka muistuttaa ystävien välistä toimintaa ja vuorovaikutusta. Näin ollen molemmat osapuolet voivat saada haltuunsa toisistaan joitakin hyvin henkilökohtaisia tietoja, jotka ovat saattavat tehdä heistä haavoittuvia. Tämä on hyvä tiedostaa vertaistukisuhteen kehittyessä.

Jotta molemmat osapuolet voivat tuntea olonsa mukavaksi ja turvalliseksi - mikä on edellytys luottamukseen perustuvan suhteen rakentamiselle - on laadittava selkeät ohjeet keskinäisestä tavasta toimia ja käydä läpi mitkä kaikki asiat ovat luottamuksellisia. On hyvä, että osapuolet keskustelevat asiasta yksityiskohtaisesti ensimmäisten tapaamisten aikana, jotta päästään yhteisymmärrykseen. Myös ammatillisten rajojen säilyttäminen on tärkeää vertaistukijan roolissa, ja luottamuksellisuuteen liittyvät velvoitteet ovat tärkeä osa tätä.

Luottamuksellisuutta koskevat yleiset säännöt ovat seuraavat (Peer2Peer, 2015):

- Vertaistukihenkilöitä palkkaavilla organisaatioilla on velvollisuus huolehtia, että luottamuksellisuus toteutuu vertaistukityössä, ja tukea vertaistukihenkilöitä siinä.
- Ammatillaiset eivät yleensä saa jakaa tietoa ihmisistä, joiden kanssa he työskentelevät, ellei siihen ole ihmisen itsensä suostumusta.

- Luottamuksellisuus koskee myös vertaistukihenkilöiden jakamaa kokemusta elämästä. Vertaistukihenkilöiden on saatava päättää voiko heitä käyttää esimerkkeinä, eikä heitä saa pakottaa jakamaan mitään, mitä he eivät halua.
- Kun vertaistukihenkilö työskentelee tiimin jäsenenä hän todennäköisesti tietoa myös tiimin ammattilaisilta. Tällä tiedolla voi olla merkitystä, kun hän luo tukisuhdetta ihmisiin.

Vertaistukihenkilöiden kouluttaminen

Vertaistukityön toteutumisen varmistamiseksi on suositeltavaa, että vertaistukihenkilöt saavat riittävän koulutuksen ennen työn aloittamista. On otettava huomioon, että vaikka jaettu kokemus on vertaistukityössä tärkeää, se ei yksinään takaa onnistumista kummallekaan osapuolelle - tukea tarjoavalle tai saavalle ihmiselle.

Koulutuksella voidaan valmistaa vertaisia kohtaamaan erilaisia tilanteita. Tällaisen koulutuksen sisällön osalta Barkerin ym. (2019) tekivät tutkimuksessaan johtopäätökset, että tutkimukseen osallistuneet vertaiset eivät kokeneet, että vertaistukihenkilöiden saama koulutus psykologisiin taitoihin olisi olennaisin osa vertaistukityössä tarvittavia taitoja. Tutkimuksen tekijät ehdottavatkin, että tällaisessa koulutuksessa olisi keskityttävä vertaistukihenkilön rooliin hänen kontekstissaan, esimerkiksi asunnottomuudessa. Esimerkiksi koulutuksen saaminen siitä, miten käyttää omia kokemuksiaan toisten auttamiseksi, miten käyttää myönteistä kieltä tai miten hallita haastavaa vuorovaikutustilannetta, voi auttaa vertaistukihenkilöä toimimaan roolissaan paremmin. Lisää vertaistukihenkilöiden valmentamisesta löytyy luvusta 2.

1.4 Lisämateriaalia

- *Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. [Peer2Peer vocational training course. 2015](#)*
- *Greater Victoria coalition to end homelessness. [Peer Housing Support. Program Toolkit, 2019](#)*

LUKU 2: VERTAISTUKIHENKILÖIDEN VALMENTAMINEN JA VERTAISTUKITYÖN KULMAKIVET

2.1 Johdanto

Tässä luvussa tarkastelemme tapoja, joilla vertaistukihenkilöt voivat olla mukana organisaatiossa kestävästi, heidän roolejaan organisaatiossa sekä koulutustarpeita, joita vertaistukihenkilöillä voi olla, kun ovat osana monialaista asunnottomuustyön tiimejä. Selvennämme myös mitkä ovat vertaistuen hyödyt, ja mitä ovat ne arvot ja filosofia, jotka innoittavat ihmisiä olemaan vertaisena toisille.

“Vertaistuki tähtää toipumiseen, ja siinä otetaan huomioon koko ihmisen hyvinvointi. Voimaannuttavat ihmissuhteet, osallistuminen mielekkääseen toimintaan ja kyky kokea onnellisuutta ovat kaikki osa toipumista. Oireiden vähentäminen tai poistaminen voi olla tärkeä tavoite, mutta se on vain yksi osa henkilön kokemusta.

Vertaistuen filosofia on, että jokaisella yksilöllä on synnynnäinen halu löytää polku kohti toipumista, parempaa terveyttä ja hyvinvointia, ja hänellä on itsellään tieto siitä, mikä toimii hänen kohdallaan. Vertaistukihenkilö tukee kyseistä henkilöä, kun hän löytää tuon sisäisen tiedon ja sytyttää uudelleen tuon toiveikkaan halun.”

(Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, page 13)

2.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Kuvataan avainhenkilöt, joiden tulisi olla mukana vertaistukityön käynnistyessä organisaatiossa.
- Opitaan vertaistukityön haasteista ja hyvistä käytännöistä.
- Opitaan resursseista, joita tarvitaan vertaistukityön käynnistämiseksi.
- Tarkastellaan mihin vertaistukityö organisaatiossa sijoittuu.
- Opitaan kuinka rakentaa vertaistukihenkilöiden työnkuva.

2.3 Vertaistukityö osaksi organisaatiota

Vertaistukihenkilön osallistuminen, koulutus ja työtehtävät riippuvat seuraavista tekijöistä:

- Organisaation tyypistä, kulttuurista ja arvoista
- Organisaatioon kuuluvista yhteisöistä
- Taloudellisista resursseista ja niiden jatkuvuudesta
- Vertaistuen arvon tunnustamisesta
- Vertaistukihenkilöiden roolista aina rekrytointivaiheesta työn päättymiseen

Vertaistukihenkilön mahdollisuudet olla mukana toiminnassa voivat vaihdella laajasti riippuen siitä missä ja milloin hän on mukana. Organisaation ja sen ihmisten valmistaminen vertaistyön käynnistämiseen on ensimmäinen olennainen askel, jotta vertaistyö toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Valmistautumiseen vaikuttavat:

- Organisaation kulttuuri
- Taho, joka tekee aloitteen (esimerkiksi: tuleeko se työntekijä/johtotaso, päätöksentekoprosessiin vaikuttamisen aste).
- Vertaistyön tavoitteet ja käytettävissä olevat resurssit

Vertaistyön arvopohja

Kanadan mielenterveyskomission mukaan “vertaistuen filosofia ja sen arvot toivosta, itsemääräämisoikeudesta ja toipumisesta olivat osittain vastaus mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten syrjäytymiseen ja leimautumiseen” (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, s. 34.)

On laajalti tunnistettu, että kokemusasiantuntijoiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin on ratkaisevan tärkeää, jotta voidaan luoda yksilöiden tarpeisiin vastaavia ja voimaannuttavia palveluita. Huolimatta sisäisen prosessin moninaisuudesta, jota sovelletaan erilaisissa organisaatioissa ja toimintaympäristöissä, on olemassa tiettyjä keskeisiä elementtejä, jotka koskevat kaikkia. Yksi niistä on toipumisen käsite, joka ilmenee ihmislähtöisen lähestymistavassa, jossa ammattilaisten, vertaistukihenkilöiden ja asunnottomien välinen suhde on työn perustana. Suhde perustuu rehellisyyteen, luottamukseen, empatiaan, aitouteen, tuomitsemattomuuteen ja siihen, että sen keskiössä on mahdollistava tuki, vastavuoroinen oppiminen ja voimaantuminen.

“Toipuminen on prosessi, jonka avulla ihmiset löytävät keinoja elää mielekästä elämää sairaudesta ja sen oireista huolimatta. Toipumisen tukeminen ei ole vain oireiden hallintaa, vaan siihen kuuluu myös auttaa ihmisiä työllistymään, löytämään turvallinen asuinpaikka ja löytämään ja pitämään yllä ihmissuhteita.” (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, sivu 11).

Vertaistuen keskeiset arvot ovat:

- toivo
- itsemääräämisoikeus / voimaantuminen
- yhdenvertaisuus
- vastavuoroisuus
- empatia
- hyväksyntä
- kokemus

Vertaistukityötä käynnistäessä organisaatiossa on keskusteltava siitä, miten vertaistuen filosofia ja ydinarvot soveltuvat organisaatioon.

“Kun ihminen tuntee, että toinen todella hyväksyy hänet sellaisena kuin hän on, hän vapautuu, pystyy siirtymään tilanteessaan eteenpäin ja alkamaan miettimään, miten hän haluaa muuttua, miten hän

haluaa kasvaa, miten hänestä voi tulla erilainen ja miten hänestä tulisi se, mitä hän haluaa olla.” (Gordon, 2000)



VALOKUVA: pexels-sora-shimazaki-5668859.jpg

Prosessin aloittaminen

Vertaistukitapahtuu ihmissuhteissa, joihin sen osapuolettuovat mukanaan oman elämäkokemuksensa. Vertaistukityötä käytetään yhä enemmän asunnottomuustyössä virallisesti ja epävirallisesti. Vertaisuus toipumisen eri vaiheissa synnyttää muutosta kaikissa asianomaisissa.

Vertaistyötä suunniteltaessa on hyvä selkiyttää:

- Vertaistuen muoto: mitä, missä ja kenelle
- Mielekäs yhteistyö: ammattilaisten ja vertaistukijoiden mukaan ottaminen
- Taloudelliset resurssit ja niiden kestävyys

Epämuodollinen ja muodollinen vertaistuki

Vertaistuen eri muotojen kirjo alkaa “epämuodollisesta vertaistuesta”, kun ihmiset huomaavat, että heidän eletyt kokemuksensa ovat samankaltaisia ja, että siksi he pystyvät kuuntelemaan ja tukemaan toisiaan. Kumpikaan ei ole kokeneempi tai valmiimpi tarjoamaan tukea kuin toinen. “Näin empaattisen tuen autenttinen luonne ja molemminpuolinen hyöty tulevat paremmin näkyville”. (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, s. 14.) Kun kaksi tai useampi ihminen jakaa samankaltaisia haasteita (joko henkilökohtaisesti tai läheisen roolista), on hyvin luonnollista, että samalla kumpikin pyrkii löytämään polun kohti omaa ja toisen hyvinvointia. Tämäntyyppistä vuorovaikutusta tapahtuu organisaatiosta riippumatta ja ilman, että organisaatio resursoi siihen. Epämuodollinen vertaistuki on

usein ajallisesti ja vaikutuksiltaan rajallista, koska se perustuu yksilötasolle ja katkeaa helposti, koska kummallakaan osapuolella ei ole muita sitovia odotuksia.

Muodollinen vertaistuki puolestaan toteutuu strukturoidussa ympäristössä, jossa vertaistukihenkilöt ovat mukana joko vapaaehtoisina tai työntekijöinä luomassa yhteyttä esimerkiksi asunnottomiin ihmisiin, tarjoten mahdollisuuden hyväksyvään ja voimaannuttavaan suhteeseen. Tätä varten on olennaista, että vertaistukihenkilö oppii edistämään toiveikkuuden, toipumiskeskeisyyden, voimaantumisen, tuomitsemattoman hyväksynnän ja luottamuksen näkökohdat vertaistukisuhteessa. Osallistumisesta päättäminen edellyttää organisaation päätöksentekijöiden yksimielisyyttä.

Monissa organisaatioissa toimiva käytäntö on ollut perustaa työryhmä, joka vastaa vertaistukityön suunnittelusta toteutuksesta ja arvioinnista. Työryhmän on hyvä olla monialainen ja sisältää kokemusasiantuntijoita, tulevia vertaisia, asunnottomuutta kokeneiden kanssa työskenteleviä ja esihenkilöitä.

Koska kunkin organisaation toimintarakente, kulttuuri ja käytettävissä olevat resurssit ovat erilaisia, kaikilla organisaatioilla ei ole välttämättä rakenteellisesti tällaista mahdollisuutta. On tärkeää, että sisäistä rakennetta kunnioitetaan ja vertaistukityön toiminta-alusta räätälöidään organisaation rakennetta kunnioittaen. Työn voi aloittaa tunnistamalla ja lähestymällä avainhenkilöitä, jotka voivat vaikuttaa päätöksentekoprosessiin käytännössä johtuen heidän korkeammasta asemastaan tai arvostuksestaan organisaatiossa.

Jos vertaistukityö käynnistetään organisaation tavoitteista lähtien tai idea siihen syntyy organisaation johdossa, tulee itse työntekijät ottaa mukaan prosessiin varhaisessa vaiheessa. Huomioitavaa:

- Vertaistuen filosofia, arvot ja hyödyt tulee käydä työntekijöiden kanssa läpi.
- Selkiytetään työntekijöiden rooli koko prosessin aikana aina suunnittelusta ja toteutuneen toiminnan arvioimiseen.
- Luodaan kanava (esim. fokusryhmät), jonka kautta organisaation työntekijät voivat vapaasti ilmaista mahdolliset huolenaiheensa vertaistukityöstä (vastuut ja velvollisuudet, tiedonkulku, aikaa vievä sitoutuminen, stereotyyppit, ammatilliset tai henkilökohtaiset kokemukset).
- Otetaan työntekijät mukaan vertaistukihenkilön työnkuvan laatimiseen ja kuullaan mielipidettä siitä millaisella roolilla vertaistukihenkilö on toiminnassa mukana (vapaaehtoinen, työkokeilu, palkkatyö jne.)
- Mahdollistetaan vertaistukityöhön tutustuminen esim. verkostoituminen niiden ammattilaisten kanssa, jotka tekevät yhteistyötä vertaistukihenkilöiden kanssa.
- Työntekijät ovat mukana vertaistukihenkilöiden rekrytoinnissa.
- Luodaan yhdessä työntekijöiden kanssa tarvittavat tukimekanismit sekä vertaistukihenkilöille että ammattilaisille (mentorointi, koulutus, työnohjaus jne.)

Työntekijöiden osallistuminen on tärkeää, kun päätetään suhteen tyypistä (vapaaehtoinen vai työntekijä), jotta se voi antaa näkökulmansa seuraaviin asioihin:

Jos vertaistukihenkilö on mukana vapaaehtoisena

- Rekrytointiprosessi
- Käytännön järjestelyt
- Aikatauluksi eli milloin ja miten usein vertaistukihenkilö on toiminnassa mukana

- Paikka ja toimintaympäristö, jossa vertaistyötä tehdään
- Vertaistoiminnan vastuutyöntekijät
- Yhteydenpitotavat vertaistukihenkilöihin
- Vakuutus
- Arviointiprosessi: Onko vapaaehtoisia varten olemassa arviointiprosessi? Osallistuvatko he prosessiin?
- Kulujen kattaminen: matkakulut, asiakastyön kulut (mahdollisuus tarjota esim. kahvia tai teetä vertaistapaamisen yhteydessä) ja muut kulut (esim. kiireellinen saatto sairaalaan)

Jos vertaistukihenkilö palkataan organisaatioon töihin

- Rekrytointi
- Perehdytys
- Sijoittuminen organisaatioon ja esihenkilö
- Viestintä, tiimikäytännöt
- Palkkaus
- Vertaistukityön tulosten arviointi

Osallistumisen toimintatapa suunnitellaan organisaation käytettävissä olevista resursseista, tarpeista, tyyppistä ja kulttuurista käsin. Jos järjestö toimii palkatun henkilökunnan eikä vapaaehtoistyön pohjalta, olisi perusteltua, että heillä olisi myös palkattuja vertaistukihenkilöitä. Parhaat käytännöt osoittavat, että palvelut/organisaatio hyötyvät vertaistukityöstä, jos sitä tarkastellaan pidemmällä aikana välillä, jonka työsuhte usein mahdollistaa.

Aito osallisuus organisaatiossa

Vertaistukihenkilön aitoon osallisuuteen kuuluu aktiivinen osallistuminen palvelujen suunnittelua, tarjoamista ja tarkistamista koskevaan päätöksentekoprosessiin. Organisaatioiden on luotava tukirakenteita - jos niitä ei ole jo luotu - edistääkseen ympäristöä, jossa pystytään käsittelemään valta- ja tasa-arvokysymyksiä, olettaen, että aito osallistuminen on organisaation toimintaperiaatteiden mukainen vaatimus. Kun vertaisille luodaan mielekkäitä mahdollisuuksia osallistua erilaisiin päätöksentekoprosesseihin, palvelut pystyvät paremmin vastaamaan palvelujen käyttäjien tarpeisiin. Vertaisten kokemus on asiantuntemusta; vertaisilla on ainutlaatuinen omakohtainen näkökulma siihen, mikä toimii hyvin ja mitä on parannettava.

Työskentelyn alussa

On tärkeää selvittää missä kohtaa asiakasprosessia vertaistukihenkilö työskentelee ja missä työtä tehdään:

- Alkuvaiheessa, kun esim. lähestytään asunnottomia, palveluiden ulkopuolella olevaa ihmistä tai ensimmäisen asukkaan muuttaessa tuettuun asumiseen.
- Toipumisprosessin aikana yhteistyössä ammattilaisten kanssa asunnottomuuden uusiutumisen ehkäisemiseksi ja elämän uudelleen rakentamisessa.

- Kokoontuminen ulkona, yhteisössä tai sisällä, järjestön tiloissa (saattaa olla tarpeen valmistella tila tätä varten) tai molemmissa tilaisuudesta riippuen.

Lisää vertaistukihenkilön roolista organisaatiossa luvussa 4. Vertaistuki ja asunnottomuus.

Vertaistukihenkilöiden ja ammattilaisten yhteistyö

On tärkeää hyväksyä vertaistukihenkilö tasavertaisena jäsenenä monialaiseen tiimiin, jossa hänen panoksensa on hänen kokemuksellisen asiantuntijuutensa. Se, miten työntekijät kokevat vertaistukityön hyödyt, vaikuttaa helposti sen tehokkuuteen. Vertaistukihenkilöiden ja työntekijöiden välisiä valta-asetelmia tarkastellaan usein vasta, kun ne uhkaavat haitata vertaistukityön toteutumista ja sen positiivista vaikutusta asunnottomuutta kokevan ihmisen tilanteeseen. Vertaistukihenkilöt saattavat leimautua - jopa tahattomasti - alemman koulutustasonsa tai aiempien kokemustensa vuoksi. Vertaistuen arvoja tulisi koko tiimin noudattaa, ja on tärkeää varata aikaa vallan jakautumisen ja yhdenvertaisuuden toteutumisen refleктоimiselle.

Tapoja, joilla voidaan tukea hyvän yhteistyön syntymistä:

- Selkeä työnkuva ja sen säännöllinen päivittäminen yhdessä tiimin kanssa.
- Turvallinen työympäristö, jossa voi ääneen puhua myös omista epävarmuuksista ja havaitsemistaan epäkohdista sekä pystytään keskustelemaan rakentavasti keinoista, joilla tilannetta voidaan parantaa.
- Eettinen ohjeistus. (LIITE 3).
- Päivittäisten tehtävien ja vastualueiden selkeys. Toistuvasti ratkaisematta jäävät pienet asiat voivat kasvaa suuremmiksi ongelmiksi, jos niitä ei ratkaista ajoissa.
- Tieto siitä miten konfliktit organisaatiossa ratkaistaan, mikäli tarvitaan tiimin ulkopuolista apua.

Vertaistukityön resurssointi

Vertaistukityötä suunniteltaessa on tärkeää pohtia, millaisia taloudellisia resursseja tämä edellyttää organisaatiolta pidemmällä aikavälillä, ottaen huomioon tulosten saavuttamiseen tarvittava aika ja ponnistelut. Palkkakustannukset, valmistelutyö ja koulutus tai muut mahdolliset lisäkustannukset on otettava huomioon. Nykyiset rahoitusmekanismit yhteisrahoitteisten ohjelmien kautta, kuten EU:n rakennerahastot, voivat sisällyttää talousarvioonsa vertaistukityön kuluja. Järjestön luonteesta riippuen omaa rahoitusta voidaan käyttää sisäiseen koulutukseen ja valmiuksien kehittämiseen.

LIITE 4 sisältää organisaation valmiuksien arviointityökalun, jonka avulla voit nopeasti vastata tarvittaviin kysymyksiin, kun harkitset vertaistukityön aloittamista.

Vertaistukihenkilön rekrytointi

Kun vertaistukityön tapa ja vertaistukihenkilöiden roolit on määritelty, on helpompi aloittaa sopivan vertaistukihenkilön etsintä. Tietyt vertaistukihenkilöön liittyvät henkilökohtaiset ominaisuudet ovat nousseet esiin tutkimuksesta ja toimijoiden kokemuksesta:

- **Eletty kokemus:** Asunnottomuuden tai sen uhan omakohtainen kokeminen on keskeinen tekijä riippumatta sen kestosta. Organisaation ja sen kohtaamisen ihmisen luonteesta riippuen

tärkeää voi olla myös muunlaiset kokemukset (esim. päihderiippuvuus, mielenterveys, krooniset terveysongelmat).

- **Sopiva elämäntilanne:** Elämäntilanne on tarpeeksi vakaa ja esimerkiksi mahdollisesta päihderiippuvuudesta toipuminen on edennyt.
- **Vuorovaikutustaidot:** Kyky luoda myönteisiä suhteita muihin ihmisiin on olennainen perusta, jolle vertaistuki voi rakentua.

Yksityiskohtaisen työnkuvan laatiminen, joka sisältää vastualueet ja tehtävät on hyvä tehdä, mutta sen voi tehdä vapaamuotoisesti. LIITE 2 sisältää esimerkin työnkuvasta.

Kysymyksiä, joista on hyvä keskustella vertaistukihenkilön kanssa rekrytointiprosessin aikana:

- Motivaatio tehtävään: miten hän ymmärtää tehtävän; miten tehtävä voi vaikuttaa hänen omaan elämäänsä; mitä hän odottaa.
- Itsetuntemus/resilienssi: mitkä ovat ne tapahtumat, joista hän on kokenut stressiä/ turhautumista/ suuttumusta; miten hän on käsitellyt niitä.
- Mahdollinen aikaisempi työkokemus: mitä hän oppi siitä; miten hän kokee voivansa hyödyntää hankkimiaan taitoja ja kokemusta.
- Koulutustaso ja koulutustarpeet.
- Erityistarpeet, jotka on mahdollisesti otettava huomioon yhteistyössä.

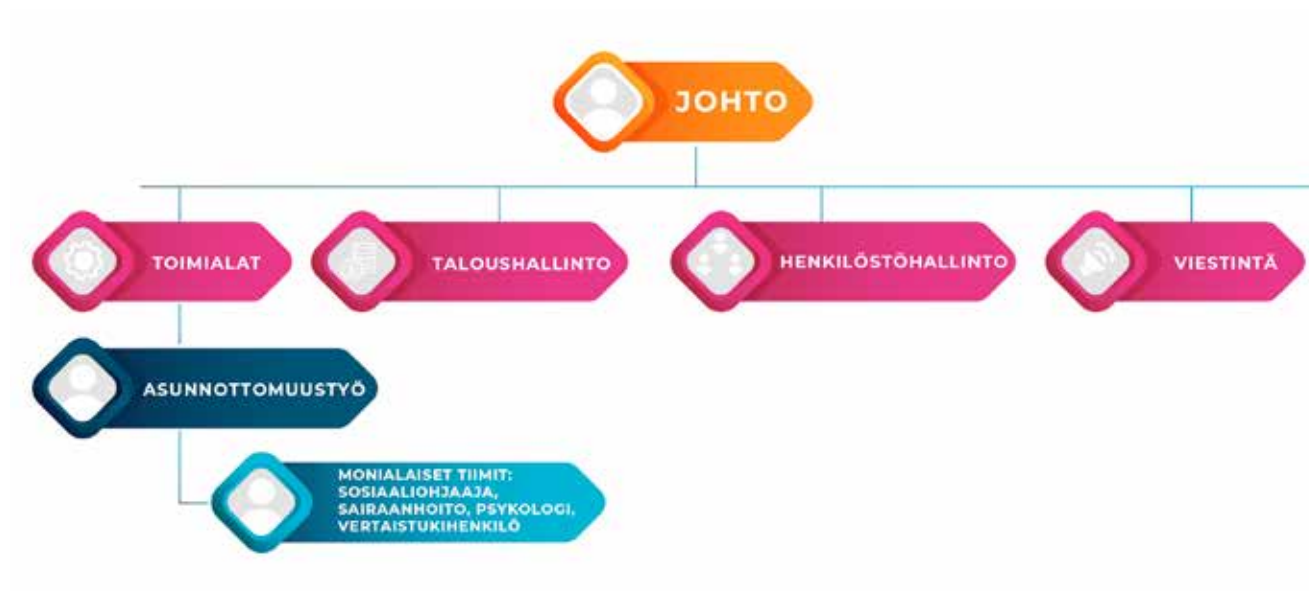
2.4 Lisämateriaalia

- A resource kit of practical peer support resources featured in this issue of Healing Hands is now available on the National Health Care for the Homeless Council's website. You can access these resources at <http://www.nhchc.org/wpcontent/uploads/2011/09/peer-support-resource-kit-2013.pdf>
- Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review, Joanna Astrid Miler, Hannah Carver, Rebecca Foster and Tessa Parkes
- Promoting Access to the General Curriculum Using Peer Support Strategies Article in Research and Practice for Persons with Severe Disabilities December 2006 DOI: 10.1177/154079690603100402
- PCCI_Peer Support Toolkit, City of Philadelphia, DBHIDS-Achara Consulting
- Guidelines for the Practice and Training of Peer Support. Sunderland, Kim, Mishkin, Wendy, Peer Leadership Group, Mental Health Commission of Canada. (2013). Calgary, Retrieved from: <http://www.mentalhealthcommission.ca>
- Peer Positive Toolbook: Preparing organizations to better engage people with lived experience through equitable processes
- FEANTSA: Peer Support: A Tool for Recovery in Homelessness Services https://www.feantsa.org/download/peer_support_policy_paper2951723577548485776.pdf
- Homeless support group Meetup groups around the world. <https://www.meetup.com/topics/homeless-support-group/>

- Sunderland, Kim, Mishkin, Wendy, Peer Leadership Group, Mental Health Commission of Canada. (2013). Guidelines for the Practice and Training of Peer Support. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. | Accesible en: <http://www.mentalhealthcommission.ca>

LIITE 1

ESIMERKKI ORGANISAATIOKAAVIOSTA



LIITE 2

ESIMERKKI TYÖNKUVASTA

Nimike: Vertaistukihenkilö

Työaika: Osa-aikainen 50%

Yksikkö: Asunto ensin - asumispalvelut

Esihenkilö:

Työn tarkoitus ja tehtävä: Vertaistukihenkilö (1) toimii olennaisena osana monialaista tiimiä käyttämällä henkilökohtaista elettyä kokemustaan yhteyden luomiseen, vahvistamiseen, innostamiseen ja tuen antamiseen asunnottomuutta kokeneille ihmisille heidän tavoitteidensa saavuttamisessa ja (2) lisää tietoisuutta asunnottomuuden haasteista ja siitä, mikä auttaa asunnottomia selviytymään näistä haasteista.

Vastuut ja velvollisuudet:

- Auttaa asunnottomia tulemaan aktiivisiksi toimijoiksi omassa prosessissaan. Toimia roolimallina asunnottomille viestinnän, terveyden ja hyvinvoinnin sekä konfliktinratkaisun saralla.
- Jakaa tarvittaessa omaa elämäntarinaa toipumisen edistämiseksi.
- Tehdä yhteistyötä asunnottoman ihmisen ja ammattilaisten kanssa (vahvuuksien, tarpeiden ja tavoitteiden tunnistaminen).
- Tukea asunnottomia ihmistä asettamaan konkreettisia, käytännönläheisiä tavoitteita ja tukea niiden saavuttamisessa.
- Tehdä moniammatillista yhteistyötä kaikissa tukitoimissa, kun asunnon ihminen osoittaa tarvitsevansa ja hyväksyvänsä vertaistukihenkilön osallistumisen.
- Rakentaa yhteistyötä ja luottamusta asunnottoman ihmisen ja ammattilaisten välille. Toimia tarvittaessa ”tulkkina”.
- Auttaa asunnottomia ihmistä sanoittamaan tuen tarpeitaan.
- Osallistua yksilö- ja ryhmäohjaukseen, tiimikokouksiin, organisaation edellyttämiin koulutuksiin ja tehtävään soveltuviin ulkopuolisiin koulutuksiin. Koulutuksiin voivat kuulua mm: motivoiva haastattelu, traumakoulutus, työhyvinvointi jne.
- Verkostoitua muiden vertaistukihenkilöiden kanssa.
- Osallistua organisaation yleiseen kehittämiseen. Avustaa tiimiä sellaisten aloitteiden edistämässä, jotka kehittävät asunnottomien palveluita.
- Dokumentoida tarvittaessa, esim. asiakaskontaktien määrän.



Työkohtaiset pätevyysvaatimukset:

- Kokemus asunnottomuudesta, ja kyky jakaa elämäntarinaansa tavalla, joka sitouttaa, innostaa ja vahvistaa muita asunnottomuutta kokeneita.
- Kyky toimia osana tiimiä.
- Vuorovaikutustaidot; kyky olla läsnä ja kuulla sekä kyky kohdata ihmisiä kunnioittavasti.
- On käynyt vertaistukikoulutuksen tai vastaavan.
- Kyky jakaa tehokkaasti tietoa esimerkiksi asunnottomuudesta ja palveluista asunnottomille sekä heidän itse määrittelemälleen tukiverkostolle.
- Kyky toimia roolimallina erilaisissa vuorovaikutustilanteissa (esim. läheisten palveluntarjoajien, järjestöjen, tuomioistuinten jne. kanssa).
- Kyky ja halukkuus osallistua ja vaikuttaa tiimin toimintaan.
- Oma riittävät digitaidot.
- Mahdollisuus jalkautua palveluihin tuettavan ihmisen kanssa.

LIITE 3

EETTINEN SÄÄNNÖSTÖ

Esimerkki vertaisasiantuntijoiden eettisistä säännöistä. (Code of Conduct: a sample from Peer Specialist Code of Ethics - Massachusetts)

1. Sertifioitujen vertaisasiantuntijoiden ensisijaisena tehtävänä on auttaa ihmisiä saavuttamaan se, mitä he elämässään eniten haluavat, eli omat tavoitteensa, tarpeensa ja toiveensa. Sertifioituja vertaisasiantuntijoita ohjaavat kaikkien itsemääräämisoikeuden periaatteet.
2. Sertifioidut vertaisasiantuntijat noudattavat korkeaa henkilökohtaista käyttäytymistä. Sertifioidut vertaisasiantuntijat käyttäytyvät myös tavalla, joka edistää heidän omaa toipumistaan ja rehellisyyttään.
3. Sertifioidut vertaisasiantuntijat kertovat avoimesti toipumistarinoitaan ja pystyvät samoin tunnistamaan ja kuvaamaan toipumistaan edistävät tukimuodot.
4. Sertifioidut vertaisasiantuntijat kunnioittavat aina niiden ihmisten oikeuksia ja ihmisarvoa, joiden kanssa he työskentelevät.
5. Sertifioidut vertaisasiantuntijat eivät koskaan pelottele, uhkaile, ahdistele tai käytä sopimatonta vaikutusvaltaa, fyysistä väkivaltaa tai sanallista hyväksikäyttöä, eivätkä anna perusteettomia lupauksia eduista henkilöille, joiden kanssa he työskentelevät.
6. Sertifioidut vertaisasiantuntijat tunnustavat, että kaikki ovat erilaisia ja että meillä kaikilla on toisiltamme opittavaa. Siksi sertifioidut vertaisasiantuntijat eivät harjoita, hyväksy tai tee yhteistyötä minkäänlaisessa syrjinnässä etnisen alkuperän, rodun, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, iän, uskonnon, kansallisen alkuperän, siviilisäädyn, poliittisen vakaumuksen, henkisen tai fyysisen vamman tai muun mieltymyksen tai henkilökohtaisen ominaisuuden tai tilan perusteella. Vertaisryhmiä tarjotaan erityisesti niille, joilla on vain vähän tai ei lainkaan koulutusta. Mahdollisuus osallistua toimintaan; koulutus- ja/tai työkokemusta, uuden mahdollisuuden päästä työelämään, rakentaa ansioluetteloa ja verkostoitua kohti itse haluamaansa urapolkua.
7. Sertifioidut vertaisasiantuntijat puolustavat tukemiensa henkilöitä siinä, että he voivat tehdä omat päätöksensä kaikissa asioissa, kun he ovat tekemisissä ammattilaisten kanssa.
8. Sertifioidut vertaisasiantuntijat kunnioittavat tukemiensa henkilöiden yksityisyyttä ja luottamuksellisuutta.
9. Sertifioidut vertaisasiantuntijat ajavat yksilöiden täydellistä integroitumista valitsemiinsa yhteisöihin ja edistävät näiden yksilöiden luontaista arvoa näille yhteisöille.
10. Sertifioituja vertaisasiantuntijoita ohjaa tieto siitä, että kaikilla ihmisillä on oikeus elää valitsemassaan, vähiten rajoittavassa ja vähiten tunkeilevassa ympäristössä.
11. Sertifioidut vertaisasiantuntijat eivät ryhdy kaksoissuhteisiin tai sitoumuksiin, jotka ovat ristiriidassa heidän tukemiensa henkilöiden etujen kanssa.

- 12.** Sertifioidut vertaisasiantuntijat eivät koskaan ryhdy seksuaaliseen/intiimiin kanssakäymiseen niiden kanssa, joille he parhaillaan tarjoavat tukea tai joiden kanssa he ovat työskennelleet ammatillisessa roolissa viimeisen vuoden aikana.
- 13.** Sertifioidut vertaisasiantuntijat pysyvät ajan tasalla toipumisen kannalta merkityksellisestä uudesta tiedosta ja jakavat tätä tietoa avoimesti niiden ihmisten kanssa, joiden kanssa he työskentelevät.
- 14.** Sertifioidut vertaisasiantuntijat eivät harjoita liiketoimintaa, myönnä tai ota vastaan lainoja eivätkä ota vastaan merkittäviä arvolahjoja tukemiltaan henkilöiltä.
- 15.** Sertifioidut vertaisasiantuntijat eivät tarjoa tukea toiselle alkoholin vaikutuksen alaisena tai minkään päihteen vaikutuksen alaisena.

Lähde: The UMass Chan Medical School, Effectively Employing Young Adult Peer Providers: A Toolkit). Retrieved from: <https://www.umassmed.edu/TransitionsACR/publication/effectively-employing-young-adult-peer-providers---a-toolkit/>



VALOKUVA: scott-graham-OQMZwNd3ThU-unsplash.jpg

LIITE 4

Organisaation itsearviointityökalu

Organisaation itsearviointityökalu, jolla arvioidaan valmiutta aloittaa vertaistukityö.

Valmistettava toiminta	Ei tarvetta	Täytyy aloittaa	Käynnissä	Toteutunut
Johto / toiminnasta vastaava tiimi luo selkeän vision muutosta varten				
Fokusryhmä ammattilaisten kanssa				
Fokusryhmä kohderyhmän kanssa (toipumisprosessissa olevat tai toipumismatkansa päättäneet asiakkaat)				
Fokusryhmä kohderyhmän sidosryhmistä (perhe tai muut osallistujien nimeämät henkilöt).				
Kuuntelutilaisuus sidosryhmien kanssa (kaikki organisaatiot tai viranomaiset, joiden kanssa organisaatio jo tekee yhteistyötä).				
Koko henkilöstön perehdyttäminen				
Työpaikkakävely				
Voimavaratyöskentely				
Henkilöstön huolien kuuleminen				
Ammatillisen kasvun harjoitus henkilöstölle				
Saavutettavuuden arvioiminen				
Työnhyvinvoinnin suunnittelu				
Eettisten ohjeiden luominen				
Tarvittavien resurssien tunnistaminen				

Resource: PCCI_Peer Support Toolkit, City of Philadelphia, DBHIDS with ACHARA consultation

LUKU 3: VERTAISTUKIHENKILÖN JA AMMATTILAISTEN YHTEISTYÖ

3.1 Johdanto

Tämä luku käsittelee yhteistyötä, jossa ammattilaiset työskentelevät vertaistukihenkilöiden kanssa. Luvussa keskitytään siihen, miten rakentaa tasavertainen ja kunnioittava kumppanuus, mikä on ammattilaisen rooli suhteessa vertaistukihenkilöön ja millaisia haasteita voi tulla vastaan. Osiossa pohditaan myös mikä merkitys muulla työyhteisöllä on vertaistukityön onnistumiselle organisaatiossa.

3.2 Tavoitteet:

Tässä luvussa:

- Opitaan, että miten hyvä yhteistyö syntyy.
- Tarkastellaan ammattilaisen ja vertaistukihenkilön välistä suhdetta ja vuorovaikutusta.
- Käydään läpi ammattilaisen toimivalta ja vastuu.
- Reflektoidaan omaa kasvua ammattilaisena.
- Tarkastellaan mitä tarkoittaa, kun vertaistukihenkilö on osana moniammatillista tiimiä.
- Tunnistetaan yhteistyön hyödyt asunnottomien kanssa työskennellessä.

3.3 Ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden yhteistyö

Kun ammattilainen aloittaa yhteistyön vertaistukihenkilön kanssa, sekä ammattilaisten että koko työyhteisön on valmistauduttava yhteistyöhön. Keskeistä vertaistukityön kehittämisessä on aito pyrkimys tehdä yhteistyöstä kaikille osapuolille mielekästä. Tarvittavat taloudelliset ja henkilöstöresurssit on turvattava ennen toiminnan aloittamista. Yhteisen toiminnan suunnitteluun on varattava riittävästi aikaa, ja vertaiset on otettava mukaan jo tässä vaiheessa.

Erilähtökohdistatulevien ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden sujuvayhteistyö ei ole itsestään selvä. Onnistuneen yhteistyön perusedellytys on, että sekä ammattilaisilla että vertaistukihenkilöillä on aito halu työskennellä yhdessä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi, tukea toisiaan ja oppia toisiltaan. Jotta yhteistyö onnistuisi kaikkien toimijoiden - asiakkaiden, ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden - näkökulmasta, on varattava riittävästi aikaa yhteisen ymmärryksen rakentamiseen työn tavoitteista, sisällöstä ja menetelmistä. Selkeästi määriteltyjen yhteisten tavoitteiden asettaminen tuo työhön tarkoituksenmukaisuutta ja turvallisuutta, kun kaikilla on selkeä käsitys siitä, mihin pyritään. Kaikkien yhteistyössä olevien toimijoiden kesken on myös oltava tilaa keskustella omista henkilökohtaisista arvoista ja organisaation arvopohjasta sekä pohtia, miten nämä arvot näkyvät asunnottomien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden työnkuvat ja tehtävien määrittely on hyvä tehdä varhaisessa vaiheessa, ja varmistettava, että kaikkien tehtävät vastaavat heidän taitojaan, koulutustaan ja kokemustaan.

Mitä vertaistukihenkilöt toivovat ammattilaisilta?

- Ammattilaiset ovat läsnä ja käytettävissä.
- Vertaistukihenkilö on aidosti osa tiimiä ja hänelle annetaan mahdollisuus osallistua erilaisiin tehtäviin.
- Vertaistukihenkilö saa riittävästi tukea selviytyäkseen vaikeuksista, joita hän saattaa kohdata päivittäisissä tehtävissään.
- Keskinäinen luottamus, joka mahdollistaa avoimen keskustelun.
- Vertaistukihenkilö voi rehellisesti kertoa ammattilaiselle omasta elämäntilanteestaan ja sen mahdollisista vaikeuksista.
- Työskentely on joustavaa - ja niin ovat myös vertaistukihenkilön kanssa työskentelevät ammattilaiset - ja sitä voidaan mukauttaa vertaistukihenkilön senhetkiseen elämäntilanteeseen.
- Keskinäinen kemia ja huumori.
- Ammattilaiset "tulkaavat ammattikieltä" vertaistukihenkilölle, jos kaikki termit eivät ole tuttuja.
- Ammattilaiset auttavat vertaistukihenkilöä verkostoitumaan muiden vertaisten kanssa.
- Vertaistukihenkilöllä on mahdollisuus saada työnohjausta tai mentorointia, joka auttaa häntä käsittelemään mahdollisia vaikeita tapauksia, haastavien tilanteiden tai olosuhteiden herättämiä loukkaavia tunteita jne.

Keskinäinen vuorovaikutussuhde

Ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden keskinäinen suhde on erittäin tärkeä, kun he työskentelevät yhdessä. On tärkeää, että he pyrkivät kehittämään niin sanottua keskinäistä kemiaa, jotta kaikki osapuolet tuntevat olonsa mukavaksi työskennellessään yhdessä ja voivat olla vapaasti oma itsensä.

Hedelmällinen yhteistyö edellyttää luottamusta. Askel askeleelta tutustuminen ja työtehtäviin yhdessä perehtyminen edistää luottamuksen rakentumista. Luottamuksen lisäksi vertaiset näkevät huumorin ja ammattilaisten avoimuuden tärkeinä asioina vuorovaikutuksen lisäämiseksi. Vertaiselle on tärkeää, että ammattilaiset kertovat jotain myös omasta elämästään. Tällainen avoimuus haastaa ammattilaisia, varsinkin jos he ovat tottuneet työskentelemään tiimeissä, joissa jaetaan vähän yksityisiä tietoja.

Ammattilaisten on tärkeää miettiä etukäteen omia ennakkokäsityksiään. Kokevatko he esimerkiksi vertaistukihenkilön enemmän asiakkaana vai työtoverina? Voiko vertaistukihenkilö olla sekä asiakas että työtoveri?

Vertaistukihenkilöt, jotka ovat aikaisemmin saattaneet olla ammattilaisten asiakkaita ovatkin yhtä-äkkiä työkavereita ja saattavat osallistua yhteisiin henkilökunnan kokouksiin tai tapahtumiin. Käytännön kokemus osoittaa, että tällainen yhteistyö voi toimia erinomaisesti, mutta se voi myös vaikeuttaa rajojen asettamista, koska asiakkaan asemasta siirrytään entisen asiakkaan ja työtoverin asemaan. Erityisiä haasteita voi syntyä, jos vertaistukihenkilöt tarvitsevat edelleen tai uudelleen palveluja samalta organisaatiolta. Mahdollinen kaksoisrooli edellyttää, että siitä keskustellaan avoimesti yhteistyön alussa, jotta molemmat osapuolet voivat ilmaista toiveensa, pelkonsa ja asettaa yhteiset pelisäännöt. On myös ymmärrettävää, että vertaistukihenkilöt saattavat haluta pitää yksityiselämänsä ja työnsä erillään. Tässä tapauksessa toimivin ratkaisu voisi olla se, että vertaistukihenkilön omia asioita hoitaa toinen ammattilainen kuin ne, joiden kanssa hän työskentelee.

Yhteistyön aloittaminen vertaistukihenkilön kanssa saattaa herättää kysymyksiä ammattilaisissa. Mistä kaikesta he voivat keskustella vertaistukihenkilön kanssa? Voiko hänelle jakaa omia turhautumisen tai epävarmuuden tunteita? Pidettäisiinkö sitä avoimuutena ja läpinäkyvyytenä vai olisiko se taakka vertaistukihenkilölle? Koska osa ammattilaisen roolia on tukea vertaistukihenkilöä työssään, on hyvä, että ammattilaisilla on myös oma tukiverkosto ammattitovereista ja/tai esihenkilö, joka auttaa heitä tarvittaessa.



VALOKUVA: pexels-mart-production-7550294.jpg

Valta ja vastuu

Ammattilaiset voivat oppia paljon vertaistukihenkilöiltä, mutta se edellyttää, että he ymmärtävät, etteivät he ole aina oikeassa vain sen takia, että he ovat ammattilaisia. Tämä edellyttää ammatillista itseluottamusta, jotta voi ottaa vastaan vertaistukihenkilön palautteen. Ammattilaisten tulisi myös tuntea myötätuntoa itseään ja tiiminsä jäseniä kohtaan. Kaikki tekevät joskus virheitä, eikä työtä aina ole mahdollista tehdä niin hyvin kuin itse haluaisi. Tämän viestiminen myös vertaistukihenkilölle on tärkeää, jotta hän ymmärtää erilaiset tilanteet, joita hän kohtaa työskennellessään ammattilaisten kanssa.

Ammattilaisten on pystyttävä luopumaan ammatillisesta vallastaan jossain määrin. Se ei onnistu ilman, että ammattilaiset jatkuvasti seuraavat ja reflektivat omia toimintatapojaan ja pyytävät vertaistukihenkilöltä palautetta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ammattilaisten vastuista ja velvollisuuksista huolimatta vertaistukihenkilöt voivat työskennellä itsenäisesti, tehdä päätöksiä ja ottaa erilaisia työtehtäviä. Mitä paremmin tiimin ammattilaiset tuntevat heidät, sitä helpommin vastuiden ja tehtävien jakaminen onnistuu. Vastuun ja tehtävien jakaminen tapahtuu aina yksilöllisen tilanteen perusteella ja yhteistyössä kyseisen vertaistukihenkilön kanssa.

Jos vertaistukihenkilöille ei anneta riittävästi vastuuta, he voivat kokea itsensä hyödyttömiksi ja toiminnan kannalta merkityksettömiksi. He saattavat myös tuntea itsensä epäluotettaviksi. Jos taas heille annetaan liikaa vastuuta, vaarana on loppuun palaminen. Vertaistukihenkilöt eivät välttämättä aina tunnista tai osaa arvioida voimavarojaan riittävästi. Innostus on yleensä suurta työn alussa, ja he saattavat haluta tehdä enemmän töitä kuin jaksavat. Monet vertaiset kokevat myös, että heidän

on todistettava ammattilaisille, että he pystyvät työskentelemään, ja tekevät siksi enemmän kuin jaksavat. Siksi on tärkeää, että tiimin ammattilaiset huolehtivat vertaistukihenkilön hyvinvoinnista ja tarvittaessa rajoittavat hänen työaikaansa ja työtehtäviään.

Ammattilaisena kasvaminen

Asunnottomien kanssa työskentelevät ammattilaiset ovat alansa asiantuntijoita. Asiantuntijuus ilmenee, kun ammattilainen ratkaisee vaikeita tilanteita ja selviytyy haasteista yhdistämällä teoreettisen tiedon ja käytännön kokemuksen. Yleensä ammattilaisten ei tarvitse miettiä, mihin teoriaan heidän ratkaisunsa tai toimintansa perustuu, vaan teoria ja käytäntö kietoutuvat toisiinsa. Ammatti-identiteettiin kuuluvat työn arvot ja eettiset ulottuvuudet sekä tavoitteet ja uskomukset. Käsitys siitä, mitä ammattilainen tuntee ja mihin hän kuuluu ja mitä hän pitää työssään tärkeänä, syventää hänen ammatti-identiteettiään.

Kun työskennellään vertaistukihenkilön kanssa, joilla on omakohtaista ja syvällistä asiantuntemusta, molempien osapuolten yksilölliset tiedot ja taidot yhdistyvät ja luovat uuden asiantuntijuuden perustan. Jaettua asiantuntemusta tarvitaan erityisesti kenttätöissä, jossa asiat ovat arkaluonteisia ja haasteet monimutkaisia. Usein ammattilaiset eivät ole kokeneet samoja asioita omakohtaisesti kuin asunnottomuutta kokenut henkilö. Vertaistukihenkilön avulla ammattilaiset voivat ymmärtää paremmin asunnottomuuteen johtavia syitä, mikä auttaa heitä tekemään parhaan mahdollisen toimintasuunnitelman sekä kohdentamaan resursseja tehokkaammin. Parhaimmillaan ammattilaiset oppivat vertaisilta vaihtoehtoisia näkökulmia ja empatiaa, mikä lisää heidän resurssejaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden auttamiseksi.

Ammattilaisten oma tukiverkosto on hyvä tapa ammattilaisille kehittää taitojaan. Vuorovaikutustaitojen harjoittelu, dialogien käyminen ja syvempi ymmärrys sekä osallisuudesta että yhteisöllisyydestä kehittävät ammattilaisten valmiuksia työskennellä vertaisten kanssa. Myös tieto traumaista, päihde- ja mielenterveyshäiriöistä on hyödyllistä. Kokemus on osoittanut, että ammattilaisille ja vertaistukihenkilöille toteutetut yhteiset koulutukset ovat erityisen hyödyllisiä, sillä ne antavat molemmille ryhmille mahdollisuuden vastavuoroisesti laajentaa ja syventää osaamistaan.

Vertaistukihenkilö osana työyhteisöä

Vertaistukihenkilöillä on oikeus saada perehdytystä työhönsä, jotta he tietävät, mitä heiltä odotetaan. Jos näin ei tehdä, on mahdollista, että heidän roolinsa organisaatiossa jää epäselväksi, mikä johtaa väärinkäsityksiin ja siihen, etteivät vertaistukihenkilöt saa riittävästi tukea. Heti alussa on tehtävä selväksi, mitkä ovat tiimin ammattilaisten vastuut vertaistukihenkilöön nähden ja missä tilanteissa vertaistukihenkilö voi ottaa yhteyttä esimieheen, jos on tarvetta. On tärkeää, että kaikki organisaation työntekijät tuntevat työssä mukana olevat vertaiset ja heidän roolinsa ja sitoutuvat tukemaan heidän integroitumistaan organisaatioon, silloinkin kun vertaiset eivät suoraan työskentele heidän kanssaan. Tämä auttaa vertaistukihenkilöitä viihtymään työssään.

Tilanteissa, joissa ammattilaiset työskentelevät vertaistukihenkilön kanssa työparina, on olemassa riski, että ammattilaiselle kehittyy esihenkilön roolin kaltainen rooli suhteessa vertaiseen, vaikka häntä ei ole nimitetty tällaiseen rooliin. Vaikka työn sisältöihin liittyvissä asioissa ammattilaisten rooli voi olla ohjaava, on hyvä osoittaa organisaatiossa yhteyshenkilö, johon vertaistukihenkilö voi ottaa yhteyttä, jos ammattilaisen kanssa tehtävässä yhteistyössä ilmenee haasteita. Vertaistukihenkilöinä työskennelleet ihmiset ovat kuitenkin itse sitä mieltä, että paras tapa ehkäistä ongelmia on, että koko työyhteisö on hyvin valmistautunut ja aidosti kiinnostunut heidän kanssaan tehtävästä yhteistyöstä.



VALOKUVA: pexels-thirdman-5256816.jpg

Mitä organisaation johdon tulisi ottaa huomioon suunnitellessaan vertaistukihenkilöiden / kokemusasiantuntijoiden ottamista mukaan toimintaan

- Henkilöstön valmistelu vertaistukihenkilöiden ottamiseksi mukaan työyhteisöön esim. tiedottamalla heille tavoitteista, panoksesta ja lisäarvosta, jota vertaistukihenkilöiden osallistuminen tuo organisaatiolle.
- Johdon tuki on välttämättömiä, jotta vertaistukihenkilön luottamus osaamiseensa ja asiantuntemukseensa vahvistuu, ja heidän on voitava luottaa siihen, että saavat tarvitsemansa tuen kaikissa tilanteissa.
- Vertaistukihenkilöille mahdollistetaan kouluttautua ja varmistetaan, että he saavat riittävästi tietoa ja välineitä työnsä hoitamiseen.
- Työhön liittyvän stressin lievittämiseksi ja välttämiseksi johdon on varmistettava riittävä tuki työlle, esimerkiksi työnohjaus.
- Jatkuva vuoropuhelu muiden vertaistukityöntekijöiden, esimiesten ja muun henkilökunnan välillä ehkäisee väärinkäsityksiä, parantaa työilmapiiriä ja on siten avain onnistuneeseen tiimityöhön.
- Johdon tulisi olla kattavasti kiinnostunut vertaistukihenkilöiden elämänhistoriasta, koska he käyttävät elettyä kokemustaan apuna keskeisenä välineenä työssään.

Vertaistukihenkilön kaksoisrooli

Vertaistukihenkilöt, jotka palkataan heitä aiemmin palvelleiden organisaatioiden palvelukseen, voivat tulla entisten työntekijöidensä kollegoiksi. He saattavat osallistua henkilökunnan kokouksiin yhdessä ja osallistua työhön liittyviin sosiaalisiin tapahtumiin. Näistä vuorovaikutustilanteista voi olla terapeutista hyötyä ennen asiakkaina olleille vertaisille, mutta ne voivat herättää myös hämmennystä, kun asiakkaan asemasta siirrytään entisen asiakkaan ja kollegan asemaan. Erityisiä haasteita voi syntyä, jos entiset asiakkaat, joista tulee vertaistukihenkilöitä, tarvitsevat uudelleen palveluja samalta organisaatiolta. Siirtyminen asiakkaasta entiseksi asiakkaaksi, työntekijäksi ja takaisin asiakkaaksi voi tuntua vaikealta.

Lisäksi vertaistukihenkilöt saattavat palvella organisaation nykyisiä asiakkaita, jotka olivat asiakkaita samaan aikaan, kun vertaistukihenkilö oli asiakas. Tällaisissa tilanteissa on kuitenkin hyvä kysyä vertaistukihenkilöltä, onko jokin syy siihen, miksi hän ei voi työskennellä asiakkaan kanssa. On myös mahdollista, että asiakas ei halua työskennellä palveluista tutun vertaistukihenkilön kanssa. Nykyinen asiakas saattaa siis tietää paljon vertaistukihenkilön henkilöhistoriasta ja kamppailuista, mikä voi vaikeuttaa heidän yhteistyösuhdettaan.

Yhteistyön hyödyt asunnottomuuden kohdanneille ihmisille

Asunnottomuutta kokevat ihmiset hyötyvät siitä, että ammattilaiset ja vertaiset työskentelevät yhdessä. Vertainen samaistuu ihmisen tilanteeseen ja pystyy arvioimaan, millaiset palvelut voisivat parhaiten vastata hänen tarpeisiinsa. Ammattilaiset puolestaan pystyvät kertomaan saatavilla olevista palveluista ja siitä, miten ne voisivat hyödyttää asiakasta. Vertainen tuntee palvelujärjestelmän konkreettiset puutteet käyttäjän näkökulmasta, joita ammattilaiset eivät aina tunnista. Näiden puutteiden tunnistaminen auttaa ammattilaisia sopivien palveluiden valinnassa. Palveluntarjoajien kieli voi joskus olla asunnottomuutta kokeneille vaikeaa. Vertaistukihenkilön läsnäolo voi olla hyödyllistä, jotta ihminen ja palveluntarjoaja ymmärtävät toisiaan. Vertaistukihenkilö voi myös sanoittaa tarittaessa ihmisen tunteita ja tarpeita, etenkin jos elämäntilanne on kaoottinen. Vertaistukihenkilön kaksoisrooli sekä rinnalla kulkijana että palveluiden tarjoajana on heistä monille tärkeä. Lisäksi työnjako voi vähentää ammattilaisten työtaakkaa ja vapauttaa resursseja useiden ihmisten palvelupolkujen samanaikaiseen koordinointiin.

Ammattilaisten ja vertaistukihenkilöiden yhteistyö tuo tasa-arvoa ihmisen ja ammattilaisten väliseen kohtaamiseen. Asunnottomuustyössä vuorovaikutussuhde rakentuu arvostavalle kohtaamiselle, jossa luottamus syntyy molemminpuolisena tunteena. Luottamus on perusedellytys sille, että ihminen uskaltaa kertoa tilanteestaan, tulla kuulluksi ja saada tarvitsemaansa apua. Vertaisen läsnäolo toimii usein eräänlaisena siltana ihmisten ja ammattilaisten kohtaamisessa. Myös se, että asunnottomuutta kokeva ihminen näkee vertaisensa ja ammattilaisen työskentelevän sujuvasti yhdessä, lisää luottamusta siihen, että palvelujärjestelmästä on mahdollista saada apua. Työparityössä ammattilainen ja vertaistukihenkilö kokonaisvaltaisemman kuvan ihmisen tilanteesta. Vertaistukihenkilö todennäköisesti kiinnittää huomiota yksityiskohtiin, joita ammattilainen ei välttämättä huomaa, kuten sanattomaan viestintään. Lisäksi ihminen todennäköisesti kertoo vertaistukihenkilöille asioita, joita hän ei jakaisi ammattilaisen kanssa.

Yksi tärkeimmistä yhteistyön eduista on se, miten vertaistuki luo toivoa ja vähentää ihmisen häpeän tunnetta tilanteensa vuoksi. Kun ihmisessä syttyy toivo, hän alkaa toimia oman hyvinvointinsa edistämiseksi. Stigman vähentäminen on tärkeää. Erityisesti asunnottomien naisten kanssa tehtävässä työssä tiedetään, että häpeän tunne omasta tilanteesta on yksi merkittävimmistä syistä, miksi nainen ei käänny avun puoleen.

Omalla ammattitaidollaan ammattilaiset auttavat myös vertaistukihenkilö pitämään yllä uskoa silloin, kun ihmisen tilanne näyttää toivottomalta. Tilanteet eivät kuitenkaan aina tunnu vaikeilta vain vertaistukihenkilöistä, vaan toivottomuus voi tarttua myös ammattilaisiin. Näissä tilanteissa vertaistyöparin ja hänen toipumisprosessinsa esimerkki voivat auttaa ammattilaista pitämään toivoa yllä. Hyöty on molemminpuolinen – voimaantuminen on vastavuoroista. Ammattilaiselle tämä lisää luottamusta omiin taitoihinsa ammattilaisena ja vaikuttaa myönteisesti työhyvinvointiin.

Esimerkki ammattilaisen ja vertaistukihenkilön yhteistyöstä NEA – nais erityisyys asunnottomuustyössä – hankkeesta. <https://www.youtube.com/watch?v=xtcbqG4Svk0>.

3.4 Lisämateriaalia

- Meriluoto. [Making Experts-by-experience](#). University of Jyväskylä. 2019
- Guide for professionals in housing support. Budapest Methodological Centre of Social Policy and Its Institutions. 2018

LUKU 4: VERTAISTUKI JA ASUNNOTTOMUUS

4. Johdanto

“Vertaistuki ei ole käsikirjoitettua. Se ei noudata vaiheita. Kyse on suhteesta. Se tulee sydäimestä kokemuksen kautta saadun ymmärryksen ja tiedon kautta”.

- Wendy Mishkin, Peer Support Consultant, BCSS Victoria

Tässä luvussa tutkimme erilaisia rooleja, joita vertaistukihenkilöillä voi olla juuri asunnottomuutta kokeneiden ihmisten toipumisprosessissa. Olemassa olevan kirjallisuuden kautta voimme havaita, että tietoisuus siitä myönteisestä vaikutuksesta, joka vertaistukeen osallistumisella voi olla asunnottomuudesta toipumisesta, on lisääntynyt. Tutkimuksessa tunnustetaan asunnottomuuden vertaistyyöhön liittyvät haasteet, mutta sieltä on myös noussut esiin periaatteita, joiden avulla voidaan tukea asunnottomuutta kokeneita ihmisiä löytämään itselleen koti ja rakentamaan elämänsä uudelleen. Ihmisten tilanteet ovat muuttuvia, joten työn käytäntöjen tulee olla joustavia.

4. Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Opitaan millaisia eri rooleja vertaistukihenkilöllä voi olla tukiessaan asunnottomuutta kokenutta ihmistä.
- Opitaan haasteista, jotka liittyvät vertaistukityön hyödyntämiseen asunnottomuustyössä.
- Tunnistamaan tapoja, joiden avulla vertaistukihenkilöt voivat säilyttää innostavan ja joustavan roolin vertaistukityössä.

4.3 Vertaistukityö ja siihen liittyvät haasteet

“Asunnottomat ovat yleensä henkilöitä, joilla on kaikkein monimutkaisimpia ongelmia, jotka usein aiheuttavat suhteiden katkeamisen perheeseen, ystäviin ja tukipalveluihin. Asunnottomuuden kokemus altistaa henkilön eristäytyneisyydelle ja arvottomuuden tunteille, jotka voivat johtaa masennukseen ja yksinäisyyteen. Tämä on tärkeää, sillä tutkimusten mukaan sosiaalinen tuki on elintärkeää terveydelle - heikko tai olematon sosiaalinen side on kuoleman riskitekijä, joka on verrattavissa tupakointiin” (Barker et al., 2018).

Vertaistyyön vahvistuminen asunnottomuustyössä näkyy viime vuosina lisääntyneessä alan tutkimuksessa. (Miler et al., 2020) Suurin osa tutkimuksesta on peräisin Yhdysvalloista, Kanadasta ja Australiasta, ja sovellettavuudesta on keskusteltu, kun otetaan huomioon eri maiden erilainen konteksti, saatavuus sekä lainsäädäntö asumisen, terveydenhuoltojärjestelmän, rikosoikeuden ja sosiaalietuuksien osalta. Lisäksi meiltä puuttuu asunnottomuuden maailmanlaajuisesti hyväksytty määritelmä, mikä omalta osaltaan vaikeuttaa parhaiden käytäntöjen vertailua. Nämä seikat huomioon ottaen valitsimme tähän lukuun ne kokemukset, joita voidaan parhaiten soveltaa yleisesti eri ympäristöihin ja jotka voivat antaa tietoa käytännön toimijoille, viranomaisille ja poliittisille päättäjille.

Vertaistukihenkilöiden tehtävät asunnottomien parissa voivat vaihdella, ja niihin voi kuulua yksi tai useampi seuraavista tehtävistä:

1. Roolimalli/mentori toipumisprosessin eri vaiheissa
2. Sektorien ylittävä yhteistyö
3. Yksilötyö
4. Sosiaalinen tuki
5. Edunvalvonta

Edellä mainittujen lisäksi vertaistukihenkilön rooli voi laajentua seuraaviin tehtäviin:

1. Palvelujen ja/tai koulutuksen tarjoaminen
2. Muiden vertaistukihenkilöiden ohjaaminen
3. Työmenetelmien kehittäminen
4. Koordinointityö
5. Yleisön ja poliittisten päättäjien valistaminen

Vertaistukihenkilöt eivät korvaa tai uhkaa ammattilaisten tai muun henkilöstön roolia. He täydentävät toisiaan saavuttaakseen yhteisen tavoitteen tiiminä. Vertaistukihenkilöiden ja heidän tukemien ihmisten keskinäiset kohtaamiset sekä monialaisen tiimin järjestelmälliset kokoukset, joissa keskustellaan asiakkaiden tilanteista, tavoitteista ja niiden edistymisestä, vievät eteenpäin asiakkaan tilannetta. Näistä saatujen tietojen tulisi kohdata, jottei yhteistyössä tulisi turhia epäselvyyksiä.

Vertaistukihenkilö roolimallina ja mentorina

Vertaistukihenkilö keskittyy faktojen sijaan eletyn kokemuksen emotionaalisiin puoliin. “Tiedän, mitä tarkoitat. Olen ollut siellä!” Prosessissa on aitoa empatiaa, joka herättää toivoa ja aktivoi tuettavan vertaisen ryhtymään toimiin. Kyky kertoa oma tarinansa omin sanoin ja kuvata sen virstanpylväitä on olennaista. Itsemääräämisoikeus on keskeinen arvo tässä roolissa: ihmiset voivat vapaasti valita tiensä toipumiseen, vaikka joissakin tapauksissa saattaa tulla takapakkia, prosessi on hidaskäyttöinen tai se ei näytä etenevän. Tätä roolia voidaan soveltaa toipumisprosessin eri vaiheissa:

- Alkuvaiheessa (ensimmäiset yhteydenotot) luottamuksen herättämiseksi käytettävissä olevia palveluita ja muuta tukea kohtaan sekä asunnottoman ihmisen auttaminen vaiheeseen, jossa hän ymmärtää, että hänenkin on mahdollista toipua.
- Prosessin edetessä rohkaisemalla ihmistä jatkamaan ponnistelujaan toipumisen eteen. Prosessin aikana voi tulla takapakkia tai muita vaikeuksia. Tässä vaiheessa vertaistukihenkilö voi kertoa omista kokemuksistaan ja keinoista, jotka olivat hänelle hyödyllisiä. Tämän jakamisen tavoitteena on oltava se, että tuettava ihminen löytää omat vahvuutensa.



Vertaistukihenkilön omat rajat ja niiden ylittäminen

“Jos se on hyvin tärkeää, ylitän joskus rajoja... olemme ylittäneet niin monia rajoja vain saadaksemme tämän henkilön, tiedäthän, eteenpäin... ajattelen, että muuten olisi tapahtunut jotain vakavampaa... tiedät mitä tarkoitan. Ainakin tiedän, että olen oikeasti auttanut jotakuta.” -Vertaistukihenkilö

Haasteita riittää, kun vertaistukihenkilön on yhdistettävä onnistuneesti ja tehokkaasti luottamus, joka on vertaistukisuhteen peruselementti, sekä oma hyvinvointi ja turvallisuus. Koska vertaistukihenkilöt joutuvat kohtaamaan tämän dilemman, he saattavat joutua tietyissä tilanteissa ylittämään joitain rajoja, joita ovat itselleen asettaneet. Yleensä vertaistukihenkilö tekee rajoja koskevat päätökset tapauskohtaisen harkinnan perusteella. Kyse on asianmukaisesta koulutuksesta, kokemuksesta, taidoista ja henkilökohtaisesta mentaliteetista; tämä voi kuitenkin aiheuttaa merkittävää stressiä, joka jää usein huomaamatta, jota ammattilaiset tai järjestöt eivät aina tunnista ja joka olisi otettava huomioon vertaistukea järjestettäessä.



VALOKUVA: eric-ward-akT1bnnuMMk-unsplash.jpg

Terveydentilan edistäminen

Jos asunnottomalla ihmisellä on terveysongelmia, ne usein johtuvat tai pahenevat epävarmoissa elinolosuhteissa ja asunnottomuus vaikeuttaa päivittäisen hoidon toteutumista, lääkityksen noudattamista ja sen seuranta. Vertaistukihenkilö voi auttaa ihmistä terveydentilansa ylläpitämisessä ja mahdollisen sairaanhoidon tarpeen arvioimisessa ja jalkautua terveydenhuollon käynneille mukaan tukihenkilöksi.

Sosiaalisten suhteiden rakentaminen

Yhteyksien palauttaminen perheeseen, ystäviin ja muihin läheisiin sekä yhteyksien luominen elinympäristönä yhteisöihin, on olennainen osa toipumisprosessia. Vertaistukihenkilö voi olla tukena tässä prosessissa ja samalla auttaa ihmistä selviämään mahdollisesta syrjinnästä ja stigmasta, jota hän saattaa kohdata esimerkiksi asuinyhteisössään.

Tuki palvelujärjestelmässä

Vertaistukihenkilö on todennäköisesti asioinut sosiaali- ja terveyspalveluissa, joten hänellä on tietoa ja näkemystä mistä asunnoton ihminen voisi saada apua. Olennaista on tietää, milloin pyytää apua ja kenen puoleen kääntyä.

Edunvalvonta

Kanadassa (Canadian Alliance to End Homelessness) konferenssissa vuonna 2014 joukko vertaistukihenkilöitä ja ammattilaisia kokoontui yhteen varmistaakseen, että jatkossa palveluista käyttävät ihmiset eli asunnottomuutta kokeneet ihmiset olisivat aina mukana heitä koskevassa päätöksenteossa, oli kyse sitten palveluntuottajista, tutkijoista, poliittisilta päätöksentekijöiltä tai muilta tahoilta. Yksi esimerkki edunvalvonnasta on kokemusasiantuntijoista muodostuneen neuvottelukunnan (Lived Experience Advisory Council of Peers in Canada) laatima periaateasiakirja. Otsikko ”Ei mitään meistä ilman meitä” sisältää seitsemän keskeistä periaatetta kehitettäessä asunnottomuustyötä niin, että siinä huomioidaan aina kokemuksen ääni. (Teksti kokonaisuudessaan lisämateriaaleissa.)

1. Tuo eletyn kokemuksen näkökulma etualalle.
2. Ota kokemusasiantuntijat ja vertaiset mukaan organisaation kaikille tasoille.
3. Arvosta kokemusasiantuntijan osaamista ja tarjoa tarvittaessa tukea.
4. Tunnista stigma, torju sortoa ja seiso ihmisarvon takana.
5. Tunnusta eletyn kokemuksen asiantuntemus ja ottakaa heidät mukaan päätöksentekoon.
6. Työskentele yhdessä eletyn kokemuksen tasapuolisen toteutumisen puolesta.
7. Rakenna aitoja suhteita eletyn kokemuksen omaavien ja sitä vailla olevien ihmisten välille.

Vertaistukijat tuovat edunvalvontaprosessiin vahvan todistusaineiston: eletyn kokemuksen kautta puhuen he voivat tarjota elävän esimerkin järjestelmän nykyisistä aukoista, asenteista, siitä, mikä auttaa ja mikä ei, sekä antaa suosituksia epäkohtien muuttamiseksi. Se voi kattaa kaikki toipumismatkan eri tasot, alkaen asunnottoman ihmisen kanssa tapahtuvasta ensi kohtaamisesta aina tarvittaviin poliittisiin muutoksiin, joilla voidaan kuroa umpeen mahdolliset olemassa olevat puutteet. Muodollisten ryhmien (esim. vertaisyhdistysten) luominen, joilla on oikeutettu asema politiikan eri foorumeilla, voi myös parantaa monien ihmisten mahdollisuuksia toipumiseen.

Muita edellä kuvattuja rooleja, esimerkiksi vertaisryhmän johtamista tai työn kehittämistä, voidaan kannustaa organisaatioympäristössä, joka edistää henkilökohtaista kasvua, valmiuksien kehittämistä ja tarjoaa uramahdollisuuksia henkilöresursseilleen, sekä työntekijöille että vapaaehtoisille.

Haasteet

1. **Aitous:** Vertaistukihenkilön roolin virallistaminen tai toipumismatkalla eteneminen näyttää aiheuttavan kysymyksiä, jotka koskevat vertaistukihenkilöiden autenttisen panoksen kyseenalaistamista. Vertaistukihenkilöiden hyvinvoinnin ja kehittymisen tarpeiden huomioon ottaminen on olennaista.
2. **Haavoittuvuus:** Vertaistukihenkilöt ovat vaarassa altistua traumaattisille kokemuksille tai surulle, kokea syrjintää työyhteisössä, leimautua vaikeiden elämäkokemustensa perusteella tai

sortua uusiutumiseen muista syistä. Tämän vuoksi on tärkeää, että organisaatiossa ollaan hyvin valmistuneita ennen vertaistukijoiden ottamista mukaan.

- 3. Rajat:** Liiallinen vastuu, joka on liian suuri tai kohdistuu asioihin, joista vertaistukihenkilö ei voi tai ei tarvitse olla vastuussa. Kysymys siitä, mihin, milloin ja miten raja vedetään, on läsnä koko työskentelyn ajan. Esimerkiksi rajojen asettaminen suhteessa omaan yksityisyyteensä tai tukemaansa ihmiseen ja samalla vastavuoroisen suhteen ylläpitäminen tuettavaan ihmiseen voi olla haastavaa. Tähän vertaistukihenkilö saattaa tarvita ammattilaisten tai toisen kokeneemman vertaistukihenkilön tukea ja ohjausta.
- 4. Stigma:** Tuen puute organisaatiossa ja syrjinnän kokeminen heikentää vertaistukihenkilöiden asemaa ja sitä, mitä he voivat tuoda palveluihin. Joissakin tutkimuksissa on nostettu esiin työntekijöiden keskuudessa vallitsevia stereotyyppioita ja ennakkoluuloja ja erilaisia tapoja selviytyä niistä. Kun organisaatiossa valmistellaan työntekijöitä vertaistukihenkilöiden hyväksymiseksi työyhteisöön, voidaan tämäntyyppisiin haasteisiin vaikuttaa.

5. Vertaistukihenkilön tunnustuksen puute:

- Tapa, jolla vertaistukihenkilöt valitaan ja sovitetaan yhteen (esim. sukupuolen tai kielen kaltaisten tyyppillisten kriteerien perusteella eikä heidän elettyjen kokemustensa perusteella).
- Vertaistukihenkilöiden heikompi asema organisaatiossa ja, jos heillä ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia saada etuuksia kuin muilla työntekijöillä (kuten esimerkiksi työterveyspalvelut, kulttuuriedut, työnohjaus)
- Mahdollisuuksien puute henkilökohtaiseen ja uran kehittymiseen organisaatiossa.
- Ammatillaiset kokevat vertaistukihenkilöt uhkana.

Parhaat käytännöt eri puolilla maailmaa, joissa vertaistukijoiden vaikutus on tuottanut myönteisiä tuloksia, ovat ratkaisseet nämä haasteet käyttämällä erilaisia strategioita tai niiden yhdistelmiä.

- **Organisaation valmistautuminen ennen vertaistukityön aloittamista:** Ammatillaiset ja johto keskustelevat ja sopivat - niin että vallitsee yhteisymmärrys - vertaisten osallistumisesta ja heidän odotuksistaan. Tukimekanismien asettaminen, kuten työntekijöiden kouluttaminen, monialaiset tiimikokoukset, joissa vertaiset ovat mukana tiimin jäsenenä riippumatta siitä, onko heidän asemansa virallinen vai epävirallinen, ovat olennaisen tärkeitä. Joustavien työolosuhteiden luominen mahdollistaa, että vertaistukihenkilöt voivat työn ohessa hoitaa omia asioitaan. Esimerkiksi mahdollisuus asioida sosiaalitoimessa ja käydä terapiassa joustavasti oman työn ohessa, on osoittautunut yhdeksi tekijäksi, joka vaikuttaa vertaistukityön onnistumiseen.
- **Kun vertaistukityö on jo aloitettu organisaatiossa:** varmista ympäristön olevan sellainen, jossa vertaistukijat voivat vapaasti ilmaista itseään (julkisesti tai nimettömänä), tarkista tarvittaessa työnkuva, järjestä säännöllisiä tiimikokouksia tai ohjausta ja tarjoa mahdollisuuksia henkilökohtaiseen kasvuun ja kehittymiseen kuten muillekin työntekijöille.

4.4 Lisämateriaalia

- Stephanie L. Barker, Nick Maguire, Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless, , Community Ment Health J (2017) 53:598–612 DOI 10.1007/s10597-017-0102-2 <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10597-017-0102-2.pdf>
- #Health now: Understanding homeless health inequality in Birmingham, Crisis UK, 2021 <https://groundswell.org.uk/wp-content/uploads/2021/03/Crisis-and-Groundswell-HealthNow-Birmingham-research-March-2021.pdf>
- Tookey et al., From client to co-worker: a case study of the transition to peer work within a multidisciplinary hepatitis c treatment team in Toronto, Canada: Harm Reduction Journal (2018) 15:41 <https://doi.org/10.1186/s12954-018-0245-7>
- Lived Experience Advisory Council,(2016). Nothing about us without us: Seven principles for leadership and inclusion of people with lived experience of homelessness. Toronto: The Homeless Hub Press. www.homelesshub.ca/NothingAboutUsWithoutUs
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic ‘state of the art’ review. BMC Public Health 20, 641 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- Implementing Peer Support in Austria - Launching the First Certificate Course for Peer Workers 2019. <https://www.feantsa.org/en/news/2018/10/23/news?bcParent=27>

LUKU 5. MIELENTERVEYS JA TOIPUMINEN

5.1 Johdanto

Koska mielenterveyden ongelmat, runsas päihteiden käyttö ja traumat ovat yleisiä asunnottomuutta kokeneiden keskuudessa, tässä luvussa tarkastellaan mikä merkitys näistä toipumisella on asunnottomuutta kokevalle ihmiselle ja asunnottomuustyössä.

Mielenterveystyössä toipuminen nähdään prosessina, jossa pyritään saamaan takaisin tyydyttävä elämä myös mielenterveyden haasteista huolimatta. Kirjallisuuden perusteella toipumiseen liittyy monenlaisia elementtejä, kuten ihmiskeskeiset arvot, toivo, toimijuus, itsemääräämisoikeus, merkityksellisyys, tietoisuus ja potentiaalisuus.

Koska tämän päivän asunnottomuustyössä mennään kohti lähestymistapoja, jotka tukevat ihmisen valinnanvapautta, voimaantumista ja toipumista: olisi toipumiseen perustuvalla mielenterveystyöllä annettavaa myös asunnottomuustyöhön.

5.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Tutustutaan mielenterveysongelmien ja asunnottomuuden väliseen yhteyteen.
- Perehdytään toipumisorientaation lähtökohtiin ja periaatteisiin.
- Tutustutaan toipumisen kulmakiviin CHIME-mallin mukaisesti: Connectedness, Hope, Identity, Meaning ja Empowerment.
- Lisätään ymmärrystä lääketieteellisen mallin ja toipumisorientaation välisestä suhteesta.
- Opitaan soveltamaan toipumisorientaatiota asunnottomien hoidossa.

5.3 Mielenterveys ja toipuminen

Mielenterveysongelmien ja asunnottomuuden yhteys

Asunnottomuutta kokeneilla ihmisillä ja muutenkin haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten mielenterveysongelmat ovat yleisempiä kuin väestöllä yleensä. Crisis UK:n mukaan yleisten mielenterveyshäiriöiden esiintyvyys on yli kaksi kertaa suurempi henkilöillä, jotka ovat joutuneet sosiaalisesti syrjään, ja psykoosien on todettu olevan 4-15 kertaa yleisempiä asunnottomuutta kokeneiden ihmisten keskuudessa. Heillä on lähes viisinkertainen riski kuolla verrattuna samanikäiseen väestöön. Englannin asunnottomien palveluista hiljattain tehdyssä tutkimuksessa (2019) korostettiin, kuinka yli kaksi kolmasosaa asunnottomien palveluiden asiakkaista kärsii mielenterveysongelmista, joista monet ovat diagnosoimattomia.

Monissa tapauksissa mielenterveysongelmilla on ollut merkittävä rooli asunnon menettäneiden elämäntarinoissa. Kun otetaan huomioon asunnottomuuden stressaava tila, hyvä mielenterveys on tärkeä tekijä, jotta ihminen saa itselleen sopivan asunnon ja onnistuu siinä asumaan. Kun näin käy, helpottuvat heidän mielenterveysongelmansa pitkällä aikavälillä.

Naiset näyttävät olevan miehiä alttiimpia kokemaan joitakin sekä mielenterveysongelmille että asunnottomuudelle altistavia riskitekijöitä, kuten lapsena koettua fyysistä ja seksuaalista väkivaltaa. Mielenterveysongelmat, kuten itsensä tahallinen vahingoittaminen ja itsemurha-ajatukset, näyttävät olevan yleisempiä asunnottomilla naisilla. Myös syrjäytyneillä etnisillä vähemmistöryhmillä, pakolaisilla ja turvapaikanhakijoilla on enemmän mielenterveysongelmia kuin muilla asunnottomilla yleensä.

Tarkastelemme kolmea asunnottomuusriskin taustalla olevaa päätekijää: köyhyyttä, syrjäytymistä ja henkilökohtaista haavoittuvuutta. Syrjäytyneillä ihmisillä on heikommat mahdollisuudet työllistyä, mikä merkitsee vähäisempää taloudellista valtaa. Mielenterveyden ongelmat kaventavat sosiaalista verkostoa, johon asunnottomuutta kokevat voivat tukeutua, ja vähentävät heidän resurssiaan, jotka mahdollistavat selviytymisen vaikeassa elämäntilanteessa. Psykkiset sairaudet vaikuttavat myös ihmisen arvostelukykyyneen heikentävästi, mikä vaikeuttaa kykyä ajatella selkeästi ja kohdata vastoinkäymisiä.

Mielenterveysongelmien ja asunnottomuuden välinen monimutkainen suhde voi johtaa useiden kielteisten tunnetilojen, kuten pelon, ahdistuksen ja masennuksen pahenemiseen, mikä lisää riskiä päihteiden käyttöön ja riippuvuussairauteen sairastumiseen.

Mielenterveysongelmista kärsivillä ihmisillä on taipumus olla asunnottomina pidempään ja menettää vähitellen yhteyksiä perheeseen ja ystäviin. Asianmukaisen tuen ja palveluiden rooli on entistäkin tärkeämpi, kun otetaan huomioon vakavista mielenterveysongelmista kärsivät asunnottomat ihmiset, joilla myös kokemuksia laitoksista, kuten sairaaloista ja vankiloista.



VALOKUVA: francisco-moreno-wuo8KnyCm4I-unsplash.jpgEl modelo de recuperación

Toipumisorientaatio

Mielenterveysongelmien käsittely on vaikeaa, koska niiden kehittymiseen liittyy paljon yksilöllisiä muuttujia. Viime vuosikymmenen aikana toipumisorientaatio on osoittautunut tehokkaaksi, koska siinä on holistinen näkökulma. Toipumisorientaatio perustuu kahteen yksinkertaiseen lähtökohtaan:

- Mielenterveysongelmasta on mahdollista toipua.

- Tehokkain toipuminen lähtee ihmisestä itsestään.

Orientaatiossa tarkastellaan ihmisen elämää kokonaisvaltaisesti. Toipuminen mielenterveyshäiriöistä ja/tai päihderiippuvuudesta on “muutosprosessi, jonka avulla yksilöt parantavat terveyttään ja hyvinvointiaan, elävät itseohjautuvaa elämää ja pyrkivät saavuttamaan täyden potentiaalinsa”. (Lyon S., 2020)

Toipumisen **tukipilareitna** pidetään neljää ulottuvuutta:

- Terveys: Jotta ihmiset voivat elää mielenterveysongelmien kanssa ja toipua niistä, heidän on tehtävä valintoja, jotka tukevat sekä fyysistä että psyykkistä hyvinvointiaan.
- Koti: Ihmiset tarvitsevat turvallisen ja vakaan asuinpaikan.
- Tarkoitus: Mielekkäät päivittäiset rutiinit, kuten koulu, työ, perhe ja osallistuminen yhteisöön, ovat tärkeitä toipumisprosessin aikana ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi.
- Yhteisö: Toipumista tukevat sosiaaliset suhteet tarjoavat ihmisille rakkautta, emotionaalista yhteyttä ja kunnioitusta, joita he tarvitsevat selviytyäkseen ja pärjätäkseen.

Toipumisorientaatiossa yksilön sosiaalista elämää pidetään ratkaisevana mielenterveyshäiriöiden ja päihderiippuvuuden kielteisten vaikutusten vähentämisessä. Tuki- ja hoivasuhteet parantavat kykyä käsitellä sairauden oireita ja helpottavat toipumista. Vaikka tässä prosessissa terveydenhuollon ammattilaiset, kuten psykologit, psykiatrit ja lääkärit, voivat tarjota tukea tiettyyn pisteeseen asti, heidän interventiollaan voi olla suurta hyötyä asunnottoman henkilön elämässä tapahtuvalle muutokselle. Myös vertaisryhmillä ja yhteisöillä on tärkeä rooli mielenterveyshäiriöistä toipumisessa, sillä näissä ihminen voi jakaa kokemuksensa muiden samanlaisia asioita läpikäyvien ihmisten kanssa.

Asumisen merkitystä mielenterveysongelmista toipumisessa ei tule unohtaa. Sopiva asunto antaa ihmiselle mahdollisuuden tuntea olonsa turvalliseksi, mikä vähentää huomattavasti stressiä ja muita riskitekijöitä, jotka voivat johtaa mielenterveysongelmien puhkeamiseen tai pahentaa jo olemassa olevia ongelmia. Oma henkilökohtainen tila lisää ihmisen pysyvyydestä ja lisää motivaatiota pitää oman tilan kuten kodin hyvässä kunnossa.

Toipuminen:

- syntyy toivosta
- on ihmislähtöistä
- tapahtuu monenlaisten polkujen kautta
- on kokonaisvaltaista
- sitä tukevat vertaiset
- saa voimansa ihmissuhteista ja sosiaalisista verkostoista
- on kulttuurisidonnaista
- on traumojen käsittelyä
- sisältää yksilön, perheen ja yhteisön sekä vahvuudet ja vastuun
- perustuu kunnioitukseen

(Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA, 2012)

Yksi toipumisorientaation suurimmista vahvuuksista on, että siinä keskitytään yksilöiden vahvuuksiin ja kykyihin eikä niinkään heidän puutteisiinsa. Se lisää luottamusta ihmiseen ja antaa hänelle mahdollisuuden päästä kiinni elämäänsä ja tulla toipumisen päätoimijaksi.

Yksilön rajojen tunnistaminen ja hyväksyminen on osa toipumisprosessia, ja tunnistamalla heikkoutensa ihmisen on helpompaa sitoutua tukeen, jota hän tarvitsee mielenterveytensä parantamiseksi. Tällainen tietoisuus auttaa heitä omaksumaan muuttuviakin toimenpiteitä, jotta he voivat hyväksyä oman tilanteensa ja oppia elämään sen kanssa joka päivästä elämäänsä. Hyväksyminen johtaa voimaantumiseen, valinnanvapauteen, itsemääräämisoikeuteen ja yhteisöihin kiinnittymiseen, mikä parantaa ihmisten kykyä kohdentaa voimavaroja haasteiden kanssa elämiseen ja lisää näin heidän mahdollisuuksiaan onnistua.

Toipumisen kulmakivet: CHIME

CHIME on lyhenne sanoista: Connectedness, Hope & optimism, Identity, Meaning & purpose and Empowerment.

- **Liittyminen muihin ihmisiin**

Merkitykselliset ja vastavuoroiset myönteiset ihmissuhteet lisäävät ratkaisevasti motivaatiota ja luottamusta toipumisen mahdollisuuteen. Perhe ja ystävät voivat auttaa toipujaa uskomaan kykyynsä muuttua ja motivoitua muutokseen. Myös oman kokemuksen jakaminen yhteisön muiden jäsenten kanssa, jotka kohtaavat samanlaisia haasteita (esimerkiksi päihderiippuvuus), tuo ihmisiä yhteen ja motivoi heitä vertaisuuden kautta. Yhteisölliset toipumiseen tähtäävät ryhmät (kuten AA ja NA) voivat myös olla tärkeässä asemassa, sillä ne tarjoavat tuomitsemattoman tilan, jossa voi jakaa toipumisprosessiin liittyviä tunteita ja kokemuksia. Toipumisen edetessä näiden ryhmien vanhemmat jäsenet voivat toimia roolimalleina, antaa opastusta ja edustaa toivottua toipumista matkalla, jonka muut jäsenet käyvät läpi. Yksisuuntaiset auttamissuhteet voivat johtaa ”hyväntekeväisyyteen”, joka pahimmillaan on haitallista toipumisprosessille. Terveet, vastavuoroiset ja tasapainoiset tukisuhteet ovat olennaisen tärkeitä myönteisen toipumista tukevan ympäristön luomisessa.

- **Toivo**

Toivo on yksi tärkeimmistä tekijöistä, joka vaikuttaa ihmisen motivaatioon lähteä toipumisen tielle. Toivo on muutakin kuin optimismia; se on uskoa siihen, että ihminen pystyy selviytymään takaiskuista ja pääsemään epävarmuudesta yli saavuttaakseen lopullisen tavoitteensa. Toivo voi syntyä vähitellen toipumisen aikana tai tietyn käännekohdan seurauksena. Siihen sisältyy usko omiin kykyihin sietää epäonnistumisia, riskejä ja uusia loukkaantumisia.

- **Identiteetti**

Toinen tärkeä tekijä toipumisessa on itsetunnon palauttaminen, joka on saattanut kadota ihmisen elämän mennessä sen syrjäpoluille. Yksi tapa palauttaa itsetunto on ”positive withdrawal”; tutkimuksissa se määritellään sosiaalisen osallistumisen ja julkisen tilan välisenä säätelynä, joka tarkoittaa, että ihminen tulee osaksi muita kohti vain silloin, kun se tuntuu turvalliselta ja mielekkäältä. Henkilökohtaista psykologista tilaa vaalimalla on mahdollista kehittää minäkäsitystä, löytää omia kiinnostuksen kohteita, henkisyyttä ja niin edelleen. Tämä prosessi auttaa rakentamaan tunnetta sosiaalisesta yhteenkuuluvuudesta, ja oman tilan tarkoituksenmukainen säätely mahdollistaa kokemukset hyväksyvistä ja vastavuoroisista ihmissuhteista, mutta toisaalta samalla joutuu kohtaamaan

laajemmasta sosiaalisesta kontekstista tulevien avointen ja peiteltyjen viestien tulvan. Kun yksilö on valmis muutokseen, käynnistyy suruprosessi, menneisyyden hyväksyminen ja luottamuksen uudelleen rakennettuun identiteettiin. Nämä prosessit voi edellyttävät usein negatiivisten tunteiden, kuten surun, epätoivon ja vihan käsittelyä.

- **Terveiden selviytymisstrategioiden ja mielekkäiden sisäisten mallien muodostuminen**

Toipumista edistävät selviytymisstrategiat ovat keskeinen osa toipumisprosessia. Ymmärrys omista sisäisistä toimintamalleista ja tunne-elämästä, johtaa tarkempaan tietämykseen itsestä. Selviytymisstrategioiden ja ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen johtaa siihen, että henkilöstä tulee oma asiantuntijansa, ja hän voi tunnistaa omat stressipisteet ja mahdolliset strategiat, joita hän voisi käyttää vastoinikäymisten yhteydessä. Omien sisäisen toimintamallien ymmärtäminen lisää mielekkyyttä ja tarkoituksellisuuden, jonka sanotaan olevan tärkeää toipumisprosessin ylläpitämiseksi. Tämä voi johtaa sosiaalisen tai työelämän roolin palautumiseen tai löytymiseen, ja se voi myös tarkoittaa oman elämäkatsomuksen löytämistä tai omaksumista. Postmodernista näkökulmasta tätä voidaan kuvata “narratiivin kehittämiseksi”.

- **Voimaantuminen ja turvallisuudentunteen rakentaminen**

Asianmukaisia elinoloja, riittävää taloudellista valtaa, vapautta väkivallasta ja terveydenhuollon saatavuutta on löydetty tärkeiksi keinoiksi, joiden avulla henkilö voi voimaantua pitkässä toipumisprosessissa. Yhdistettynä itsemääräämisoikeuteen voimaantumisen sanotaan olevan perustavanlaatuisia toipumisessa, sillä se vähentää stressin ja trauman sosiaalisia ja psykologisia vaikutuksia.

Naiserityisen voimaantumisteorian (Women’s Empowerment Theory) näkökulmasta psyykkisistä sairauksista, päihderiippuvuudesta ja traumaista toipuminen edellyttää, että ihmisiä autetaan ymmärtämään oikeuksiaan, jotta heidän kykynsä tehdä itsenäisiä valintoja lisääntyy. Tämä tarkoittaa luottamuksen kehittämistä itsenäiseen päätöksentekoon ja avun hakemiseen, mikä tarkoittaa tarvittavaa lääkitystä ja aktiivista itsehoitoa. Toinen tärkeä osa voimaantumista on osallisuuden saavuttaminen ja psyykkisiin sairauksiin liittyvän stigman purkaminen. Naisten voimaantumisteorian kannattajien mukaan on tärkeää tunnistaa, jos toipuvan ihmisen käsitys itsestään perustuu stereotyyppioihin, ja torjua näitä ajattelumalleja. Voimaantuminen edellyttää tämän teorian mukaan minäkuvan ja maailmankuvan muuttamista. Käytännössä voimaantuminen ja turvallisen perustan rakentaminen edellyttävät ihmisten ja palveluntarjoajien vastavuoroisia suhteita, ihmisen omien vahvuuksien, mutta myös trauman ja elämänhistorian tuntemista (Francis East, J., & Roll, S. J. 2015).

Toipumisorientaatio vs lääketieteellinen lähestymistapa

Lääketieteellisen mallin mukaan mielenterveyshäiriöillä on fysiologiset syyt, ja 70-luvun puoliväliin asti monet hoitajat uskoivat, että mielenterveyspotilaat olivat tuomittuja elämään sairautensa kanssa ikuisesti. Tämä uskomus vaikutti erityisesti skitsofreniaa, skitsoaffektiviasta häiriötä ja kaksisuuntaista mielialahäiriötä sairastaviin, ja hoidossa keskityttiin tiukasti lääkkeiden käyttöön.

Toipumisorientaation tunnusomainen periaate on sen sijaan usko siihen, että ihmiset voivat toipua psyykkisestä sairaudesta ja elää täyttä, tyydyttävää elämää: kesti kaksi vuosikymmentä ennen kuin tämä perususkomus sai jalansijaa lääketieteellisessä yhteisössä. Potilaille on ollut tärkeä rooli tämän holistisen näkökulman kehittämisessä, sillä he ovat ilmaisseet halunsa osallistua aktiivisesti omaan hoitoonsa. Potilaat osoittivat kokemustensa kautta, että saamalla asianmukaista tukea he voivat elää aktiivista elämää. Tämä historiallinen muutos toimintamallissa heijastaa toipumisorientaation toista peruspilaria: pysyvin muutos tapahtuu silloin, kun ihminen itse ohjaa sitä.

Vaikka lääketieteellinen ja toipumisorientaatio näyttävät usein olevan ristiriidassa keskenään, tutkijat ehdottavat, että niitä olisi tarkasteltava toisiaan täydentävästi. Lääketieteellisestä lähestymistavasta saatavat fysiologiset tiedot on otettava huomioon, jotta ihmisen lääketieteelliset tarpeet voidaan arvioida paremmin, kun taas jos ihminen itse otetaan hoidon keskiöön, hoito voi olla ihmisläheisempää ja siten tehokkaampaa.

Lääketieteellisen tutkimuksen keräämät empiiriset tiedot ovat olennaisen tärkeitä määriteltäessä asianmukaisia hoitoja, jotka ihminen tarvitsee; tähän on yhdistettävä toipumisorientaation tarjoama henkilökohtainen voimaannuttaminen ja vertaistuki, jotta hän voi paremmin selviytyä sairauksista, mikä johtaa todennäköisimmin toipumiseen.



VALOKUVAUS: pexels-mental-health-america-(mha)-5543374.jpgAplicación del modelo de recuperación en las personas sin hogar

Toipumisorientaatio asunnottomuustyössä

Toipumisorientaatio muuttaa mielisairauksien, päihderiippuvuuden ja traumaattisten stressihäiriöiden hoitoa. Tällaista lähestymistapaa ei kuitenkaan ole vielä integroitu hyvin asunnottomien palveluihin.

Suomen ulkopuolella asunnottomien palveluissa noudatetaan harvoin toipumisorientaatiota, ja usein ne tarjoavat vain ensisijaisiin tarpeisiin vastaavia hoitopalveluja. Useat toimijat tarjoavat asunnottomien auttamiseksi seuraavia palveluja: asunto, hätämajoitus, ruoka-apua, työllistymisen tuki, sairaanhoito, päihde- ja mielenterveyspalvelut ja sosiaalityö, mutta ne on usein erotettu toisistaan. Ainutlaatuinen haaste on rakentaa yhtenäinen, toipumiseen tähtäävä malli asunnottomuuspalveluiden tarjoajien monialaisen verkoston välille.

Taulukko 1. Palvelujärjestelmän muutoksen ohjaaminen yksilöllisen toipumisen periaatteiden avulla¹

Perinteinen lähestymistapa	Yksilöllinen toipumisorientaatio	Palvelujärjestelmälähtöinen toipuminen
Toipuminen ei ole mahdollista kaikille.	Toipuminen on mahdollista kaikille.	Elpymiseen tähtäävä järjestelmämuutos on mahdollista.
Trauman vaikutuksia ihmiseen ei ymmärretä palveluissa, joita asunnottomuutta kokeneet käyttävät.	Trauma ja sen vaikutukset ihmisen elämään tunnustetaan ja ne ovat työskentelyn keskiössä.	Toimintatapoja, käytäntöjä ja ympäristöjä mukautetaan siten, että huomioidaan ihmisten traumatausta.
Ihmisiä luokitellaan helposti: "terve" tai "sairas" tai "kroonisesti asunnoton" sen sijaan, että heidän elämäänsä tarkasteltaisiin dynaamisena prosessina.	Dynaaminen ja holistinen lähestymistapa. Tarkastelee ihmistä hänen elämänsä koko kontekstissa. Toipuminen on prosessi, joka etenee jatkumona, joka ei välttämättä ole lineaarinen.	Dynaaminen ja kokonaisvaltainen. Pitää organisaatiota itsessään orgaanisena. Sopeuttaa toimintatapoja ja käytäntöjä asiakkaiden ja henkilöstön palautteen perusteella.
Palveluntarjoajat ovat toipumisprosessin asiantuntijoita ja tietävät, mikä on parasta asiakkaille. Vaatimusten noudattamista odotetaan. Joskus voi esiintyä väkivaltaa ja pakottamista.	Itsemääräämisoikeutta ja autonomiaa edistetään, ja ihmiset ovat oman toipumisensa asiantuntijoita. Virastot ovat kumppaneita toipumisprosessissa. Voima ja pakottaminen ovat toipumisen vastaisia, heikentävät luottamusta ja yhteyttä ja johtavat uudelleen traumatisoitumiseen.	Henkilöstöä kannustetaan itsemääräämiseen ja itsenäisyyteen, ja heidän asiantuntemustaan arvostetaan. Keskitytään vallan epätasapainon vähentämiseen ja yhteistoiminnallisiin toimintatapoihin. Toimintaperiaatteilla pyritään poistamaan pakkokäytännöt ja vähentämään uudelleen traumatisoitumista työpaikalla.
Diagnostiikkapainotteinen, oirekeskeinen.	Voimavaralähtöinen, ihmisen perustuu kykyihin ja vahvuuksiin.	Virasto keskittyy vahvuuksiin, arvostaa koko henkilöstön kykyjä, taitoja ja asiantuntemusta.

¹ Source: Prescott L, Harris L. (2007). Moving Forward, together: Integrating Consumers as Colleagues in Homeless Service Design, Delivery and Evaluation. Rockville, MD: Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration. Manuscript Submitted for Publication.

Se ei ole erityisen avoin julkiselle tarkastelulle.	Tietojen jakaminen johtaa valintaan, autonomiaan, suurempaan itsemääräämisoikeuteen, yhteyksiin ja luottamukseen.	Edistää avoimuutta ja vastuuvollisuutta kaikilla tasoilla tarjoamalla tietoa avoimesti.
Suhteet perustuvat hierarkioihin ja asemaan perustuvaan auktoriteettiin. Vallan jakaminen on rajallista.	Valta jaetaan. Yhteistyösuhteet perustuvat aitouteen, rehellisyyteen ja vallan epätasapainon tunnustamiseen.	Yhteistyössä. Arvostaa kaikkia organisaation jäseniä viraston hyvinvoinnin edistäjinä. Tunnustaa vallan epätasapainon ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan jakamaan valtaa.

Taulukossa 1 asetetaan vastakkain perinteinen lähestymistapa (“toipuminen ei ehkä ole mahdollista kaikille”) ja yksilölliset toipumiseen suuntautuneet arvot (“toipuminen on mahdollista kaikille”) ja esitetään, miten yksilölliset toipumiseen suuntautuneet arvot voivat muuttaa palvelujärjestelmän arvoja, jotta voidaan luoda uusi toipumiseen suuntautuneen hoidon ja järjestelmämuutoksen paradigma (“toipumiseen suuntautunut järjestelmämuutos on mahdollinen”). Tämä taulukko on hyödyllinen opas yksilöllisten toipumisarvojen muuntamisessa hoitojärjestelmien muuttamiseksi.

Jotta toipumisorientaatio voitaisiin sisällyttää asunnottomuutta kokevien ihmisten tukijärjestelmiin, yksi hyödyllinen lähtökohta on keskittyä sellaisten suhteiden kehittämiseen, jotka edistävät toipumista, voimaantumista ja toivoa. Mielen terveys- ja päihdeongelmista toipuvat ihmiset pitävät luotettavaa henkilöä, sekä suurimpana tarpeena että toipumisen tärkeimpänä edistäjänä. Myös monet asunnottomuuden taakseen jättäneet ihmiset pitävät onnistumisensa syynä henkilökohtaisia suhteita muihin ihmisiin. Yhteyden toisiin ihmisiin ja yhteisöllisyyteen on asunnottomuutta kokeneiden ihmisten toipumisprosessin ratkaiseva vaihe.

Palvelunkäyttäjien integrointi on yksi konkreettinen strategia toipumisorientaation kehittämiseksi asunnottomien palveluissa. Asunnottomuudesta, mielen terveysongelmista, päihteiden käytöstä ja traumaista kärsivien ihmisten ottaminen mukaan kehitystyöhön on välttämätön askel kohti organisaatiokulttuurin ja palveluiden muuttamista.

Esimerkki onnistuneesta kokeilusta: The Connecticut Experience

Connecticutin osavaltio on ollut edelläkävijä toipumisorientaation käyttöönotossa, ja se aloitti työn vuonna 2000, ennen kuin toipuminen nousi kansallisen asialistan etualalle. Alusta alkaen se oli systeeminen aloite, jonka tavoitteena oli muuttaa hoitojärjestelmä sellaiseksi, että “tunnistetaan jokaisen yksilön voimavarat, vahvuudet sekä terveyden ja osaamisen alueet ja hyödynnetään niitä, jotta voidaan tukea ihmisen toimijuutta ja itsemääräämisoikeutta ja samalla palauttaa mielekäs ja rakentava tunne laajemman yhteisön jäsenyydestä”.

Connecticutin aloitteeseen kuului yhteistyö Yalen yliopiston Program for Recovery and Community Health -ohjelman kanssa Recovery Education and Training Institute -ohjelman luomiseksi, jossa koulutettiin palveluntarjoajia muun muassa yksilöllisestä suunnittelusta, vertaistyön merkityksestä ja sen käytännöistä, kulttuurisesta pätevyydestä ja motivoivasta haastattelusta.

On syytä korostaa kahta Connecticutin kokemuksesta saatua oppia:

Ensimmäinen oppi on se, että toipuminen ei viittaa mihinkään tiettyyn palveluun, interventioon tai tukeen, vaan siihen, mitä toipuvat ihmiset itse tekevät edistääkseen omaa toipumistaan. Tämä

on tärkeää, koska se korostaa sitä, että on tärkeää ottaa palvelunkäyttäjät mukaan, toimia ihmisen tarpeista ja tehdä yhteistyötä kaikkien sidosryhmien kanssa, jotta voidaan kehittää yhteinen käsitys siitä, millainen toipumiseen suuntautuneen hoitojärjestelmän tulisi olla.

Toinen Connecticutin kokemuksista saatu tärkeä opetus on se, että toipumista ei voida yksinkertaisesti "lisätä" olemassa oleviin palveluihin, vaan sen on oltava yleistavoite ja arvo, joka on integroitu systeemisellä tasolla, jotta voidaan muuttaa ja mukauttaa toimintalinjoja, käytäntöjä, menettelyjä, palveluita ja tukitoimia.

Nämä kokemukset tarjoavat tärkeitä ennakkotapauksia, jotka voivat auttaa toipumisorientaation tuomisessa asunnottomuustyöhön.

Yhteenvetona voidaan todeta, että toipuvan ihmisen voimaannuttaminen on keskeinen kulmakivi prosessissa, jonka on perustuttava vahvuuksiin ja yksilön moninaiisiin kykyihin. Toipumisesta voisi tulla yleistavoite ja -arvo, joka muuttaisi ja veisi asunnottomuustyötä eteenpäin. Toipumisorientaation positiivisilla muutoksilla voidaan parantaa miljoonien asunnottomien elämää.

5.4 Lisämateriaalia

- Sheperd et al., [Making Recovery a Reality](#), 2008

LUKU 6 – ASUNNOTTOMUUS JA TRAUMA

6.1 Johdanto

Tässä luvussa opit perusasioita traumasta ja siitä, miten se vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn, terveyteen ja elämänlaatuun. Käymme läpi traumatisoitumisen oireita ja erityisesti sitä, miten se vaikuttaa vireystilan säätelyyn. Luvussa esitellään myös keinoja optimoida omaa ja asiakkaan vireystilan säätelyä. Lopussa selvitetään, miten asunnottomuus ja traumatisoituminen kietoutuvat toisiinsa ja miksi erityisesti väkivalta liittyy asunnottomien traumatisoitumiseen.

6.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Opitaan mitä trauma on.
- Saadaan tietoa erityyppisistä traumoista.
- Tutustutaan vireystilaikkunaan .
- Opitaan millaisia oireita traumoista seuraa.
- Saadaan työkaluja siihen, miten työskennellä traumoja kokeneen ihmisen kanssa.
- Opitaan miksi asunnottomuus on traumaattinen kokemus.
- Opitaan väkivallan ja asunnottomuuden kietoutumisesta yhteen.

6.3 Mitä on trauma?

Trauma on ylivoimaisen esteen aiheuttama vahinko. Traumaattinen kriisi on äkillinen, yllättävä ja epätavallisen voimakas tapahtuma, joka aiheuttaisi kärsimystä kenelle tahansa. Traumatisoituminen tapahtuu, kun ihminen ei löydä keinoja suojautua traumaattisen tapahtuman aiheuttamalta kivulta. Psykkinen kipu on liian voimakasta, ja tapahtumat lukkiutuvat ihmisen mieleen ja kehoon. Sen lisäksi, että traumaattinen tapahtuma tapahtuu itselle, myös toisen ihmisen traumaattisen kokemuksen todistaminen voi olla traumaattista. Joskus kyse ei ole myöskään siitä, mitä on tapahtunut, vaan siitä, mikä on jäänyt tapahtumatta. Esimerkkinä riittämätön huolenpito lapsuudessa.

Traumalle tyypillistä on sen piiloutuva luonne: traumatisoituneet ihmiset pyrkivät välttämään ja kieltämään tapahtuneen ja kokevat siitä häpeää ja syyllisyyttä. Trauman vakavuuteen tai tasoon vaikuttavat tapahtuman voimakkuus ja kesto, toistuvuus, ennakoimattomuus ja hallitsemattomuus. Myös stressitekijöiden kasautuminen, sosiaalisten suhteiden puute sekä koettu henkinen väkivalta altistavat traumalle. Tiedetään myös, että naiset traumatisoituvat miehiä enemmän.

Yleensä trauma aktivoituu tahdosta riippumatta ja aiheuttaa sen kokeneelle syvää ahdistusta ja tunteen siitä, ettei hän pysty hallitsemaan omaa kehoaan tai mieltään. Laukaisevat tekijät liittyvät läheisesti trauman aiheuttajaan. On erilaisia ärsykeitä, jotka laukaisevat traumaattisen kokemuksen tai muiston. Nämä ärsykkeet voivat olla mitä tahansa: haju, ääni, toisen ihmisen katse, tapa, jolla joku koskettaa sinua, tai jokin tietty tapahtuma.

Jos aivot altistuvat voimakkaalle stressille lapsuudessa, voi syntyä pysyviä hermostollisia muutoksia. Tämä tarkoittaa, että traumatisoitunut henkilö on alttiimpi kokemaan stressiä kuin henkilö, joka ei ole altistunut traumatisoiville tapahtumille. Stressi aktivoi myös fyysisesti hätätilan. Siksi traumatisoituneella henkilöllä voi olla vaikeuksia säädellä omia tunteitaan ja pienetkin asiat voivat suistaa normaalin elämän raiteiltaan.

Trauma voidaan jakaa kahteen ryhmään:

Tyyppi 1: Yksittäiset traumat, jotka ovat odottamattomia ja tulevat yllättäen.

Tyyppi 2: Monisyiset traumat, jotka on saatettu kokea esimerkiksi lapsuudessa tai varhaisessa kehitysvaiheessa. 2. tyyppin traumat kehittyvät myös toistuvista ja pitkäkestoisista traumaattisista kokemuksista.

ESIMERKKEJÄ	
TYYPPI 1	TYYPPI 2
<ul style="list-style-type: none"> Vakava sairaus tai loukkaantuminen Seksuaalinen väkivalta kuten raiskaus Pahoinpitely tai ryöstö Väkivallan kohteeksi joutuminen tai väkivallan teon todistaminen Luonnon katastrofi, liikenneonnettomuus, terroriteko, sota jne. Keskenmeno, lapsen menettäminen Läheisen kuolema tai itsemurhayritys 	<ul style="list-style-type: none"> Lapsena koettu kaltoinkohtelu Lähisuhdeväkivalta Henkinen väkivalta Köyhyys Yksinäisyys Pitkäaikaussairaus Koulussa tai työpaikalla tapahtuva kiusaaminen Toistuva seksuaalinen väkivalta Asunnottomuus

Kuinka trauma vaikuttaa ihmiseen ?

Yleensä terve ihminen uskoo, että maailma on hyvä, elämä on tarkoituksenmukaista ja ihmiset ovat arvokkaita. Traumaattinen tapahtuma uhkaa tätä ihmisen uskomusjärjestelmää. Järkyttävä tapahtuma voi jopa murskata uskomusjärjestelmän täysin, koska se tapahtuu ennalta arvaamattomasti ja sattumanvaraisesti. Illuusio omasta haavoittumattomuudesta katoaa ja ihminen menettää hallinnan tunteensa.

Traumaattiset kokemukset ovat psyykelle erityisiä, koska ne tallentuvat muistiin toisin kuin arkipäiväiset tapahtumat. Kun ihminen joutuu erittäin stressaavaan tilanteeseen, hänen kehonsa erittää stressihormoneja, jotka vahvistavat muistoa traumaattisesta tilanteesta. Traumaattiset muistot tallentuvat ainakin osittain ei-kielelliseen muotoon kuvina, hajuina, tunteina ja ääninä. Traumaattisessa kriisissä on kyse menetyksestä: terveyden, läheisen, elämäntyylin tai elämän tarkoituksen menettämisestä. Siksi on luonnollista, että kriisi aiheuttaa surun, syyllisyyden, toivottomuuden ja häpeän tunteita. Traumaattisen kriisin kohtaaminen vaatii paljon henkisiä voimavaroja ja fyysisistä kestävyttä.

Trauman oireet

Traumaoireita voivat olla lähes kaikenlaiset fyysiset, psyykkiset tai sosiaaliset oireet sekä affektien säätelyyn liittyvät oireet. Oireita voivat olla esimerkiksi tarkkaavaisuushäiriöt, hajamielisyys, tajuttomuus, tajuttomuushäiriöt, riippuvuudet, paniikkikohtaukset, syömishäiriöt, fyysinen kipu ja tunnottomuus, taipumus epäluottamukseen, hallusinaatiot, masennus ja väsymys. Kun otetaan huomioon tämä monimuotoisuus, ei ole yllättävää, että traumapotilaille diagnosoidaan useita erilaisia psykiatrisia diagnooseja. Trauma ja sen oireet vaikuttavat laajasti ihmisen toimintaan. Keskitymme niistä seuraaviin:

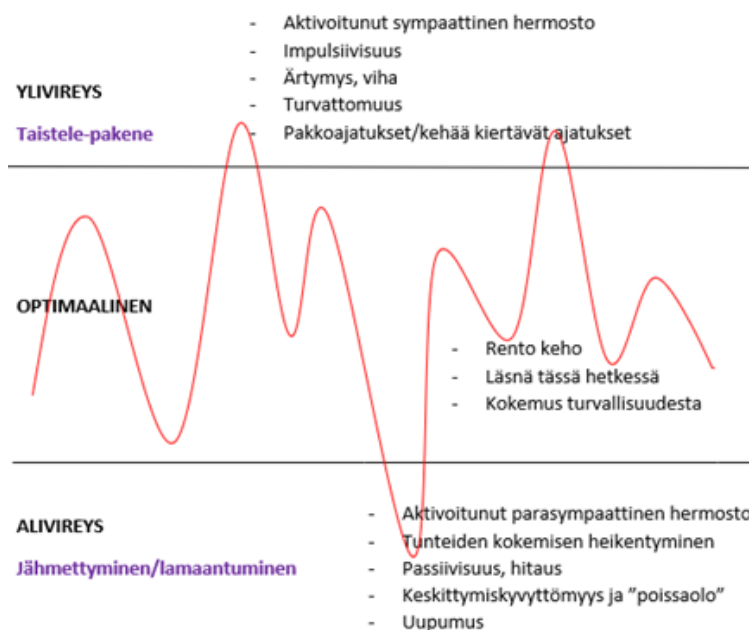
1. vireystilan säätelyn ongelmat,
2. ihmissuhdeongelmat,
3. tunteet ja niiden säätely,
4. riippuvuudet ja itsetuhoinen käyttäytyminen.

1. Vireystilan säätelyn ongelmat

Vireystilan säätelyn ongelmat ovat hyvin tyypillisiä trauman oireita. Niiden ymmärtäminen on erittäin tärkeää, kun kohdataan ihminen, jolla on traumaattisia kokemuksia. On hyvä muistaa, että myös ammattilaisen oma vireystila vaihtelee, ja on miten tärkeä optimaalinen vireystila on asiakastapaamisissa.

VIREYSTILAIKKUNA

Vireystila on termi, jota käytetään kuvaamaan sitä vireystilan vyöhykettä, jolla henkilö pystyy toimimaan tehokkaimmin. Kun ihmiset ovat tällä vyöhykkeellä, he pystyvät yleensä helposti vastaanottamaan, käsittelemään ja integroimaan tietoa ja muutenkin vastaamaan jokapäiväisen elämän vaatimuksiin ilman suurempia vaikeuksia. Tämän vireystilaikkunan nimesi ensimmäisenä Dan Siegel.



Alivireystilassa parasympaattinen hermosto valmistautuu jopa mahdolliseen kuolemaan, ja keho valmistautuu esittämään kuollutta. Jatkuva alivireinen tila voi helposti johtaa eristäytymiseen ja pitkäkestoiseen lamaantumiseen. Tyhjiyden, uupumuksen, ajatusten puutteen, velttouden ja alentuneen toimintakyvyn tunteet voivat tehdä elämästä eristäytynyttä. Elämä menee ”hidastettuna”. Alivireys traumamekanismina liittyy tietoisuuden kaventumiseen vastauksena tilanteisiin, jotka ovat olleet ihmiselle ylivoimaisia, joskus jo lapsuudessa. Traumaa tuntemattomalle henkilölle alivireinen käyttäytyminen voi näyttäytyä motivaation puutteena, mikä puolestaan voi vaikuttaa asunnottoman ihmisen ja tukitahon väliseen yhteistyöhön. Toimiva keino optimoida alivireän ihmisen vireystilaa on kehon aktivoiminen ja ankkuroituminen nykyhetkeen.

Esimerkiksi lapsuudessa lamaantuminen voi kehittyä selviytymisstrategiana ylivoimaisissa tilanteissa, joissa alistuminen on ainoa mahdollisuus minimoida haitat. Lamaannus traumaoireena on yleensä lapsuuden selviytymisstrategia, joka muuttuu vastakkaiseksi oireeksi aikuisuudessa, kun olosuhteet ja ympäristö ovat muuttuneet. Reaktiona traumaan peiton alle piiloutuminen saattaa aikuisiässä vaikuttaa oudolta, mutta ihminen itse pitää sitä ainoana ”järkevänä” strategiana tai itse asiassa se on hermoston automatisoitunut malli traumakokemusten jäljiltä.

Alivireystilan vastakohta on ylivireystila, jossa sympaattinen hermosto aktivoi ”taistele tai pakene”-tilanteen. Ylivireisessä tilassa hengitys ja sydämen syke kiihtyvät, aistit terävöityvät ja keho on valmis pakenemaan. Monet traumatisoituneet ihmiset elävät jatkuvassa jännitystilassa. Muistutus traumasta voi johtaa vaikeaan ja ahdistuneeseen mielentilaan, josta voi olla vaikea päästä pois ja jota voi olla vaikea ymmärtää tai kuvata. Oireita voivat olla: krooninen ahdistus, vaikeus nukahtaa tai pysyä unessa, keskittymisvaikeudet, ärtyneisyys, viha ja raivonpurkaukset, paniikkikohtaukset ja jatkuva varuillaan oleminen uhkien varalta.

Monet, jotka ovat työskennelleet asunnottomuutta kokeneiden ihmisten kanssa, tunnistavat varmasti asiakkaan, joka muuttuu yhtäkkiä hermostuneeksi ja kiihtyneeksi ja saattaa haluta poistua paikalta. Tämä ei tarkoita, että ammattilainen olisi välttämättä tehnyt jotain väärin. Jokin tapaamisessa, kuten ammattilaisen ääni tai asiakkaan kannalta epämieluisa tapaamispaikka, voi laukaista traumamuiston. Äkillinen reaktio voi yllättää sekä ammattilaisen että asiakkaan, ja asiakas saatetaan tulkita väärin hankalaksi ja väkivaltaiseksi.

2. Vaikeudet ihmissuhteissa

Traumatisoituneet henkilöt kohtaavat ihmissuhteissaan usein haasteita ja vaikeuksia. Nämä vaikeudet liittyvät siihen, että heillä ei ole välttämättä ainuttakaan kokemusta luotettavista ja turvallisista ihmissuhteista. Heillä ei yksinkertaisesti ole ollut elämässään mahdollisuutta oppia, miten hyvät ihmissuhteet toimivat, miten pitää niissä omia puoliaan ja olla joskus eri mieltä toisten kanssa, miten kuunnella ja tulla kuulluksi, miten pyytää anteeksi ja antaa anteeksi ja jatkaa yhdessä eteenpäin.

Pohjimmiltaan se, mistä ihmissuhdehaasteissa on kyse, on luottamus, joka on murtunut tai melkein tuhoutunut. Traumatisoituneen ihmisen lapsuuden ympäristö on vaatinut jatkuvaa valppautta, uhkien havaitsemista ja pahimman pelkäämistä. Traumatisoitunut henkilö pyrkii ennakoimaan uhkaa ja vaaraa, minkä seurauksena hän löytää niitä helposti toisten eleistä, ilmeistä ja sanoista. Traumatisoitumisen vuoksi kyvyt havaita uhkaa ja vaaraa ovat saattaneet vääristyä niin, ettei ihminen pysty erottamaan turvallisia ihmisiä niistä, jotka eivät ole turvallisia. Tämä tulkintatapa johtaa helposti eristäytymiseen ja vetäytymiseen ihmissuhteista, mikä lopulta työntää muut ihmiset entistä kauemmas.

Ihmissuhdetaitojen vahvistaminen vaatii suurta aktiivisuutta ja itsetutkiskelua, jotta ihminen voi alkaa parantaa ihmissuhteidensa laatua ja saada mahdollisuuden korjaaviin kokemuksiin. Ajattelu- ja toimintamalleja voidaan tutkia yhdessä turvallisten ihmisten kanssa. Yleisesti voidaan



ajatella, että yleensä ihmisillä on hyvät aikomukset. Koska hermosto toimii nopeammin kuin aivot, anteeksipyyttämisen taito on taitava.

3. Tunteet ja irrottautuminen

Monet traumatisoituneet ihmiset kuvaavat menettäneensä kosketuksen omiin tunteisiinsa. Usein tunteista irrottautuminen liittyy traumaattisten tapahtumiin tai johonkin muuhun tietoisesti tai tiedostamatta stressiä aiheuttavaan tilanteeseen. Toisille taas irrallisuus on normaalia heidän jokapäiväisessä elämässään. He ovat eristäneet tunteet tietoisuutensa ulkopuolelle, jolloin tunteet eivät aktivoitu arjessa, vaikka se olisi kuinka luonnollista.

Joistakin ihmisistä puolestaan tuntuu, että heidän elämänsä ei ole mitään muuta kuin voimakkaita tunteita, ja he huomaavat heilahtelevansa ääripäästä toiseen. Joiltakin tunteet puuttuvat kokonaan. Vaihtoehtoisesti jotkut saattavat vaipua tunteettomaan tilaan ja muuttua seuraavassa hetkessä äärimmäisen tunteikkaiksi. Lievempiä tunteita voi olla vaikea tunnistaa.

Traumatisoituneen ihmisen autonominen hermosto toimii nopeammin kuin tietoinen mieli, joten reaktiot eri tilanteisiin - esimerkiksi toisiin ihmisiin liittyen - saattavat näyttää kummallisilta.

“Usein, kun asiat menevät yli hilseeni, muutun täysin rauhalliseksi. Analysoin ja puhun tapahtuneesta hymyillen ja puhun itsestäni ja kokemuksistani irrallisena itsestäni, ikään kuin välissä olisi muuri, eikä minulla ole mitään tunnekontaktia tapahtuneeseen. Asia ei vaikuta mitenkään minuun, vaikka tiedän, että se on minun elämäni.”



VALOKUVA:pexels-serkan-göktay-66757.jpg

4. Addiktiivinen ja itseä vahingoittava käytös

Emotionaalinen trauma voi johtaa erilaisiin riippuvuuksiin. Toisin sanoen riippuvuudet voivat juontaa juurensa ulkopuolisuuden, irrallisuuden ja yksin jäämisen kokemuksista, joihin traumatisoitunut ihminen yrittää löytää ratkaisua. Ratkaisua etsiessään ihminen jää kiinni toimintoihin tai aineisiin, jotka tuottavat mielihyvää, jännitystä, helpotusta, täyttymystä. Riippuvuus eli addiktio voi näkyä riippuvuutena esimerkiksi alkoholista tai huumeista, seksistä, ruoasta, uhkapelistä, työstä tai

jonkinlaisesta muusta toiminnasta. Riippuvuus voidaan nähdä yrityksenä korjata tai lievittää varhaisia traumoja, olivatpa ne tiedostamattomia tai tunnistettuja.

Itsetuhoisuutta esiintyy monissa muodoissa, kuten traumaattisten tapahtumien toistamisessa, tunteiden turruttamisessa tai itsensä pakenemisessa. Usein kivun kokemisen ajatuksena on välttää jotakin tunnetta tai traumaattista muistoa, joka olisi vielä tuskallisempi. Vaikka se tuntuukin järjettömältä, järjestelmän kannalta nämä ilkeät ja vihaiset ajatukset ovat hyvää tarkoittavia. Joidenkin elämän ylivoimaisten olosuhteiden aikana itsetuhoisen osa on palvellut muiden osien suojelemista satuttamalla itseään. Aikuiselämässä on kuitenkin käytettävissä paljon laajempi valikoima selviytymiskeinoja. Toipumisessa on tärkeää, että yksilö harjoittelee itsensä ja kaikkien osiensa suojelemista käyttämällä vaihtoehtoisia ei-tuhoavia strategioita.

Monissa tapauksissa päihteidenkäyttö liittyy asunnottomuuteen, mutta ei tietenkään aina. Vaikka ihmisellä ei olisi ollut päihdeongelmaa ennen asunnottomuutta, asunnottomuuden kokeminen voi olla niin raskas kokemus, että hän yrittää torjua pahaa oloa käyttämällä päihteitä. Toipuminen on vaikeaa ihmiselle, joka on oppinut pakenemaan omia traumamuistojaan päihteiden avulla. Raittiina traumakokemukset palaavat mieleen, ja niiden ja niistä nousevien tunteiden kohtaaminen voi olla hyvin vaikeaa. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan ammattiapua.

Vinkkejä traumatisoituneen ihmisen kanssa työskentelyyn:

- Psykoedukaatio (Tiedon ja ymmärryksen antaminen. Tieto traumasta ja sen vaikutuksista auttaa hallitsemaan oireita, ja tiedon avulla henkilö voi ymmärtää itseään ja toimintaansa paremmin.)
- Luovat menetelmät (musiikki, taide jne.)
- Hengitys- ja rentoutumisharjoitukset
- Perustarpeiden täyttäminen (ruoka, uni, taloudellinen toimeentulo jne.)

Vinkkejä traumatisoituneen ihmisen kohtaamiseen asiakastyössä:

- Anna asiakkaan valita tapaamisen aika ja paikka.
- Kerro, kuinka paljon aikaa tapaamiselle on varattu ja mistä keskustellaan. Tee lopuksi yhteenveto tärkeistä asioista, joista keskusteltiin/sovittiin.
- Pidä kelloa ja kalenteria näkyvillä tapaamisten aikana, jotta asiakas orientoituu aikaan paremmin.
- Varmista, että asiakas voi tarvittaessa poistua ja kerro se hänelle.
- Tarjoa asiakkaalle jotain mitä hän voi pitää jotakin kädessään, esim. kahvikuppi, stressipallo.
- Apumuisti (muistilaput, tärkeiden asioiden saneleminen puhelimeen, tukihenkilö)
- Valmistaudu huolellisesti tapaamisiin, jotta asiakkaan ei tarvitse kertoa monta kertaa vaikeista asioista ja tilanteista.
- Pidä taukoa asiakastapaamisten välillä, jotta oma vireystilasi on optimaalinen.

Trauma ja asunnottomuus kietoutuvat yhteen

Traumatisoivilla kokemuksilla voi olla isokin yhteys ihmisten ajautumiselle asunnottomaksi. He ovat todennäköisesti kokeneet jonkinlaisen trauman, usein lapsuudessa. Noin 85 prosenttia rikos-, päihde- ja asunnottomuuspalveluihin yhteyttä ottavista henkilöistä on kokenut trauman lapsena.

Traumatisoituminen voi tapahtua myös silloin, kun henkilö on jo asunnoton, esimerkiksi joutuessaan häirinnän tai ryöstön kohteeksi, seksuaalisen väkivallan tai muun väkivaltaisen tapahtuman uhriksi. Ihmiset voivat myös traumatisoitua uudelleen palveluissa, jos niistä jää heille mitätöivä ja kontrolloitu olon, esimerkiksi jos heillä ei ole mahdollisuuksia yksityisyyteen eikä heitä oteta mukaan itseään koskevaan päätöksentekoon.

Asunnottomuutta itsessään voidaan pitää traumaattisena kokemuksena monin tavoin. Usein kodin menettäminen yhdessä perhesuhteiden ja sosiaalisten roolien menettämisen kanssa on traumaattista. Tämä johtuu siitä, kuten muutkin traumat, että asunnottomaksi joutuminen tarkoittaa monesti sitä, että ihmiset eivät pysty hallitsemaan omaa elämäänsä.

Väkivalta ja asunnottomuus

Asunnottomat ihmiset kokevat väkivaltaa. Asunnottomien naisten kohtaama väkivalta on erityisen monimuotoista. Briteissä jopa 95 prosenttia asunnottomista naisista on kokenut fyysistä väkivaltaa ja 80 prosenttia seksuaalista väkivaltaa. Lukujen voidaan olettaa olevan samankaltaisia myös muissa maissa. Monien naisten kokemukset väkivallasta ja hyväksikäytöstä ovat alkaneet jo lapsuudessa. Kokemus lähisuhdeväkivallasta on yleinen nuorilla, yksinasuvilla aikuisilla ja perheillä, jotka jäävät asunnottomiksi. Monille se on välitön syy asunnottomuuteen.

“Lähisuhdeväkivalta voidaan määritellä fyysiseksi, seksuaaliseksi tai psyykkiseksi vahingoittamiseksi, jossa nykyinen/entinen kumppani tai muu perheenjäsenen aiheuttaa. Väkivalta on monimuotoista, kuten esimerkiksi pahoinpitely, raiskaus, julma kohtelu, henkinen alistaminen tai vainoaminen. Hyvin usein lähisuhdeväkivalta on fyysisen, seksuaalisen ja henkisen väkivallan yhdistelmä. Lähisuhdeväkivaltaa väkivaltaa esiintyy niin heteroparien kuin sateenkaariparien keskuudessa, eikä se edellytä, että ihmissuhde on romanttinen tai seksuaalinen.

- Fyysinen väkivalta: töniminen, lyöminen, potkiminen, hiuksista repiminen, päähän lyöminen, raapiminen, repiminen, ravistelu, ampuma- tai teräaseen käyttö, fyysisellä väkivallalla uhkailu.

“Nukun usein, jonkun toisen kanssa, koska yksin nukkuminen on vaarallista. Minua on pahoinpidelty monta kertaa samalla, kun kaikki tavarani on ryöstetty. Olen joskus ollut itsekin väkivaltainen. Kadulla on viidakon lait. - Mies 49 vuotta”

- Henkinen väkivalta: alistaminen, arvostelu, nimittely, halveksunta, kontrollointi, sosiaalisen kanssakäymisen rajoittaminen, sairaaloinen mustasukkaisuus, eristäminen, tavaroiden rikkominen, lemmikkieläinten vahingoittaminen tai uhkailu jollain edellä mainituista tai itsemurhalla.

“Nyt jälkepäin olen vasta tajunnut, mistä väkivallassa on kyse. Koko asunnottomuuden ajan minua haukkuivat sekä muut asunnottomat että ohikulkijat. Sitten olin hetken yhden jengin kynsissä. Jos en varastanut heille, he uhkasivat tappaa koirani”. Nainen 8 vuoden asunnottomuuden jälkeen

- Seksuaalinen väkivalta: raiskaus, raiskausyritys, pakottaminen erilaisiin seksuaalisiin toimintoihin, seksuaalisella väkivallalla uhkailu, seksuaalinen halventaminen, pakottaminen pornon katsomiseen, ehkäisyn kieltäminen, aborttiin pakottaminen, seksuaalisen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.

“Asunnottomana naisena oleminen ei ole turvallista. Olen tottunut siihen, että minua kosketellaan, vaikka en haluaisi. Joskus olen saanut nukkumapaikan joiltakin miehiltä. He vaativat usein seksiä siitä. Muutaman kerran olen suostunut, koska olen pelännyt, että minut raiskataan. Nyt ymmärrän, että se oli raiskaus”. Nainen 26-vuotias

- Taloudellinen väkivalta: omien rahojen itsenäisen käytön estäminen, velan ottaminen toisen nimiin, taloudelliseen päätöksenteon estäminen tai omien rahojen luovuttamisen pakottaminen toiselle henkilölle, taloudellisella väkivallalla uhkailu tai kiristäminen.

“Minulla ei ole ollut koskaan rahaa. Minun oli annettava sosiaaliuudet puolisololleni, ja hän antoi minulle vähän rahaa, jos tarvitsin jotain. Hänellä oli myös henkilöllisyystodistukseni, jonka hän usein kadotti. Sosiaalityöntekijäni ei ymmärtänyt, miksi tarvitsin usein uuden henkilöllisyystodistuksen. Hän luuli, että olin huolimaton ja hukkasin sen itse”. Nuori nainen

- Vainoaminen: toistuvat ei-toivotut yhteydenotot, väärin tietojen levittäminen, omaisuuden tuhoaminen, pelottelu, seuraaminen, vakoilu, henkilötietojen varastaminen ja väärinkäyttö.

“Olen nyt turvakodissa lasteni kanssa. Olemme kodittomia, koska emme voi palata omaan kotiimme. Mieheni on väkivaltainen ja vainoaa minua. Olemme odottaneet uutta kotia pitkään, mutta sitä on vaikea löytää. Meidän on muutettava toiseen kaupunkiin, emmekä voi asua asunnossa, joka on ensimmäisessä kerroksessa, koska en tunne oloani siellä turvalliseksi. Sosiaalityöntekijäni ei ymmärrä tätä”. Kahden lapsen äiti

- Kaltoinkohtelu tai laiminlyönti: lapsen, vanhuksen tai vammaisen ihmisen jättäminen ilman hoitoa tai apua tilanteissa, joissa uhri on heistä riippuvainen, toisen henkilön vahingoittaminen huumeilla, päihteillä, kemikaaleilla tai liuottimilla.

“Kun olin lapsi, vanhempani jättivät minut päiviksi yksin kotiin. Heillä oli päihdeongelma. Jouduin sijaiskotiin ja aloin itse käyttää huumeita. En ole pystynyt huolehtimaan omista lapsistani. Annoin heidät pois, koska en halua heidän kokevan samaa kuin minä”. Nainen 44-vuotias, 5 vuotta asunnottomana”

- Kulttuurinen tai uskonnollinen väkivalta: uskonnollisen vakaumuksen pakottaminen, väkivallalla uhkaaminen tai väkivallan käyttö, jonka oikeutuksena on viittaus uskontoon tai kulttuuriin, esim. kunniaväkivalta, uskontoon perustuva uhkailu.

“Perheeni oli hyvin uskonnollinen ja asuimme pienellä paikkakunnalla. Olen tiennyt jo lapsena, että olen homo. Kun kerroin siitä vanhemmilleni, he pitivät minua sairaana. Minua ei hyväksytty omaan uskonnolliseen yhteisöön, ja jouduin muuttamaan pois kotoa, isompaan kaupunkiin. Olin yksin enkä tuntenut ketään. Aloin juoda alkoholia, opintoni keskeytyivät ja päädyin kodittomaksi”. 39-vuotias mies

6.4 Lisämateriaalia

- Trauma and brain: <https://www.youtube.com/watch?v=xYBUY1kZpf8>
- Adverse Childhood Experiences (ACEs): Impact on brain, body and behavior <https://www.youtube.com/watch?v=W-8jTTIsJ7Q>
- Opening Doors Trauma Informed Practice for the Workforce <https://www.youtube.com/watch?v=zq8ahtHIRxU>

LUKU 7: SOSIAALISTEN SUHTEIDEN LUOMINEN, YLLÄPITÄMINEN JA KORJAAMINEN. LIITTYMINEN YHTEISÖÖN.

7.1 Johdanto

Tässä luvussa tarkastellaan restoratiivista oikeutta menetelmänä, jonka avulla voidaan käsitellä monenlaisia erilaisia yhteisöissä tapahtuneita konflikteja. Aluksi käydään läpi, mitä restoratiivinen oikeus on, ja miten se voi liittyä asunnottomuustyöhön. Tämän lisäksi tarkastellaan miten restoratiivisia menetelmiä voidaan soveltaa asunnottomuustyössä ja sitä, miten yhteisöjen ja yksilöiden välisiä erimielisyyksiä voidaan ratkaista.

7.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Tutustutaan restoratiivisen oikeuden keskeisiin käsitteisiin ja periaatteisiin.
- Tutkitaan, miten restoratiivista oikeutta voidaan soveltaa rikosoikeusjärjestelmässä.
- Opitaan ymmärtämään, miten restoratiivinen oikeus voi auttaa ratkaisemaan perhesuhteita ja konflikteja.
- Opitaan miten restoratiivisia menetelmiä voidaan hyödyntää asunnottomuustyössä.
- Tutustutaan esimerkkeihin hyvistä käytännöistä asunnottomuustyössä.

7.3 Mitä on restoratiivinen oikeus?

Restoratiivinen oikeus on pohjimmiltaan lähestymistapa oikeudenkäyntiin, jossa rikoksen tai riidan uhri ja tekijä pyritään saattamaan yhteen, jotta aiheutunut vahinko voidaan korjata. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että uhri ja rikosentekijä osallistuvat tapaamisiin, joita valvovat esimerkiksi poliisit tai sosiaalityöntekijät, joiden roolina on toimia tapaamisissa sovittelijoina. Näiden tapaamisten tavoitteena on keskustella rikosentekijän motiiveista, uhrille aiheutuneesta vahingosta ja siitä, mitä voidaan tehdä, jotta uhrin ja tekijän toipumisprosessi etenisi jatkossa

Restoratiivinen lähestymistapa eroaa yleisestä rikosoikeudellisesta järjestelmästä. Rikosoikeus on menetelmä, jossa uskotaan rangaistukseen menetelmänä, jolla muutetaan yksilöiden käyttäytymistä estämällä rikosten tekeminen tai rankaisemalla rikollisia niin ankarasti, etteivät he enää syyllisty rikoksiin. Vaikka rikosoikeuden on oltava olemassa muodossa tai toisessa kaikkein kauhistuttavimpien rikosten estämiseksi, se ei juurikaan paranna rikoksen aiheuttamia murtumia tai puutu sen perimmäisiin syihin. Rikosoikeusjärjestelmän restoratiivisella oikeudella pyritään auttamaan uhria pääsemään tapahtumien yli ja ottamaan rikosentekijä mukaan paranemisprosessiin sen sijaan, että hänet syrjäytettäisiin yhteisöstä, jonka osa hän on. On tärkeää huomata, että restoratiivisen oikeuden menetelmää ei voida soveltaa kaikkiin tapauksiin, ja sitä on lähestyttävä siten, että uhri tekee täyttä yhteistyötä ja tuntee prosessin. Vaikka prosessin tavoitteena on auttaa uhria, rikosentekijää ja yhteisöä, uhrin tarpeet on asetettava etusijalle.

Rikosoikeusjärjestelmän ulkopuolella restoratiivisten menetelmien soveltaminen on monimutkaisempaa. Tämä johtuu siitä, että jokapäiväisessä elämässä tapahtuvissa ihmisten välisissä konflikteissa on harvoin selkeä jako uhrin ja rikosentekijän välillä. Joskus nämä konfliktit voivat täyttää myös rikoksen tunnusmerkit, mutta usein ne ovat muunlaisia ihmisiä ja yhteisöjä loukkaavia tapahtumia, joihin voidaan myös soveltaa restoratiivisia menetelmiä. Restoratiivisen oikeuden teorian mukaan kaikilla osapuolilla on yhtäläinen oikeus oikeudenmukaisuuteen, ihmisarvoon, kunnioitukseen ja kuulluksi tulemiseen. Siksi menetelmänä käytetään yleensä sovittelun ja ryhmäparantamisen kaltaisia käytäntöjä. Näihin käytäntöihin palataan myöhemmin tässä luvussa.

Näissä tapauksissa tärkeänä tavoitteena on jakaa valta uudelleen varmistamalla, että kaikki osapuolet kokevat, että heidän äänensä on kuultu ja heidän valituksensa on käsitelty. Lisäksi osapuolten välille laaditaan selkeä suunnitelma, jossa määritellään, miten jatkossa edetään. Prosessissa ei pyritä syyllistämään, vaan tutkimaan toiminnan motiiveja ja syitä ja etsimään samalla ratkaisuja siihen, miten edetä eteenpäin.

Kuten useimmilla teoreettisilla lähestymistavoilla, myös restoratiivisella oikeudella on kuitenkin rajoituksensa. Vahingollisimmissa ja myrkyllisimmissä suhteissa tätä avointa vuoropuhelua ei kuitenkaan voida käydä, koska se voi altistaa uhrin lisävahingoille. Tämä on erityisen ilmeistä aiemmin väkivaltaisissa suhteissa, joissa kaikki yritykset ottaa uhri ja tekijä uudelleen puheeksi olisi käsiteltävä tapauskohtaisesti, ja kokeneiden ammattilaisten, kuten sovittelijoiden ja tukihenkilöiden, olisi suhtauduttava niihin hyvin herkästi. Tällaisissa tilanteissa voidaan mahdollistaa uhrin ja hänen yhteisönsä välisten sosiaalisten siteiden rakentaminen ja tukiverkoston luominen. Vaihtoehtoisesti tapauksissa, joissa uhri ei halua tavata tekijää, tekijä voi kohdata yhteisön, jotta tämä ymmärtäisi aiheuttamansa vahingon ja haluaisi korjata toimintaansa. Tämä auttaa rikosentekijän integroitumista takaisin yhteisöön ja toivottavasti estää rikoksen uusimisen todennäköisyyden.



VALOKUVA: beth-macdonald-mbND4xtrlVY-unsplash.jpg

Voiko asunnottomuus olla rikollista?

Asunnottomuudesta johtuvien seurauksien vuoksi ihmiset saattavat ajautua tilanteeseen, jossa heidän olemassaolostaan tulee laitonta. Tästä on esimerkkinä lainsäädäntö, joka kieltää vailla vakinaista asuntoa olevia henkilöitä yöpymästä tai asumasta tietyissä julkisissa paikoissa, kuten puistoissa, kauppojen edustoilla tai metroasemilla. Joissakin maissa, joissa näitä lakeja sovelletaan, viranomaiset voivat poistaa asunnottomat fyysisesti paikoista, joihin he ovat asettuneet. Sen lisäksi, että toimet ovat epäinhimillisiä, tällaisten käytäntöjen ja lakien haitallisimpia seurauksia on se, että ihmiset poistetaan elinympäristöstään ja erotetaan tukiverkostostaan, mikä estää heitä pääsemästä sellaisten toimijoiden piiriin, jotka voivat tarjota heille tukea.

Asunnottomuuteen liittyvien tilanteiden kriminalisoiminen lisää todennäköisyyttä, että asunnottomat turvautuvat rikolliseen toimintaan selviytyäkseen. Tällaisista toimista lopulta aiheutuu yksilöille ja yhteisöille enemmän vahinkoa sen sijaan, että ne suojelisivat niitä ja loisivat rauhallisen ja turvallisen ympäristön kaikille. On olemassa esimerkkejä hyvistä käytännöistä, joilla on pyritty puuttumaan asunnottomien kriminalisointiin liittyviin ongelmiin, ja niitä käsitellään luvun lopun esimerkissä.

Restoratiivinen oikeus: sovittelu

Sovittelu on käytäntö, jonka tavoitteena on saada aikaan vuoropuhelu konfliktissa olevien ryhmien tai yksilöiden välille sovinnon aikaansaamiseksi. Sen vahvuutena on, että osapuolet tekevät yhteistyötä yhteisen ongelman ratkaisemiseksi ja käsittelevät samalla molempien osapuolten pelkoja, huolenaiheita ja tarpeita, jotta löydettäisiin tie eteenpäin. Tätä prosessia voidaan kutsua myös konfliktinratkaisuksi. Sovittelun määritelmää on vaikea tarkemmin rajata, sillä jokainen sovittelu määräytyy osallistujien, konfliktin ja käytävän keskustelun mukaan.

Restoratiivinen sovittelu voidaan aloittaa yksinkertaisimmillaan näillä viidellä kysymyksellä, jotka avaavat oven syvälliselle ja monitahoiselle keskustelulle.

- Mitä tapahtui?
- Keitä asia on koskenut?
- Mitä voimme tehdä asian korjaamiseksi?
- Kenellä muulla on osuutta tässä konfliktissa? (esim. laajempi yhteisö)
- Mitkä olivat motiivit?

Keskustelua on käyty siitä, missä menee raja korjaavan oikeuden ja sovittelun välillä. Joidenkin näkemysten mukaan restoratiivisessa oikeudessa on oltava selkeä uhri ja rikoksentekijä, kun taas sovittelua käytetään silloin, kun konflikti ei ole yhtä selkeä. Kuten aiemmin on todettu, emme ole samaa mieltä tästä kannasta, sillä sovittelua voidaan lähestyä restoratiivisen oikeuden näkökulmasta, jossa noudatetaan periaatteita, kuten oikeutta oikeudenmukaisuuteen, ihmisarvoon, kunnioitukseen ja kuulluksi tulemiseen. Jotta käytäntöä voitaisiin mielestämme pitää korjaavana, sovittelussa ei saa keskittyä syyllistämiseen vaan pikemminkin menneiden tapahtumien tunnustamiseen ja sellaisen toimintatavan luomiseen, joka hyödyttää kaikkia osapuolia.

Yksi restoratiivisen sovittelun keskeinen tehtävä on puuttua vallan epätasapainoon, jota monet vahingoittuneet tai rikkoutuneet suhteet aiheuttavat. Tämä valta voi olla muun muassa fyysistä valtaa, rahallista valtaa tai henkistä hyväksikäyttöä. Restoratiivisella sovittelulla pyritään puuttumaan näihin eroihin ja tasapainottamaan valtaa tasaisemmin osapuolten välillä.

Esimerkkinä voidaan käyttää taloudellista valtaa: taloudellisen vallan uudelleenjakaminen ei tarkoita pelkästään varallisuuden jakamista tasan kahden ryhmän kesken, vaan pikemminkin sen vaikutuksen ja vallan käsittelemistä, joka taloudellisilla resursseilla voi olla osapuoliin. Tämä tarkoittaa, että sovittelijan ja asianomaisten osapuolten on pyrittävä löytämään mekanismi, joka estää vaikutusvaltaista osapuolta käyttämästä valtaansa tulevaisuudessa. Myös heikommalle osapuolelle tulisi antaa jonkinlainen keino, jonka avulla hän voisi pitää puoliaan, mikäli vahvempi osapuoli jatkaa vahingollista toimintaa. Sovitteluprosessin pitäisi vähintään viestiä voimakkaalle osapuolelle, että hänen toimintansa on vahingollista ja loukkaavaa, ja heikomman osapuolen pitäisi pystyä viestimään, miten tämä vaikuttaa häneen.

Restoratiivinen oikeus: ryhmäistunto ja kehäprosessi

“Ryhmäistunnoissa” ja “kehäprosessissa” käsitellään samankaltaisia kysymyksiä kuin sovittelussa (mitä tapahtui, keneen asia on vaikuttanut, mitä voimme tehdä hyvittääksemme asian, kenellä muulla on osuutta konfliktissa ja mikä on vaikuttanut tekoihin). Kun sovittelussa keskitytään pienten ryhmien välisten konfliktien sovitteluun, ryhmäistunnoissa pyritään mahdollistamaan myönteisten suhteiden muodostuminen varsinaisen konfliktin ulkopuolisille mutta välillisille osallistujille.

Ryhmäistunnon avulla ryhmä yksilöitä, joita yhdistävät samankaltaiset kokemukset tai jotka kuuluvat samankaltaisiin yhteisöihin, voi luoda myönteisiä siteitä. He kokoontuvat yhteen ja jakavat kokemuksiaan kunnioittaen toistensa oikeutta tulla kuulluksi. Kukaan osallistuja ei voi keskeyttää puhuessaan, koska nämä ovat tiloja pohdinnalle ja harkinnalle, eivät tuomitsemiselle tai kysymyksille. Itse prosessia johtaa ammattilainen, joka voi ohjata keskustelua ja esitellä aiheita. Keskustelut perustuvat kuitenkin enimmäkseen osallistujien kokemusten ilmaisemiseen, eivät niinkään hyvin konkreettisiin aiheisiin. Oikeus olla osallistumatta keskusteluun ja olla vain aktiivinen kuuntelija on prosessin keskeinen osa, sillä eri henkilöt saattavat tarvita aikaa voidakseen avautua.

Esimerkkitapaus:

Community Safety Casework Team (CSCT) – Brighton and Hove City Council

Tapauksen pääpiirteet

- CSCT kutsuttiin tukiasumisen yhteisöön sen jälkeen, kun työntekijät olivat huomanneet, että yksi asukas oli käyttäytynyt väkivaltaisesti muita asukkaita kohtaan.
- Käyttäytyminen oli pahentunut vähitellen kuuden kuukauden ajan ennen CSCT:n väliintuloa.
- Asukas toi yhteisöön ihmisiä, jotka alkoivat käyttää sitä tilana, jossa käyttää ja myydä huumeita. Tämä tilanne aiheutti konflikteja muiden asukkaiden ja henkilökunnan kanssa.

Ratkaisu:

- CSCT kutsui kaikki asukkaat ja henkilökunnan restoratiiviseen ryhmäistuntoon. Tämä antoi jokaiselle projektin jäsenelle tilan, jossa he saattoivat ilmaista tunteensa vapaasti. Istunnon tarkoituksena oli murtaa olemassa olevat sosiaaliset hierarkiat ja antaa kaikille osallistujille yhtäläinen asema keskustelussa.
- Istunnon avulla jokainen osallistuja pystyi tunnistamaan konfliktiin liittyviä ongelmia, ja sai mahdollisuuden osallistua suunnitelman laatimiseen, että miten yhteisö jatkaisi tästä eteenpäin.

- Yksittäisen henkilön rankaisemisen sijaan syntyi prosessi, jossa ihmiset yhdessä loivat keinoja uusien haittojen syntymiseksi heidän yhteisössään.

7.4 Lisämateriaalia

- Shenk and Zehr. [Restorative Justice and Substance Abuse: The Path Ahead](#). SAGE journals. 2001.
- Liebmann & Wootton. [Restorative Justice and Domestic Abuse/Violence](#). The Home Office Crime Reduction Unit for Wales. 2010.
- Liebmann. Restorative Justice: How It Works. ProQuest Ebook Central - Reader. 2007.
- Weitekamp & Kerner. Restorative Justice: Theoretical foundations. ProQuest Ebook Central - Reader. 2011.
- Novac, Hermer, Paradis & Kellen. Justice and Injustice: Homelessness, Crime, and the Criminal Justice System - desLibris. Centre for Urban & Community Studies, University of Toronto. 2006.
- Safe In The City. The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project. Safe in the City. Brighton & Hove City Council. 2018.
- Healing Justice. Restorative Justice and the Circle Process. (healingjusticeproject.org). 2019.

LUKU 8: OMAN KOKEMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN TOISTEN AUTTAMISEKSI

8.1 Johdanto

Oman kokemuksen jakaminen edistää vertaistukisuhteen syntymistä ja on sen vuoksi keskeinen osa vertaistukityötä. Samanlaiset elämäkokemukset “avaavat ovia” ja “rakentavat siltoja” vertaistukihenkilöiden ja vertaisten välille. Samoin omien elettyjen kokemusten pohtiminen ja kertomusten luominen menneistä tapahtumista voi auttaa vertaistukihenkilöä tarkastelemaan menneisyyttä - ja nykyisyyttä - eri näkökulmasta ja löytämään tiensä muutoksiin omassa elämässään. Jotta vertaistyö on kaikkia osapuolia hyödyttävää ja turvallista, kaikkien osapuolten - myös palvelujen järjestämiseen ja ohjaukseen osallistuvien ammattilaisten - on oltava tietoisia siitä, mitkä seikat auttavat näiden tavoitteiden saavuttamisessa ja mitä on vältettävä.

8.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Opitaan eletyn kokemuksen jakamisen hyödyistä.
- Tarkastellaan omien kokemusten jakamiseen liittyviä haasteita.
- Opitaan eletyn kokemuksen arvo vertaistukityössä.
- Tutustutaan tapoihin, joilla vertaistuki voi luoda merkityksiä ja jäsentää omaelämäkertaa uudelleen.
- Perehdytään kokemusten tehokkaaseen jakamiseen liittyviin näkökohtiin.

8.3 Oman kokemuksen jakaminen

Omien vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen

On osoitettu, että interventiot, jotka auttavat ihmistä tunnistamaan ja kehittämään omia vahvuuksiaan, parantavat hyvinvointia. Yleisesti ottaenkin ihmiset, jotka ovat tietoisia vahvuuksistaan, osaavat käyttää niitä tietoisesti edetäkseen kohti omia tavoitteitaan. Tämän perusteella asunnottomuutta tutkineet tutkijat ovat esittäneet, että voimavara- ja tukemisen minäkuvan rakentamisessa, lisää heidän mahdollisuuksiaan päästä pois asunnottomuudesta.

Roger Tweed (Tweed et al., 2012) raportoi tutkimuksessaan, että haastattelemiensa asunnottomuutta kokeneiden ihmisten tilannetta asunnottomuusaikana edisti se, että he tunnistivat omat vahvuutensa ja sen, että heillä on jotain annettavaa. Tutkimuksessa todettiin, että huolimatta syrjäytyneestä asemastaan yhteiskunnassa valtaosa asunnottomuutta kokeneista ihmisistä tunnistaa omia henkilökohtaisia vahvuuksiaan. Niiden tunnistaminen käy kuitenkin sitä vaikeammaksi mitä pidempään ihminen on ollut asunnottomana.

Tutkimus osoittaa, että ihmisen vahvuuksien tunnistamiseen on tärkeä kiinnittää huomiota työskennellessä asunnottomien ihmisten kanssa. Jotta tämä työ olisi kohdennetumpaa, on mielenkiintoista suunnata interventio niihin vahvuuksiin, joilla on taipumus olla hallitsevia

asunnottomuutta kokevien ihmisten keskuudessa. Tutkijat tunnistivat useita vahvuuksia, joita asunnottomat tai entiset asunnottomat kertoivat haastatteluissa useimmin (Tweed at al.).

Selviytymistaidot	Motivaatio	Sinnikkyys	Omavaraisuus
Toisista välittäminen	Henkisyys	Vuorovaikutustaidot	Taito tehdä käsillään
Rohkeus	Ystävällisyys	Sosiaalinen äly	Aitous

Useimmat edellä mainituista vahvuuksista löytyvät Peterson C:n ja Seligman M.E.P:n kehittämässä VIA-luokituksessa (Values in Action). Luokitus sisältää 24 erilaista luontevahvuutta, ja sitä on käytetty paljon useissa kansainvälisissä tutkimuksissa. [Tieteellinen tutkimus](#) on saatavilla ilmaiseksi yli 20 kielellä Institute on Character -järjestön verkkosivuilta.

Vertaistuki ja eletty kokemus

Henkilökohtaisten kokemusten jakaminen on keskeinen osa vertaistukityötä, koska se mahdollistaa vertaissuhteen rakentumisen. Elämäkokemusten jakamisesta on kuitenkin muitakin hyötyjä. (Psych Hub, 2021):

- Herättää toivoa osoittamalla, että vaikeimmistakin tilanteista on olemassa ratkaisuja ja ulospääsyteitä ja että ihmiset, joilla on ollut samanlaisia ongelmia, ovat löytäneet niitä.
- Edistää osaltaan sitä, että ihminen tuntee vähemmän häpeää tilanteestaan, mikä puolestaan voi johtaa siihen, että hän on motivoituneempi etsimään ratkaisuja ja ottamaan vastaan tarjottua apua.
- Yksi parhaista tavoista edistää voimaantumista ja vähentää stigmaa.
- Voi vähentää ongelmien uusiutumista.
- Toisten auttaminen on tehokas keino auttaa itseään

Kokemusten jakamisen haitat ja vaikeudet

Toisen ihmisen henkilökohtaisten kokemusten kuuleminen herättää toivoa ja rohkaisua niissä, jotka käyvät itsekkin läpi vaikeita vaiheita. Kokemusten jakaminen voi kuitenkin olla jakajalle itselleen vaikeaa, varsinkin silloin, kun kokemukset liittyvät kamppailuun, menetykseen tai kipuun. Usein nämä ovat jakajalle elämän kipeimpiä muistoja, ja vaikeat tunteet voivat nousta pintaan hänen muistellessaan niitä. Haluttomuudella jakamiseen voi olla muitakin syitä kuin niiden tuottama kipu, kuten pelko tuomitukseksi tulemisesta, häpeä, haluttomuus paljastaa omaa haurautta, epäluottamus henkilöä tai ryhmää kohtaan, jonka kanssa on tarkoitus jakaa.

Yleensä tarvitaan aikaa ja myös harjoitusta, jotta ihminen kokee luonnolliseksi jakaa kokemuksiaan. Tämän vuoksi vertaistukihenkilöiden koulutuksessa tulee antaa vertaisille aikaa ja tilaa kertoa itsestään, sitten kun se sopivalta tuntuu. Osallistujia ja ei saa painostaa ja heidän on tunnettava, että he hallitsevat tilannetta ja että he voivat vapaasti päättää, mitä osia tarinastaan he haluavat kussakin

vaiheessa jakaa. Varsinkin ohjelman alussa, kun ryhmä ei ole vakiintunut eikä tunne toisiaan hyvin, kannattaa muistuttaa, että heti ei tarvitse eikä ehkä kannatakaan kertoa kaikista vaikeimpia asioita. Tämän vuoksi on hyvä olla joustava, kun suunnitellaan harjoituksia ja annetaan osallistujille tehtäviä. Jos esimerkiksi pyydät osallistujia pohtimaan aiempia kokemuksiaan, sinun kannattaa jossain määrin rajata, mitä kokemuksia tai tapahtumia he ottavat esille.

Kokemuksen tuoma leima

Vertaistukihenkilöille - ja kokemusasiantuntijoille yleensä - voi jossain vaiheessa tulla tunne, että heidän koko identiteettinsä pelkistyy heidän eletyn elämänsä kokemukseen ja että heidän mielipidettään arvostetaan vain sen vuoksi. Tällaisen tilanteen välttämiseksi on tärkeää, että vertaistukihenkilön kanssa työskentelevät ammattilaiset ovat tietoisia siitä, että hän on muutakin kuin kokemusasiantuntija ja että hänellä on muitakin kykyjä ja osaamista. Ammattilaisten onkin hyvä auttaa vertaistukihenkilöä löytämään tai vahvistamaan muita valmiuksiaan ja taitojaan. Tällaisia toimia voivat olla esimerkiksi vertaistukihenkilöiden kuuleminen kysymyksissä, jotka eivät varsinaisesti liity omakohtaiseen kokemukseen ja kannustavan palautteen antaminen.

Kokemusten tehokas jakaminen

Jotta kokemusten jakaminen olisi tehokasta, sen on oltava hyvin harkittua ja huolellisesti toteutettua. Seuraavassa esitetään joitakin perustavanlaatuisia näkökohtia, joiden avulla tämä onnistuu.

Kokemusten moninaisuus

On tärkeää ymmärtää, että mikään kokemus ei ole samanlainen, vaan siihen vaikuttavat aina useat tekijät, jotka tuovat siihen lukuisia sävyjä ja muunnelmia. Samoin on tiedostettava, että vaikka tilanne saattaa olla samankaltainen, kahden eri ihmisen tarpeet ja toiveet eivät välttämättä ole samat. Mikä toimi yhdelle ihmiselle, voi toimia toiselle, tai sitten ei.



VALOKUVA: priscilla-du-preez-F9DFuJoS9EU-unsplash.jpg

Muutos ottaa aikaa

Muutos on vie yleensä aikaa ja mahdollista yleensä silloin, kun ihminen ymmärtää sen ja valmis sitoutumaan vertaistukihenkilön tarjoamaan apuun. Tämän vuoksi on tärkeää, että vertaistukihenkilöt puhuvat myös tästä näkökulmasta kertoessaan kokemuksistaan.

Kokemusten tarkoituksenmukainen jakaminen

Vertaistukihenkilöiden ei kannata jakaa kokemustaan sattumanvaraisesti. He analysoivat mistä osasta heidän kokemuksessaan olisi todellista hyötyä ja mikä hyödyttäisi ihmistä juuri hänen tilanteessaan. Usein tämä tapahtuu kuin itsestään vertaisen ja vertaistukihenkilön keskinäisessä vuorovaikutuksessa, esim. ihmisen pyynnöstä tai havaittuaan ihmisen käyttäytymisen tai kertomuksen perusteella hänen tietyn tarpeensa.

Kokemusten jakamisen tavoitteena on herättää toivoa, antaa ideoita selviytymiseen ja keskustella vaihtoehtoisista ratkaisuista. Joskus ihminen ei kuitenkaan välttämättä ole vielä valmis ottamaan tiettyjä edistysaskelia tai aika ei ole oikea, ja pysyminen alkuperäisessä suunnitelmassa saattaa aiheuttaa lisähaastetta tai torjumista. Tämän vuoksi vertaistukihenkilöiden on pyrittävä välttämään sellaisten seikkojen jakamista, jotka saattavat aiheuttaa ongelmia tai ennakkoluuloja tiettyjä ratkaisuja tai palveluja kohtaan.

Kokemusten realistisuus

Kokemusten jakamisen tarkoituksena on antaa ihmisille mahdollisuus luoda yhteys toisiinsa heidän elämäkertansa kautta. Tätä varten kerrotun tarinan on oltava samaistuttava. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että on pyrittävä löytämään tasapaino kokemustensa karuuden kuvaamisen, todella vaikeiden tilanteiden ja positiivisuuden liioittelun välillä.

Mahdollisuuksien tarjominen

Vertaistuen on oltava väline, jolla ihmistä ohjataan tekemään omia päätöksiä ja vahvistamaan hänen itsetuntoaan. Sitä ei missään nimessä pidä nähdä keinona vaikuttaa ihmisen omiin päätöksiin. Tämän vuoksi vertaistukihenkilön on vältettävä kertomasta toiselle, mitä hänen tulisi tehdä, tai edes antamasta suoria neuvoja toteutettavista toimista. Sen sijaan oman kokemuksen jakamisen tarkoituksena on tarjota ihmiselle laajennettu näkökulma ja auttaa häntä tuntemaan, ettei hän ole yksin tässä asiassa.

Käytetyn kielen merkitys

Vertaistukihenkilön käyttämä kieli on erittäin tärkeää, sillä se on kapellimestari, jolla viesti saadaan perille. Oikein käytettynä se auttaa tukemaan edellä esitettyjä näkökohtia. Vertaistukihenkilön on suotavaa käyttää todennäköisyyttä ilmaisevia modaaliverbejä - saattaa, taitaa, voida... - ja välttää varmuutta ilmaisevia modaaliverbejä, kuten tulee, täytyy, ei voi jne.

Riittääkö jaettu kokemus asunnottomuudesta yhteyden luomiseen?

Asunnottomuus on monitahoinen ilmiö, joka voi koskettaa ihmisiä eri taustoista, etnisestä alkuperästä, uskonnollisesta vakaumuksesta, seksuaalisesta suuntautumisesta ja sosioekonomisesta asemasta huolimatta. Lisäksi vakaan asunnon puute liittyy usein muihin olosuhteisiin ja ongelmiin, kuten sairastumiseen tai mielenterveysongelmiin, fyysiseen, seksuaaliseen tai henkiseen väkivaltaan, erilaisiin traumoihin, riippuvuuksiin, ihmissuhdehaasteisiin jne.

Kuvitellaan nyt, että vertaistukihenkilöllä ja asunnottomalla ihmisellä on molemmilla kokemus asunnottomuudesta, mutta sen lisäksi heidän taustansa ja kokemuksensa ovat huomattavasti erilaiset.

Kaikkien osapuolten on ensinnäkin ymmärrettävä, että vertaistuen yhteydessä voi olla vaikeaa saavuttaa kahden ihmisen eletyn kokemuksen täydellistä samankaltaisuutta. On vertaissuhteita,

joissa jaetun kokemuksen taso on erittäin korkea, ja on toisia, joissa kokemukset ovat hyvin erilaisia. Ensimmäisessä tapauksessa yhteyden luominen ja yhteisen sävelen löytäminen saattaa toki olla helpompaa, mutta asunnottomuuskokemuksen jakaminen riittää kuitenkin yhteyden luomiseen edellyttäen, että vertaistukihenkilöllä on kykyä empatiaan toista ihmistä kohtaan ja kykyä ymmärtää hänen uniikkia tilannettaan

Kokemusten jakaminen muilla tasoilla

Eletyn kokemuksen jakaminen ei ole ainoa tapa auttaa muita omien kokemustensa avulla. Asunnottomuutta kokeneiden ottaminen mukaan palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin on erinomainen tapa tuoda mukaan erilaisia näkökulmia, jotka voivat huomattavasti parantaa mahdollisuuksia, että palvelut vastaavat niiden käyttäjien tarpeita. Tällaisen työn on epäilemättä perustuttava ymmärrykseen eletyn kokemuksen arvosta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista palvelujen suunnittelussa, järjestelmän muuttamisessa tai sen mukauttamisessa tiettyihin sosiaalisiin haasteisiin. Jotta tämä lähestymistapa toimisi, työlle luotava kestävä rakenteet ja sen lisäksi on sitouduttava siihen, että eri sidosryhmät otetaan mukaan prosessiin, mikä edellyttää toimijoilta ponnisteluja ja sitkeyttä. Toinen tärkeä näkökohta on se, että jos kokemusasiantuntijan osallistuminen tiettyyn ohjelmaan on kertaluonteista, saavat he etukäteen riittävästi tietoa toiminnan tarkoituksesta ja heidän panoksensa vaikutuksesta jälkikäteen. Tämä auttaa heitä ymmärtämään, mikä heidän roolinsa on, ja se rohkaisee heitä jatkossakin osallistumaan kokemuksellaan.



VALOKUVA: priscilla-du-preez-3gAiajAfjXI-unsplash.jpg

LUKU 9: VOIMAUTTAVA VERTAISTUKISUHDE

9.1 Johdanto

Asunnottomuuden kokeminen vaikuttaa ihmissuhteisiin ja myös aikaisemmassa elämässä koetut vaikeat tapahtumat, kuten ongelmat lapsuuden perheessä, vaikuttavat ihmisen stressinsietokykyyn, tunnetaitoihin ja kykyyn toipua vaikeista kokemuksista. Vertaistukihenkilöt voivat edistää ihmisen toipumisprosessia rakentamalla myönteisen suhteen häneen. Vertaistukihenkilöt voivat toimia roolimalleina ja edustaa positiivista muutosta ja tarjota samalla tukea toipumisen saavuttamiseen. Suhteen alkuvaiheessa vertaistukihenkilöt voivat toimia jäänmurtajina, ja kuuntelemalla aktiivisesti asiakkaidensa toiveita ja elämäntarinaa he voivat saada heidät tuntemaan itsensä ymmärretyksi, mikä helpottaa heidän sitoutumistaan ja luo luottamuksen tunnetta palvelujen henkilöstöä kohtaan.

Jakamalla oman tarinansa vertaistukijat voivat tarjota hyödyllisen viitekehyksen niille, jotka saattavat tuntea olevansa eksyksissä tai hukkaa haasteiden määrään, joita heidän on kestettävä vaikeassa elämäntilanteessaan. Positiivisen suhteen rakentaminen on hyödyllistä myös alan ammattilaisille, jotka voivat hyötyä vertaistukihenkilöiden tietotaidosta ja kehittää sen avulla omaa työtään.

9.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Opitaan vertaissuhteen myönteisistä osatekijöistä, kuten vastavuoroisuudesta ja voimaantumisen.
- Tarkastellaan auttajatyypin suhteen ja voimaannuttavan vertaissuhteen erot.
- Tutustutaan vallan, valinnan ja kontrollin käsitteisiin vertaissuhteissa.

9.3 Vastavuoroisuus ja voimaantuminen

Kehittämällä virallisia vertaistukitehtäviä koulutetaan ja palkataan ihmisiä, joilla on omakohtaista kokemusta muiden tukemisesta. Tärkeä osa vastavuoroisuutta on kyky osallistua ihmissuhteiden välisiin konflikteihin tavalla, joka kunnioittaa sekä yhteyttä että mahdollisia ristiriitoja. Ilman kykyä osallistua kasvua edistäviin konflikteihin aitous - ja siten aito vastavuoroisuus - vaarantuu. Kyky hyväksyä haavoittuvuus jokaisessa ihmisessä ja kyky pitää itsensä avoimena vaikutuksille ovat olennaisia vertaistukisuhteissa.

Toisaalta voimaantuminen on sosiaalinen prosessi, joka auttaa ihmisiä saamaan hallinnan omaan elämäänsä. Se on prosessi, joka edistää ihmisissä valtaa (eli kykyä toteuttaa), jota he voivat käyttää omassa elämässään, yhteisöissään ja yhteiskunnassaan toimimalla asioissa, jotka ovat heille tärkeitä.

Vertaistuki ymmärretään yleisesti vastavuoroisen tuen suhteeksi, jossa ihmiset, joilla on samankaltaisia elämäkokemuksia, tarjoavat toisilleen tukea erityisesti vaikeiden tai haastavien kokemusten läpikäymisessä. Vertaistukihenkilöt ovat ihmisiä, joilla on omakohtaisia kokemuksia ja jotka on koulutettu ja palkattu toimimaan virallistetussa roolissa toipuvien tukena. Vertaistukihenkilön rooliin kuuluu vastavuoroisesti voimaannuttavien suhteiden kehittäminen, kokemusten jakaminen toivoa herättävällä tavalla sekä toivon ja tuen tarjoaminen tasavertaisena (Scottish Recovery Network, 2012).

Vertaistuki on vahvuuksiin perustuva lähestymistapa, jossa lähdetään liikkeelle siitä, mikä on vahvaa, ei siitä, mikä on väärin, ja jossa yksilö tunnustetaan kokonaisuutena ihmisenä sen sijaan, että keskityttäisiin vain ongelmaan. Näin luodaan suhde, joka on tulevaisuuteen suuntautunut ja ratkaisukeskeinen ja joka synnyttää toivoa ja edistää koko ajan resilienssiä ja vahvistettua kykyä selviytyä vaikeuksista (Jewels Rhode, 2014).

Auttajasuhde vs voimaannuttava suhde

Vaikka vertaistukihenkilöillä voi olla keskeinen rooli toipumisessa, heidän olisi keskityttävä ihmisen voimaannuttamiseen sen sijaan, että he toimivat vertaistensa ongelmanratkaisijoina. Jälkimmäinen mekanismi on osa niin sanottua "auttajatyypistä suhdetta", joka voi olla haitallinen toipumisprosessille, koska se vie vastuun ihmiseltä, vähentää hänen toimijuuttaan ja kontrollia, joka hänellä on elämäänsä kohtaan. Vertaistukihenkilöiden tulisi pyrkiä rakentamaan "voimaannuttava vertaissuhde", jossa pyritään antamaan ihmisille toipumisessa hyödyllisiä välineitä. Vain näin ihmiset voivat voittaa pelkonsa ja saada itseluottamusta kykyynsä kohdata muutos ja omaksua toisenlaisen tavan käsitellä ongelmiaan.

Mowbray määrittelee vertaistukihenkilöiden roolin laajaksi: "Vertaistukisuhteet voivat haastaa tunnustamattomat leimautumiset, syrjinnän ja ennakkoluulot ja korostaa täyttä osallisuutta yhteisössä sen sijaan, että keskityttäisiin vain oireiden hallintaan, ja samalla herättää toivoa toipumiseen näyttämällä roolimallina, että toipuminen on mahdollista, auttamalla palvelunkäyttäjää purjehdusjärjestelmissä ja opettamalla onnistuneita selviytymisstrategioita" (Mowbray et al, 1997, s. 398).

Voimaantuminen on tärkeä osa vertaistukea, sillä se viittaa ihmisten kykyyn voittaa leimautuminen, köyhyysjäsosiaalineristyneisyys, jatkavahvistavakognitiivisiapuutteita, emotionaalista epävarmuutta ja sosiaalisia vaikeuksia. Osallistuminen vertaistukeen joko tarjoajana tai vastaanottajana johtaa yleensä itsenäisyyden ja voimaantumisen tunteen lisääntymiseen. Johdonmukainen osallistuminen vertaistukeen voi lisätä vakautta työssä, koulutuksessa ja harjoittelussa, jotka kaikki mahdollistavat voimaantumisen tunteen. Davidson et al. (1999) selittävät nämä voimaantumisen parannukset ajattelu- ja käyttäytymistapojen muutoksilla, joita tapahtuu vastavuoroisissa vertaistukisuhteissa.

Vertaistuen tärkeä piirre on hyväksynnän ja todellisen empatian tunne, jonka ihminen saa jakavan suhteen kautta (Davidson ym. 1999). Laadullisessa tutkimuksessa, jossa tutkittiin vertaistukisuhdetta mielenterveysalalla, Coatsworth-Puspokey ja muut (2006) havaitsivat, että ihmiset uskoivat vertaistukihenkilöiden tarjoaman kokemustiedon luovan "toveruutta" ja "sidettä", joka sai heidät tuntemaan, että heidän haasteitaan ymmärretään paremmin.

Valta, valinta ja kontrolli vertaistukisuhteessa

Oman elämän hallinnan saaminen edellyttää kykyä valita eri polkujen välillä. Mahdollisuus tehdä valintoja toipumisen tiellä voi tuntua pelottavalta, sillä usein on tarpeen muuttaa tapoja, joilla ihminen käsittelee omia ongelmiaan. Mutta se, että on itse vastuussa valinnoista, tuo myös täyttymyksen tunteen, kun tavoite on saavutettu. Aloittaminen pienistä tavoitteista ja siirtyminen kohti suurempia tavoitteita johtaa siihen, että luottamus omiin kykyihin saavuttaa paremmat elinolot ja tunne oman elämän hallinnasta kasvaa. Valta taas viittaa tässä yhteydessä siihen, kuinka paljon henkilöllä on valtaa siihen, mitä muut ihmiset tekevät, ja se voi olla erittäin hyödyllistä, jos vertaistukihenkilöt käyttävät sitä oikein auttaakseen muita saavuttamaan myönteisiä tuloksia. Vertaistukihenkilöiden tulisi käyttää valtaansa auttaakseen vertaisiaan tekemään oikeita valintoja ja antaa vertaisten aina itse vastata muutoksistaan ja ottaa vastuu omista tuloksistaan.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on tärkeää ymmärtää syvällisemmin, miten ihmissuhteet toimivat. Tätä varten voisimme pohtia rooleja ja vuorovaikutusmalleja, jotka voivat syntyä vastavuoroisesti voimaannuttavassa vertaissuhteessa. Yksi tällaista monitahoista ilmiötä kuvannut kirjoittaja on Stephen Karpman, transaktionaalinen analyytikko, joka erottelee kolme erilaista roolia “draamakolmioksi” kutsutussa mallissaan: uhri, pelastaja ja vainoaja.

Uhri: *Uhrit* tuntevat itsensä usein petetyiksi, vangituiksi, voimattomiksi ja epätoivoisiksi. He uskovat olevansa maailmankaikkeuden armoilla. He kieltäytyvät ottamasta vastuuta epäsuotuisista olosuhteistaan ja uskovat, ettei heillä ole kykyä muuttaa tilannettaan. Uhrit uskovat olevansa avuttomia tai kyvyttömiä, ja he sysäävät vastuun vainoajille (voivat olla muita ihmisiä tai tietty tilanne tai olosuhde). He etsivät jatkuvasti pelastajia, jotka auttaisivat heitä ratkaisemaan ongelmansa. Jos uhrit pysyvät lamaantuneessa tilassaan, he eivät kykene tekemään päätöksiä, ratkaisemaan ongelmia, muuttamaan nykyistä tilannettaan tai tuntemaan minkäänlaista tyydytyksen tai onnistumisen tunnetta.

Pelastaja: Toimii aina *uhrien* puolesta ja yrittää säästää heidät vahingolta. He kokevat syyllisyyttä, jos vain katsovat vierestä, kun toiset kärsivät. *Pelastajilla* on suuri tarve pelastaa uhrit ja he pitävät sitä välttämättömänä. He eivät ymmärrä, että tarjoamalla ihmiselle lyhytaikaisia ratkaisuja he pitävät heidät alisteisina ja jättävät huomiotta heidän todelliset tarpeensa. Tämä voi olla syy siihen, miksi *pelastajat* tuntevat itsensä usein väsyneiksi, ylikuormitetuiksi ja kykenemättömiksi reagoimaan asianmukaisesti, koska he ovat aina virittäytyneet toisten hätään.

Vainoajat: He ovat ankaria, voimakkaita ja asettavat sääntöjä ja rajoja. Heillä on taipumus uskoa, että heidän on voitettava hinnalla millä hyvänsä. Tarjoamatta asianmukaista ohjausta, tukea tai ratkaisua tilanteeseen vainoajat syyttävät uhreja ja tuomitsevat pelastajien käyttäytymisen. He ovat kriittisiä ja taitavia havaitsemaan puutteita, ja he pitävät yllä järjestystä ja jäykkyyttä johtamisessaan. He sortavat uhreja ja saattavat toisinaan olla kiusaajia.

Kuvatut roolit muodostavat **draamakolmion**, mallin häiriintyneestä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. **Draamakolmion** voi muuttaa siihen liittyväksi myönteiseksi malliksi, jota kutsutaan **voimaantumiskolmioksi**.

Voimaantumiskolmiossa uhrit muuttuvat luojiksi, jotka keskittyvät ratkaisuihin ongelmien sijaan. Luoijat keskittyvät pääsemään tavoitteisiin kriittisyyden sijaan. He ottavat vastuun haluttujen tulosten saavuttamisesta.

Pelastajat muuttavat roolinsa valmentajiksi, jotka huolehtivat luojista ja luottavat heihin. He keskittyvät luojien voimaannuttamiseen ja työskentelevät heidän kanssaan auttaakseen heitä saavuttamaan tavoitteensa. Valmentajat eivät ratkaise ongelmia, vaan he auttavat ja valmentavat luojia löytämään omat ratkaisunsa.

Vainoajista tulee haastajia, jotka kannustavat luojia parhaaseen mahdolliseen suoritukseen. He uskovat, että luoijat kykenevät edistymään ryhtymällä toimiin ja etenemällä eteenpäin; he kannustavat sen sijaan, että kritisoisivat tai syyttäisivät.



VALOKUVA:priscilla-du-preez-3gAiajAfjXI-unsplash.jpg

Rajojen tunnistaminen ja ylläpitäminen vertaistukityössä

Vertaistukihenkilöiden on oltava tietoisia roolistaan osana toipumisryhmää. Rajojen säilyttäminen tarkoittaa oikean etäisyyden pitämistä, jotta toipuva ihminen kokee tullessa ymmärretyksi ja tuetuksi, mutta samalla hänelle ei tarjota tarjota välittömästi kaikkea, mitä hän pyytää, koska johtaisi edellä kuvattuun auttajan tyyppiseen suhteeseen. Vertaistukihenkilöiden tulisi pyrkiä siihen, että ihminen tuntee itsensä tervetulleeksi, mutta pitää samalla mielessä, mikä on heidän roolinsa ja mitä voimavaroja heillä on käytettävissään:

- Käyttää henkilökohtaista toipumiskokemusta työvälineenään
- Osallistua kriisissä olevan vertaisen tarpeiden tunnistamiseen ja tukemiseen
- Helpottaa itseohjautuvuutta ja tavoitteiden asettamista
- Kommunikoida tehokkaasti muiden tukitahojen kanssa
- Luoda kunnioituksen ilmapiiri ihmisten kanssa
- Rohkaista ihmisiä laatimaan ja noudattamaan omia toipumis- ja hyvinvointisuunnitelmiaan

Kaikkien näiden seikkojen vuoksi on tarpeen reflektoida ja pitää esillä rajoja, jotka ovat sidoksissa henkilön arvoihin ja jotka jakautuvat yleisiin luokkiin: fyysisiin, henkisiin ja emotionaalisiin.

Useimmat ihmiset tunnistavat, kun joku rikkoo heidän henkilökohtaisen tilansa rajaa seisomalla liian lähellä. He saattavat kallistua taaksepäin, siirtyä kauemmas tai pyytää toista siirtymään; heillä voi myös olla erilainen mukavuusaste eri henkilöiden kanssa. Ihmiset voivat kokea olonsa mukavaksi, kun heidän lapsensa, perheensä tai läheiset ystävänsä istuvat lähellä heitä, mutta tuntemattomiin ihmisiin rajat ovat erilaiset. Monet ihmiset myös tunnistavat, kun joku rikkoo henkisiä tai emotionaalisia rajoja, varsinkin jos kyseessä on räikeä rikkomus - joku on epäkunnioittava, alentava tai korottaa ääntään heille. Asia voi olla monimutkaisempi, kun rajoja rikkoo henkilö, jonka kanssa työskentelee ammatillisesti.

Vertaistukihenkilön ja vertaisensa välisen suhteen tasapainottaminen voi olla haastavaa. Vertaistukisuhteessa on luonteeltaan häilyvämmät rajat kuin perinteisessä asiakas-ammattilaisuudessa, mikä voi olla hyödyllistä tukisuhteen kehittymiselle. Tasapainoisen henkilökohtaisen ja ammatillisen suhteen ylläpitäminen voi kuitenkin olla haastavaa, varsinkin jos vertaistukijoiden välisestä suhteesta tulee enemmänkin ystävyysuhde ja rajat löystyvät huomattavasti.

Toinen koettu rajakysymys liittyy erilaisiin elettyihin kokemuksiin, joita vertaistukihenkilöllä voi olla vertaiseen verrattuna, minkä ei tarvitse olla ongelma, mutta jos sitä ei oteta puheeksi, se voi johtaa siihen, että ihmiselle luodaan tahattomasti epärealistisia odotuksia toipumisesta. Siksi on tärkeää, ettei unohdeta, että matkan tietyt osat eivät välttämättä ole verrattavissa vertaistukihenkilön matkaan.

Vertaistukihenkilöt saattavat työskennellä organisaatioissa, jossa ovat aiemmin olleet itse asiakkaina, ja saattavat nyt työskennellä sellaisten ihmisen kanssa, joiden kanssa olivat olleet asiakkaita samaan aikaan. Tällaisissa tilanteissa on hyvä kysyä vertaistukihenkilöltä, onko jokin syy siihen, miksi hän ei voi työskennellä tietyn asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa. On myös mahdollista, että asiakas ei halua työskennellä vertaistukihenkilön kanssa. Nykyinen asiakas saattaa siis tietää paljon vertaistukihenkilön henkilöhistoriasta ja kamppailuista, mikä voi vaikeuttaa heidän yhteistyösuhdettaan.

9.4 Lisämateriaalia

- Fundación INTRAS et al. Peer2Peer vocational training course. 2015
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review. BMC Public Health 20, 641 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- Gasior, Sara, "Youth Homelessness: The Impact of Supportive Relationships on Recovery" (2015). Electronic Thesis and Dissertation Repository. 3233. <https://ir.lib.uwo.ca/etd/3233>
- Stephanie L. Barker, Nick Maguire, Felicity L. Bishop, Lusia Stopa, Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: A qualitative study <https://doi.org/10.1002/casp.2353>
- Barker, S. L., Maguire, N., Bishop, F. L., & Stopa, L. L. (2019). Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study. Psychological Services, 16(3), 402–414. <https://doi.org/10.1037/ser0000258>

LUKU 10: VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ

10.1 Johdanto

Kyky kommunikoida on elämän perustaito. Tehokkaan viestinnän avulla pystymme tyydyttämään elämän perustarpeita ja ylläpitämään ihmissuhteita sekä saavuttamaan toisten ihmisten kunnioituksen ja luottamuksen. Tehoton viestintä saa meidät tuntemaan itsemme väärinymmärretyksi ja irrallisiksi. Tämä pätee kaikkiin ihmissuhteisiin, eikä vertaissuhde ole poikkeus. Tehokkaan intervention helpottamiseksi - ja myönteisen ja terveen suhteen rakentamiseksi vertaisten välille - vertaistukihenkilön on tärkeää hankkia ja kehittää käytännön taitoja tällä alalla.

10.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Saadaan lisää ymmärrystä ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä.
- Opitaan aktiivisen kuuntelun periaatteista.
- Tarkastellaan vuorovaikutuksen haasteita ja niiden vaikutusta viestintään.
- Saadaan lisää tietoa mitä ottaa huomioon, kun on vuorovaikutuksessa asunnottomuutta kokeneen ihmisen kanssa.
- Tutustutaan erilaisiin menetelmiin, joilla kehitetään viestintätaitoja, esim. motivoiva dialogi, ratkaisukeskeisyys.

10.3 Mitä on viestintä?

Termi “viestintä” (lat. communicatio) tarkoittaa yhteyttä, vaihtoa, keskustelua. Ihmisten välisissä suhteissa käytetään sanoja, eleitä ja symboleja tiedon/viestin välittäjinä viestintätarkoituksessa.

Viestinnän tyypit:

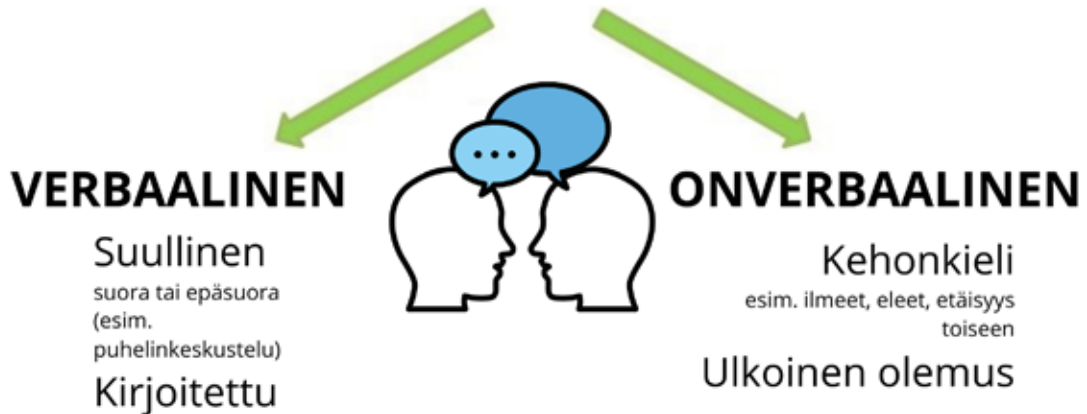
Verbaalinen (eli puheemme, käyttämämme sanasto).

Verbaalinen viestintä voi olla puhuttua tai kirjoitettua viestintää.

Nonverbaalinen (esim. kehonkieleemme).

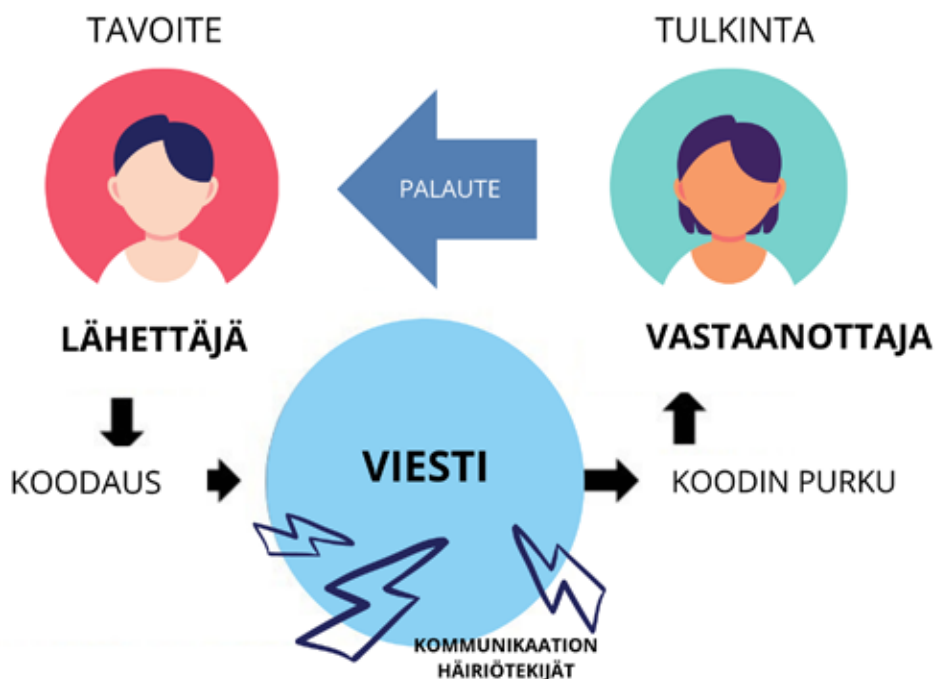
Non-verbaalista viestintää ovat viestinnän sanaton ulottuvuus kuten katseet, eleet, ilmeet, kosketukset, liikkeet ja vartalon asennot sekä myös äänensävyt, puheen nopeus ja puheen voimakkuus. Onkin siis väliä, millä äänensävyllä puhumme tai jopa sillä, kuinka olemme pukeutuneet. Sanaton viestintä voi vahvistaa sanallista viestiä, mutta myös muuttaa tai jopa kumota sen: jos sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, kuulija uskoo usein sanatonta viestiä.

IHMISTEN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS



Mikä on tehokasta viestintää?

Kuvittelemme usein, että puhuminen riittää, jotta tulemme ymmärretyiksi. Tämä uskomus on usein väärä, sillä jokainen meistä on erilainen. Meillä on erilaisia elämäkokemuksia, koulutusta, erilaisia tunteita, omia näkemyksiä ja uskomuksia. Olemme erilaisia persoonallisuudeltamme, luonteenpiirteiltämme ja kulttuurikoodiltamme.



Voidakseen viestiä tehokkaasti henkilö, joka aloittaa viestinnän (sender) koodaa aikomuksensa käyttämällä mallia, jonka hän uskoo vastaanottajan (receiver) purkavan. Koodauksessa on otettava huomioon vastaanottajan kognitiiviset ja älylliset kyvyt, muuten viesti ei ole luettavissa. Yhtä tärkeä tekijä tehokkaassa viestinnässä on ympäristön melu. Nämä ovat kaikki ulkoiset häiriöt, joille viesti altistuu. Lähettäjän puhe voi olla nopeaa ja epäselvää. Taustääänet voivat hukuttaa äänen tai vastaanottaja voi olla huonokuuloinen. Samoin pimeys voi saada tietyt eleet tai ilmeet jäämään huomaamatta.

Viestintä on tehokasta, kun ihmiset ymmärtävät toisiaan. Palautteessa lähettäjä saa vastaanottajalta oikean tulkinnan aikomuksestaan - oikean vastauksen esitettyyn kysymykseen tai vastaanottajan ryhtyvän tiettyihin toimiin vastauksena viestiin.

Tehokkaan viestinnän käytäntöjä

On olemassa yleismaailmallisia käytäntöjä, jotka helpottavat viestintää:

Aktiivinen kuuntelu osoittaa keskustelukumppanille hyväksyntää, kunnioitusta, kiintymystä ja lämpöä. Siinä keskustelukumppani saa kaiken huomion, säilytetään katsekontakti, omaksutaan avoin kehon asento (ei käsien ristikkäisyyttä), kumarrutaan keskustelukumppaniin ja rohkaistaan häntä lempeästi jatkamaan puhumista. Aktiivinen kuuntelu tarkoittaa vastuun ottamista hyvästä tiedonkulusta ja kumppanuuskeskustelusta.

Keskustelussa tärkeitä näkökohtia: avoimuus, valmius ymmärtää toista osapuolta ja tarjota asiaankuuluvaa apua, esittää kysymyksiä, joista voi olla apua.

Aktiivisen kuuntelun periaatteita:

- 1.** Yritä nähdä tilanne keskustelukumppanin näkökulmasta.
- 2.** Osoita aitoa kiinnostusta.
- 3.** Anna keskustelukumppanin ilmaista itseään keskeyttämättä.
- 4.** Vältä hätiköityjä johtopäätöksiä.
- 5.** Tarkista välitetyn tiedon merkitys (parafraasointi).
- 6.** Erottele sanottu siitä, mitä haluat kuulla.
- 7.** Keskity keskustelun sisältöön.
- 8.** Hyödynnä kehonkieli
- 9.** Ole kärsivällinen.



VALOKUVA: pexels-seven-2420585.jpg

Aktiivisen kuuntelun tekniikoita:

Parafrasi: Toistetaan omin sanoin se, mitä toinen henkilö sanoi meidän käsityksemme mukaan. Yleisiä selventämiseen käytettäviä ilmaisuja ovat mm: Jos ymmärsin oikein ...

Selvennys: Yhteenvedo keskustelukumppanin lausuman olennaisista osista. Sen avulla keskustelukumppanit voivat varmistua siitä, että he tekevät keskustelusta samat johtopäätökset. Selvennyksessä käytettäviä yleisiä lauseita ovat mm: Ymmärrän, että...; Siitä mitä sanot, päättelen, että

Pohdinta: Kuvailaan sanoin niitä tunteita, tuntemuksia, joita näemme keskustelukumppanin sanoissa ja käyttäytymisessä. Yleisiä selventämiseen käytettäviä lauseita ovat mm: Näen, että olet järkyttynyt...; Kädet tärisevät....

Rakentava palaute on yksilöllinen, subjektiivinen vastauksemme jonkun käyttäytymiseen, ulkonäköön jne. ja se välitetään sellaisenaan. Se on ensimmäisen persoonan viesti (minä-viesti) - puhutaan itsestä - toisin kuin sinä-viesti - puhutaan toisesta. Tämän tyyppinen viesti - joka on ei-tuomitseva - ei aiheuta konflikteja eikä saa toista henkilöä vetäytymään. Asunnottomuustilanteessa oleville ihmisille, jotka ovat herkkiä kaikelle heihin kohdistuvalle tuomitsemiselle, tällaiset viestit on paljon helpompi hyväksyä. Minä-viesteissä keskitytään tosiasioihin, ei tuomitsemiseen, ja niissä ilmaistaan tunteitamme omina itsenämme ilman, että niitä yleistetään ja siten tuomitaan. Rakentava palaute toimii kumppaneiden välillä, kun taas tuomitseva viestintä edellyttää jonkinlaista hierarkiaa keskustelukumppanien välillä.

Rakentavan palautteen periaatteet:

1. Anna tietoa, älä arvostele.
2. Otetaan huomioon taipumuksemme antaa asianmukaista palautetta tiettyinä hetkenä (mikä on mielialamme, miten suhtaudumme tiettyyn henkilöön, kuinka paljon aikaa meillä on käytettävissä tähän keskusteluun).
3. Otetaan huomioon, miten vastaanottaja ottaa palautteen vastaan (mikä on viestin tarkoitus).
4. Anna palautetta mahdollisimman pian sen tapahtuman jälkeen, johon palaute liittyy.
5. Palautteen antaminen hampurilaismallilla: 1. myönteinen tieto / 2. vaikea tieto / 3. myönteinen tieto.
6. Ole täsmällinen - esim. tuo esiin, mitä on tehty oikein, mitä on parannettava ja ehdottaa suunnitelmaa tulevaisuutta varten.
7. Vältä neuvojen antamista.
8. Anne tietoa sen verran kuin keskustelukumppani pystyy vastaanottamaan ja käsittelemään.
9. Annetaan tietoa vain siitä, mitä voidaan muuttaa.

Assertiivisuus on viestintätaito, joka perustuu ystävälliseen mutta päättäväiseen tapaan kommunikoida ihmisten kanssa kunnioittaen heitä ja heidän oikeuksiaan. Assertiivinen viestintä on viesti - asiallinen, konkreettinen, ilman aikomusta loukata - joka liittyy omiin tunteisiin [niin sanottu minä-viesti], mutta jossa kohdellaan toista ihmistä kunnioittavasti. Assertiivinen henkilö ei keskity pelkästään omiin oikeuksiinsa, vaan tukee aina toista ja tukee muiden assertiivisuutta. Tämä on tärkeä taito vertaistukihenkilölle, sillä asunnottomien tilanteessa olevat ihmiset omaksuvat - vaikean tilanteensa vuoksi - yleensä manipuloivan, aggressiivisen tai alistuvan asenteen.



VALOKUVA: priscilla-du-preez-7s3biR6HATU-unsplash.jpg

Assertiivisuuden suora sääntö on:

Olen kunnossa - minulla on oikeus olla oma itseni. Sinä olet ok - sinulla on oikeus olla oma itsesi.

Ihmiset, jotka ovat assertiivisia:

1. He puhuvat itsestään kauniisti.
2. He puhuvat myös omista virheistään.
3. He ilmaisevat tunteensa.
4. He osaavat ilmaista haluavat tai mikä heille kuuluu.
5. He myöntävät virheensä ja pyytävät anteeksi.
6. Heillä ei ole ongelmia sanoa “ei”, kieltäytyä tekemästä jotain.
7. He pystyvät ottamaan vastaan kohteliaisuuksia.
8. He hyväksyvät kritiikin.
9. He pystyvät saattamaan päätökseen vaikeita asioita ja keskusteluja.
10. He reagoivat toisten ihmisten kokemuksiin vaikeuksiin.

Mitä kannattaa välttää?

- **Monimutkainen viesti**

Sisällön esitystapa on tärkeä: sanojen valinta, selkeän ja lyhyen viestin muodostaminen, riittävän hidas puhuminen, jotta asia ymmärretään hyvin, ja se, ettei kerralla välitetä liikaa tietoa. Lisäksi on otettava huomioon kulttuurisesti ja sosiaalisesti arkaluonteiset alueet.

- **Jonkun ongelmien kevyesti ottaminen**

Keskustelukumppanin ottaminen liian kevyesti on virhe. Yrittämällä rauhoitella jotakuta pitäisi näennäisesti olla myönteinen vaikutus, mutta se menee usein pieleen. On vaikea löytää ihmistä, joka vaikeista kokemuksistaan ja tunteistaan puhuttuaan rauhoittuu “Ota rauhallisesti” -tyyppisellä viestillä. Sama pätee yrityksiin häiritä toista lauseilla kuten “Ajattele jotain positiivista”, “Luuletko, että vain sinulla on ongelmia?”.

- **Tuomitseminen, moralisointi, leimaaminen**

Pelkästään jonkun kutsumisella “asunnottomaksi” voi olla hyvin kielteinen vaikutus. Yleisesti ottaen se, että vuorovaikutuksesta välittyy kuva - enemmän tai vähemmän selvästi - toisen henkilön “alemmuudesta”, ei johda mihinkään mielekkääseen kommunikointiin. Tuomitsevilla tai moralisoivilla asenteella ei ole sijaa vertaistukihenkilön roolissa. Tämä ei tarkoita sitä, että vaikeita asioita pitäisi jättää käsittelemättä, mutta keskustelun tulisi olla asiallista ja perustua aina toisen ihmisen peruskunnioitukseen. Tuomitseva asenne koetaan usein loukkaavana ja se voi herättää aggressiota.

- **Määräileminen, uhkailu**

Jonkun pakottaminen tekemään jotakin, jota pidämme oikeana, mutta samalla jättäen huomiotta kyseisen henkilön arvostelukyky ja tunteet, luo esteen. Sellaiset lausunnot kuin: “Tee se, ei keskustelua”, “Nyt teet niin kuin minä sanon” ovat nöyryyttäviä, ja useimmissa tapauksissa ne saavat aikaan avointa

tai piilotettua vastustusta. Uhkailu, aivan kuten käskeminenkin, aiheuttaa nöyryytyksen tunnetta ja herättää pelkoa tai/ja aggressiota.

- **Neuvojen antaminen, opettaminen**

Hyvänä neuvonantajana toimiminen ei ole ratkaisujen antamista jonkun ongelmiin. Emme ole toisten ihmisten elämän asiantuntijoita, ja on hyvä välttää lausuntoja, kuten: “Mielestäni sinun pitäisi tehdä näin...” tai “Minun neuvoni on...”.

Kuinka toimia haastavissa vuorovaikutustilanteissa

Ihmiset, jotka kamppailevat erilaisten mielenterveysongelmien, riippuvuuden, asunnottomuuden tai muun vaikean elämätilanteen kanssa, saattavat kokea epäluottamusta auttamisjärjestelmää kohtaan, joka heijastuu heidän väliseensä vuorovaikutukseen. Silloin on suositeltavaa hakea apua alan ammattilaisilta: psykologilta, päihdeterapeuteilta jne. Toisaalta on olemassa yksinkertaisia, inhimillisiä tapoja lähestyä toista ihmistä, joita johdonmukaisesti soveltaen voidaan pikkuhiljaa saada aikaan hyvää muutosta. Eleet, kuten kahvin, veden, voileivän tai savukkeen tarjoaminen, käytännöllisen avun tarjoaminen tai vain hiljainen läsnäolo, eivät ole vain yrityksiä kommunikoida - ne ovat itse kommunikaatiota. Ne rakentavat luottamusta, ja luottamus on sekä se, mihin viestinnällä pyritään, että se, mikä on kaiken merkityksellisen viestinnän perusta.

LUKU 11: ASIAKKAIDEN SITOUTUMINEN PALVELUIHIN

11.1 Johdanto

Mitä kauemmin ihminen kokee asunnottomuutta, todennäköisyys päihderiippuvuudelle, rikoksen uhriksi joutumiselle ja muille vaikeille kokemuksille kasvaa. Tämän vuoksi on tärkeää saada asunnottomuutta kokenut ihminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa avun piiriin. Tässä luvussa käsitellään asioita, jotka johtavat siihen, että palveluihin ei sitouduta tai sitoutuminen on vähäistä, ja pohdimme palveluntarjoajien lähestymistapoja ja asenteita sekä palveluiden ominaisuuksia, jotka parantavat mahdollisuuksia onnistuneeseen sitoutumiseen.

11.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Perehdytään siihen miksi asunnottomien ihmisten tarpeet ja terveys- ja sosiaalipalvelut eivät aina kohtaa.
- Perehdytään kokemusasiantuntijoiden ja vertaistukihenkilöiden rooliin palveluiden kehittämisessä.
- Opitaan, miten asunnottomuutta kokeneen ihmisen sitoutumista palveluihin voidaan lisätä.
- Tutustutaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

11.3 Asiakkaan sitoutuminen palveluihin

Asunnottomuutta kokevalla ihmisellä on usein monenlaisia tarpeita, kuten asunnon saaminen, heikko taloustilanne, fyysiset sairaudet ja mielenterveydenhaasteet. He ovat alttiita niin sanotulle tri-morbiditylle eli huonon mielenterveyden, huonon fyysisen terveyden ja päihteiden väärinkäytön samanaikaiselle esiintymiselle. Nämä haasteet voivat usein aiheuttaa tai edistää suhteiden katkeamista perheeseen ja ystäviin sekä yhteydenpidon katkeamista tukipalveluihin (Miler et. al., 2020).

Käsitteellä sitoutuminen voi olla erilaisia merkityksiä; siksi on täsmällistä selventää, että palveluihin sitoutumisella tarkoitamme yksilöiden yhdistämistä palveluihin tai tarkemmin sanottuna: ”henkilö osallistuu palveluprosessiin ja hänelle osoitetaan oma työntekijä” (Olivet et. al., 2010). Jos henkilö reagoi myönteisesti, hyväksyy avun ja on vuorovaikutuksessa henkilökunnan/palvelun tarjoajien kanssa, voidaan sanoa, että hän on tosiasiallisesti osallistunut palveluihin. Päinvastoin, jos henkilö kieltäytyy avusta, ei osallistu palveluihin tai keskeyttää osallistumisen, se tarkoittaa, että sitoutuminen on epäonnistunut.

Julkiset rakenteet ja palveluntarjoajat pitävät sitoutumattomuutta palveluihin usein palveluita käyttävän ihmisen ongelmana. Usein ongelma on kuitenkin siinä, miten palvelua tarjotaan tai suunnitellaan, esimerkiksi palvelun käyttäjille asetetuissa vaatimuksissa, eri palvelujen tai vastualueiden välisissä yhteensopimattomuuksissa tai siinä, miten palveluntarjoajat ovat vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa. Palveluihin sitoutumisen vähäisyys voi johtua myös siitä, että käyttäjällä ja palveluntarjoajalla on erilaiset käsitykset palvelutarpeista, minkä seurauksena tarjotut palvelut eivät vastaa käyttäjien tarpeita.

Toisaalta ei pidä unohtaa sitä, että asunnottomuutta kokevat ihmiset joutuvat asettamaan etusijalle välittömien päivittäisten tarpeidensa tyydyttämisen sen sijaan, että he hakeutuisivat muihin palveluihin, jotka eivät ehkä tuntuisi heistä sillä hetkellä niin tarpeellisilta, kuten perusterveydenhuoltoon tai koulutukseen, jotka auttaisivat heitä pitkällä aikavälillä.

Toinen syy siihen, että palveluihin ei sitouduta lainkaan tai sitoudutaan vain vähän, on palveluissa koettu leimaantuminen. Tämä pätee erityisesti mielenterveys- tai päihdeongelmista kärsiviin asunnottomiin. Esimerkiksi Australiassa mielenterveysongelmista kärsiville nuorille asunnottomille tehdystä tutkimuksesta osallistujat kertoivat yleisesti ottaen kielteisistä kokemuksista terveys- ja sosiaalipalvelujen tarjoajista, jotka saivat heidät tuntemaan itsensä leimautuneiksi, holhotuiksi ja yleisesti ottaen epätoivotuiksi ja kelvottomiksi (Darbyshire et.al., 2006).

Toisessa tutkimuksessa, joka perustui New Yorkissa haastatteluihin, jonka vastaajat olivat olleet asunnottomia yli vuoden ajan, tutkijat havaitsivat, että monilla asunnottomilla ei ollut luottamusta hoitoon ja hoitajiin. Haastateltavat uskoivat, että heidän huolensa ei ollut aitoa ja että se oli työntekijöille ”vain työtä”, mikä oli tärkein ilmoitettu syy siihen, miksi nämä henkilöt kieltäytyivät palveluista. Tutkijat päättelivät, että sitoutumisvasteen parantamiseksi tarvitaan etsivän työn lähestymistapaa, johon sisältyy yksilöllinen huomioiminen, empaattisen kuuntelemisen käyttö, tuomitsemattoman asenteen omaksuminen, laajempien valinnanmahdollisuuksien tarjoaminen ja entisten asunnottomien työllistäminen etsivän työn työntekijöiksi (Kryda & Compton, 2009).

Moninaisen palveluntarpeen tuomat haasteet

Niitä, joilla ei ole vakituista asuntoa, ei voida luokitella vain asunnottomuuden perusteella. Itse asiassa on epätodennäköistä, että asunnon puute olisi ainoa syy ihmisen ongelmiin. Asunnottomuutta lisäävät useat haittatekijät, kuten mielenterveysongelmat, riippuvuusongelmat, fyysiset terveysongelmat tai rikoshistoria. Jotkin näistä ongelmista ovat saattaneet vaikuttaa siihen, että henkilö joutui asunnottomaksi, kun taas toiset ovat saattaneet kehittyä asunnottomuustilanteen aikana. Näihin liittyen kukin ihminen saattaa kuulua eri ”kategorioihin” ja olla potentiaalinen eri palvelujen ja virastojen käyttäjä. Joissakin tapauksissa eri palveluntarjoajat tekevät menestyksekkäästi yhteistyötä tarjotakseen henkilölle kattavan palveluvalikoiman, mutta on todennäköistä, että henkilö saattaa ”pudota järjestelmän ulkopuolelle”, jos kukin palvelu olettaa, että hänen tarpeisiinsa vastaa joku muu taho. (Reisenberger et. al. 2010).

Vertaistukihenkilön rooli palveluihin kiinnittämisessä

Erityisen arvokasta on, kun kokemusasiantuntijat osallistuvat palvelujen suunnittelu- ja tuottamisprosessiin. Olemalla mukana heti suunnittelun alkuvaiheessa tulee palvelun käyttäjän näkökulma heti osaksi suunnitteluprosessia. Palvelun arviointivaiheessa he voivat puolestaan auttaa tulosten analysoinnissa ja ymmärryksen luomisessa siitä, mitkä palvelun osatekijät saattavat estää ihmistä kiinnittymästä palveluun.

Toinen vaihtoehto on, että kokemusasiantuntija ottaa vertaistukihenkilön roolin ja tulee näin osaksi palvelua auttamalla palvelunkäyttäjää kiinnittymään palveluihin. Erityisesti alkuvaiheen palveluissa mukana oleminen on hyödyllistä, koska vertaiset saattavat tietää, mistä ja miten ihmiset tavoittaa. On myös todennäköistä, että vertaistukihenkilön on helpompi rakentaa luottamusta asunnottomuutta kokeneeseen ihmiseen kuin työntekijän, jolla ei välttämättä ole kokemusta asunnottomuudesta.

Lisäksi kokemusasiantuntijoiden ottaminen mukaan palvelujen suunnitteluun ja tarjoamiseen on hyödyksi myös muulle kyseisessä organisaatiossa työskentelevälle henkilöstölle. Erityisesti heidän läsnäolonsa näyttää vahvistavan ymmärrystä siitä, että asunnottomuutta kokevat ihmiset ovat yksilöitä, joilla on erilaisia tarpeita. Tämän ymmärtäminen on keino muuttaa tapaa tehdä työtä hankalassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa. (Community Fund, 2020).

Vertaistukihenkilö etsivässä työssä

Etsivässä työssä mennään sinne, missä ihmiset ovat, eikä odoteta, että he hakeutuvat palveluihin tietyssä paikassa. Etsivää työtä pidetään tehokkaana strategiana ja vaihtoehtona perinteisille paikan päällä tarjottaville sosiaalipalveluille, jonka avulla voidaan tunnistaa piilossa olevat väestöryhmät - kuten asunnottomat - ja saada heidät mukaan palveluihin.

Onnistuneen etsivän työn keskiössä on työntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Palveluihin hakeutuminen ja palvelujärjestelmässä navigoiminen voi olla asunnottomille vaikeaa ja stressaavaa, joten yksi johdonmukainen auttaja voi helpottaa palveluihin sitoutumista ja niissä pysymistä. Yhteistyö etsivän työn työntekijän kanssa voi auttaa pääsemään yli aiemmista kielteisistä palvelukokemuksista ja kylvää toivon, itsetehokkuuden ja tulevaisuuden toivoa (Slesnick & Van Hest, 20a8.)

Jotkut ihmiset saattavat vaatia monia tapaamisia etsivän työntekijän kanssa ennen kuin he ovat halukkaita sitoutumaan, toiset saattavat sitoutua jo ensimmäisellä tapaamisella pyytämällä apua ja kertomalla yksityiskohtaisesti tarpeistaan. Kärsivällisyys sitoutumisprosessissa on olennaista, samoin kuin ehdottoman myönteisen arvostuksen ilmaiseminen.

Etsivän työn onnistuminen riippuu suuresti työntekijän ammattitaidosta ja hänen tehtävänsä edellyttää vuorovaikutusosaamista, tunnetaitoja ja intuitiota. Hänen on osoitettava empatiaa ja ymmärrystä. Kun vertaistukihenkilö tuo tähän työhön oman eletyn kokemuksensa, voidaan asunnottomuutta kokeneita ihmisiä auttaa paremmin. On suositeltavaa, että tätä työtä tehdään pareittain ja, että etsivää työtä tekeville tarjotaan tarvittavaa lisäkoulutusta.

Mitä palveluiden tuottajat voivat tehdä auttaakseen ihmisiä sitoutumaan palveluihin?

Eräät tärkeimmistä näkökohdista, jotka liittyvät kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien ryhmien jäsenten sitoutumiseen mihin tahansa palveluun, ovat seuraavat:

- **Hyvä ilmapiiri ja turvallinen ympäristö**

Asunnottomien - erityisesti niiden, jotka ovat palveluiden ulkopuolella - tärkein huolenaihe on jokapäiväinen selviytyminen. Tämä tarkoittaa, että he ovat jatkuvassa valmiustilassa ja joutuvat kohtaamaan kadulla vaikeita tilanteita, joihin voi kuulua fyysisiä hyökkäyksiä, ryöstöjä, sairauksia tai pidätyksiä. Näiden uhkien ehkäisemiseksi on tärkeää tarjota ihmiselle henkistä tukea, jotta hän voi rakentaa hyvän ilmapiirin ja turvallisen ympäristön, jossa hän voi keskittyä toipumiseensa ja osallistua sosiaali-, koulutus- ja/tai työllistymisohjelmiin.

- **Aito empatia, kunnioitus ja hyväksyntä**

- Asunnottomuutta kokeneet ihmiset ovat kertoneet, että ovat kohdanneet myös auttajia, jotka ovat esittävätkin teeskenneltyä myötätuntoa tai sääliä, eivätkä ole tosiasiasa kuunnelleet heidän ongelmiaan tai kunnioittaneet ja hyväksyneet heidän toiveitaan.

- **Ei-tuomitseva lähestymistapa**

Kokemus siitä, että muut, myös palveluntarjoajat, katsovat asunnottomuutta kokeneita alaspäin, tutkivat ja tuomitsevat heitä, tulee usein esiin asunnottomien puheissa syinä, jotka estävät heitä osallistumasta palveluihin.

- **Mahdollisuus päätöksentekoon**

Tukiprosessissa on tunnustettava ja kunnioitettava heidän tarpeitaan yksilöinä ja maksimoitava avunsaajan mahdollisuudet vaikuttaa auttamisprosessiin. Asiakkaiden ottaminen mukaan ohjelman suunnitteluun edistää heidän itsemääräämisoikeuttaan ja autonomiaansa.



VALOKUVA: dan-meyers-hluOJzLVXc-unsplash.jpg

Sitoutumista edistäviä toimenpiteitä

Seuraavassa on joitakin erityisiä toimenpiteitä, jotka auttavat palveluntarjoajia helpottamaan sitoutumista:

- Luottamuksen kehittäminen vaatii aikaa ja toistuvaa yhteydenpitoa. Ole kärsivällinen.
- Työskentele tavalla, jossa ihminen on saamansa tuen keskiössä. Sitouttamisvaiheessa tämä tarkoittaa, että henkilöltä todella kysytään, mitkä ovat hänen tarpeensa ja toiveensa, joiden hän haluaa toteutuvan. Ihmisiä autetaan heidän omien tavoitteidensa asettamisessa ja tavoittelussa, eikä heiltä vaadita sellaisia tavoitteita, joita he eivät jaa. Kun palveluntarjoajat pakottavat asiakkaalle omat tavoitteensa sen sijaan, että auttaisivat häntä asettamaan omat tavoitteensa, asiakas todennäköisesti irrottautuu palvelusta.
- Osoita asiakkaalle hyväksyntäsi riippumatta siitä, mitä hän sanoo tai tekee. Älä odota, että asiakas jakaa uskomuksiasi, tunteitasi tai kokemuksiasi.
- Ole avoin ja rehellinen asiakkaalle. Kerro hänelle siitä, mitä palveluissa tapahtuu (tai todennäköisesti tapahtuu), jotta voit luoda realistisia odotuksia.

- Tarjoa asiakkaalle helposti saatavilla olevaa, selkeää ja kattavaa tietoa. Vältä teknisiä yksityiskohtia, lyhenteitä ja turhan ammatillista kieltä.
- Kunnioita ihmisen rajoja ja henkilökohtaista tilaa. Ole varovainen henkilökohtaisten tietojen tiedustelussa ja tee henkilölle selväksi, että hän voi vapaasti kertoa henkilökohtaisen tarinansa omilla ehdoillaan ja vastata - tai olla vastaamatta - kysymyksiisi.
- Mukauta käytettävissä olevat tukimuodot erilaisiin tarpeisiin. Pidä mielessä, että tarpeet vaihtelevat paitsi henkilöstä toiseen, myös olosuhteiden mukaan, jotka voivat myös muuttua ajan myötä.
- Mukauta tuki henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Esimerkiksi joustavuus tapaamispaikan suhteen, tapaamisten tiheyden ja keston mukauttaminen yksilöllisiin tarpeisiin tai asiakkaiden tukeminen tiettyyn paikkaan pääsemisessä voi helpottaa sitoutumisprosessia.
- Auta asiakkaita voittamaan esteet, jotka hankaloittavat heidän sitoutumistaan. Älä tuomitse esimerkiksi, jos tapaaminen jää väliin.
- Toipuminen on prosessi, jonka varrella on esteitä. Niiden hyväksymiseksi ja turhautumisen ehkäisemiseksi työskentele henkilön kanssa koetusta epäonnistumisesta ylitsepääsemiseksi.

11.4 Lisämateriaalia

- Darbyshire et. al. (2006). [*Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems.*](#)
- Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. (2018). [*Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers.*](#)

LUKU 12: HYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN

12.1 Johdanto

Vertaistukihenkilö auttaa asunnottomuutta kokevia ihmisiä aidosta halustaan olla heidän kumppaninaan matkalla kohti omaa kotia ja omannäköistä elämää. Tämä edellyttää, että vertaistukihenkilö on itse hyvässä kunnossa toimien samalla esimerkkinä itsestään ja elämästään huolehtivasta ihmisestä. Tässä luvussa annetaan perustietoa siitä, miten huolehtia omasta hyvinvoinnista töissä ja vapaa-ajalla sekä keinoja sen esittämiseen tuleville vertaistukihenkilöille.

12.2 Tavoitteet

Tässä luvussa:

- Opitaan kuinka valmentaa vertaistukihenkilöitä pitämään huolta omasta jaksamisestaan.
- Opitaan kuinka kehittää omaa itsetuntemusta.
- Opitaan löytämään tyytyväisyyttä lisääviä osa-alueita omasta elämästä.
- Saadaan vinkkejä, miten pitää yllä omaa hyvinvointia.

12.3 Hyvinvointi ja työssä jaksaminen

Työssä, jossa autetaan muita ihmisiä, työn ja yksityiselämän rajat voivat hämärtyä. Asunnottomuutta kokevalle ihmiselle työntekijät saattavat olla ainoita ihmisiä, joiden kanssa keskustella ja jakaa omaa elämää. Työluonteesta riippuen työntekijät kohtaavat asunnottomia viikonpäivästä tai kellonajasta riippumatta. Oman hyvinvoinnin vuoksi on tärkeää myös vetää rajat työn ja vapaa-ajan välille. Jotta voi pitää itsestään aidosti huolta tulee ymmärtää, että itseen panostaminen ei tarkoita itsekkyyttä. Itse asiassa huolehtimalla itsestään ihminen pystyy paremmin huolehtimaan muista ihmisistä ja auttamaan muita tekemään samoin.

Neuvoja arjen hyvinvointiin:

Fyysinen taso: riittävä uni ja lepo, terveellinen ruoka, liikunta, keuhonhuolto

Psyykinen taso: omien tarpeiden ja tunteiden tiedostaminen ja niihin reagoiminen, tarkkaavainen asenne itseä kohtaan - tietynlainen itseriittoisuus, yhteys läheisiin ihmisiin

Henkinen taso: maailmankatsomus, eettisyys, yhteys luontoon, rukous/meditaatio.

Itsetuntemus

Ollakseen valmis työskentelemään toisten ihmisten kanssa on ensin tutustuttava paremmin itseensä. Työskentely muiden ihmisten kanssa voi olla hyvin vaativaa. Toisten tehokas auttaminen riippuu pitkälti auttajan myönteisestä suhtautumisesta itseensä, ja kyvystä ottaa asioihin tarvittaessa etäisyyttä.

Negatiivisten uskomusten vaikutus hyvinvointiin

Uskomukset itsestä, omasta työstä sekä työssä kohdattavista ihmisistä vaikuttavat siihen, miten työntekijä suoriutuu työstään. Ihmisen mieli tuottaa usein uskomuksia ja ajatuksia, jotka eivät ole hyödyllisiä, vaan päinvastoin jopa estävät henkilökohtaisen potentiaalinsa hyödyntämisen. Tämä heijastuu helposti vuorovaikutukseen muiden kanssa. Esimerkkeinä voidaan mainita sellaiset uskomukset kuin “Tämä työ ei johda mihinkään”, “Ihmiset eivät pidä siitä, millainen olen”, “En ole tarpeeksi hyvä tähän”, “Heitä ei voi auttaa”. Omien ajatusten reflektointi antaa mahdollisuuden ottaa etäisyyttä kielteisiin uskomuksiin ja niistä seuraaviin tapoihin tehdä työtä. Negatiivisen ajatukset on mahdollista korvata myönteisillä uskomuksilla.

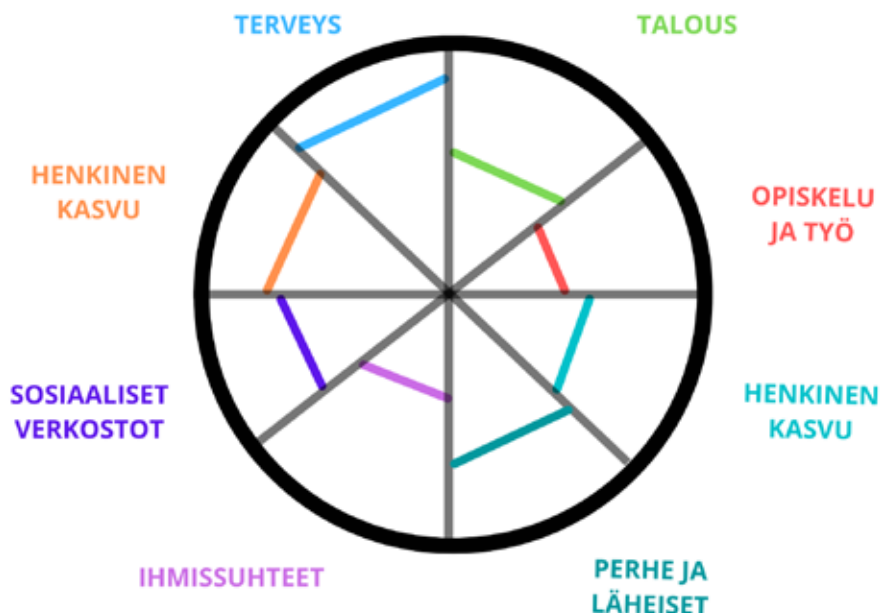
Jokaisella on negatiivisia uskomuksia. Ne saattavat olla peräisin lapsuuden kokemuksista ja ympäristöstä, jossa ihminen on elänyt. Negatiiviset uskomukset ovat maaperää huonolle itsetunnolle. Ihmisen, jolla on heikko itsetunto, voi olla vaikeaa olla avuksi ihmisille, joilla on useimmiten samanlaisia ongelmia. Epäsuotuisat uskomukset estävät kyseisen ihmisen kehitystä ja vaikuttavat hänen lähellä oleviin ihmisiin. Näitä uskomuksia kannattaa työstää niin omaksi kuin muidenkin ihmisten vuoksi.

Heikko itsetunto ja vaikeudet huolehtia omasta hyvinvoinnistaan koskevat monia asunnottomuutta kokeneita. Tilannetta pahentavat asunnottomuuteen liittyvät stereotyyppit, kuten se, että asunnoton itse syyppää tilanteeseen. He ovat saattaneet kokea hylkäämisiä ja epäonnistumisia. Heidä kohtaan kohdistuvat kielteiset kokemukset vain vahvistavat heidän kielteisiä uskomuksiaan itsestään. Jos asunnottomuutta kokenut ihminen pystyy ymmärtämään, että nämä ovat uskomuksia, eivät todellisuutta, ja että todellisuus alkaa muuttua heidän uskomustensa myötä.

The Cake of Life – työkalu elämän tasapainottamiseen

Jokaisen ihmisen elämässä on erilaisia alueita, jotka liittyvät perhe-elämään, työelämään, sosiaalisiin suhteisiin, terveyteen, henkilökohtaiseen kehitykseen jne. Elämän epätasapaino ilmenee tilanteissa, joissa esimerkiksi omistautumalla liikaa työlle unohtamme levon, tai omistautumalla perheelle unohtamme henkilökohtaisen kehityksen ja täyttymyksen. Edellytyksenä tasapainon saavuttamiselle on olla tietoinen siitä, mistä osa-alueista elämämme koostuu ja minkälaisen merkityksen annamme kullekin niistä. Tunnettu puolalainen psykologi Wojciech Eichelberger vertaa elämää kakkuun: “Elämä on kuin kakku, joka koostuu useista erilaisista mutta toisiinsa vahvasti liittyvistä paloista. Jokainen pala on osa-alue, jota on hallittava, esimerkiksi uni, ruokavalio, terveys, liikunta, työ, ihmissuhteet, perhe, henkinen/henkilökohtainen kehitys, intohimot, viihde, rentoutuminen. Tuntemme tyytyväisyyttä hyvinvointiimme, kun järjestämme nämä elämänalueet sopivassa mittakaavassa ja sopivassa laajuudessa ja kun olemme ainakin kohtuullisen tyytyväisiä tärkeimmillä osa-alueilla.”

The Cake of Life on mielenkiintoinen harjoitus, joka saa ihmisen tarkastelemaan tyytyväisyyttään tasoa elämänsä eri osa-alueilla. “Kakku” voi olla jokaisella ihmisellä erilainen; siksi alla oleva kaavio sisältää vain ehdotuksia. Kun osallistuja on nimennyt kaikki kakun samanarvoiset palat, hän merkitsee asiaankuuluviin sädekehiin tyytyväisyyden tason kullakin osa-alueella - alkaen 1:stä lähellä keskikohtaa ja päättyen 10:een kakun ulkoreunalla (ks. esimerkki alla). Kun kunkin alueen merkinnät on yhdistetty toisiinsa, syntyy kuva siitä, kuinka paljon jotakin tiettyä kakkupalaa on ja kuinka paljon sitä puuttuu. Tulos voi toimia apuvälineenä oman elämän pohdinnalle ja motivaationa tulevaisuuden suunnittelulle.



Oma hyvinvointisuunnitelma

Viime vuosikymmeninä on kiinnitetty huomiota työtehokkuuden ja tyydyttävän yksityiselämän väliseen suhteeseen. Seuraavassa esitellään joitakin näkökulmia, joiden pohjalta voi tehdä suunnitelman oman hyvinvointinsa edistämiseksi.

Mielenrauhan vaaliminen

Mielenrauha on elämästä ja työstä nauttimisen perusta. Vaikka monet saattavat ajatella, että mielenrauhan tilan saavuttaminen on epärealistista, voi sen eteen itse asiassa tehdä paljon. Tärkeintä on nähdä mielenrauha pikemminkin prosessina kuin tilana. Tällaiseen prosessiin heittäytyminen vaatii jonkin verran rohkeutta, oivalluskykyä, jonkin verran kurinalaisuutta ja ehkä toisen ihmisen apua, mutta se on ponnistus, joka kannattaa tehdä.

Läsnäolo

Mindfulness-harjoitusten tarkoituksena on olla "tässä ja nyt". Päivittäinen mindfulness-harjoitus voi olla ihan yksinkertainen - riittää, että katsomme kaikkea, mitä meille päivittäin tapahtuu, ilman kritiikkiä tai tuomitsemista, otamme todellisuuden mahdollisimman vastaan ja pidättäydymme valittamisesta, joka vain kuluttaa energiaa. Se on etäisyyden ottamista stressaaviin ajatuksiin ja tunteisiin - niiden tunnustamista ja niistä irti päästämistä. Kyse on siitä, ettei murehdi menneisyyttä tai tulevaisuutta vaan keskittyy nykyhetkeen kaikessa rikkaudessaan. Se on sitä, että kysyy ja/tai muistuttaa itseään jatkuvasti siitä, mikä on todella tärkeää ja mikä on todellista.

Ympäristöstä huolehtiminen

Oman kodin, huoneen ja työpaikan siistinä pitäminen on tärkeä osa itsestä huolehtimisesta jokapäiväisessä elämässä. Lähiympäristöstä huolehtiminen voi olla ensimmäinen askel itsestä huolehtimiseen. Ympäristöllä voi ja pitääkin olla ihmisiä mobilisoiva vaikutus. Tilojen siivoamisen ja uudelleenjärjestelyn keskellä ei pidä unohtaa ajatella myös rentoutumista ja lepoa.

Itsensä kehittäminen

Menestymiseen elämässä voi vaikuttaa työskentelemällä sen eteen. Tämä pätee sekä työ- että yksityiselämässä. Kehittämällä itseämme ja osaamistamme opimme tiedostamaan paremmin toimintamme, hallitsemaan stressitasoamme, opimme sanomaan ei ja yleisesti ottaen kommunikoimaan paremmin muiden ihmisten kanssa.



VALOKUVA: joshua-woroniecki--5nwt_aN2E0-unsplash.jpg

Ajan hallinta

Aika on yksi kalleimmista resursseistamme. Kannattaa oppia kunnioittamaan omaa ja muiden ihmisten aikaa. On myös oikein odottaa tällaista kunnioitusta muilta.

Jokaisella ihmisellä on oma sisäinen kellonsa, joka merkitsee esimerkiksi sen, milloin hän työskentelee parhaiten ja milloin hän tarvitsee lepoa. Ajanhallintaan kuuluu myös ruokailu- ja lepotaukojen asettaminen. Monille ihmisille ajanhallintaan kuuluu nykyään myös mediankäytön rajoittaminen. Käytännöllinen tapa hallita aikaansa on pitää kalenteria suunnitelmista ja tapaamisista. Eisenhower-matriisin käyttäminen voi olla hyödyllistä (ks. Tehtävä 4).

Terveydestä huolehtiminen

Hyvä terveys on tärkeää ja niin arvokasta, että kannattaa ponnistella positiivisten muutosten ja myönteisten tapojen luomiseksi. Jokainen ihminen tarvitsee tilaa ja aikaa rentoutumiseen, riittävästi unta, tasapainoista ruokavaliota ja liikuntaa.

Ihmissuhteet

Hyvät ihmissuhteet ovat välttämätön osa mielekästä elämää. Ne ovat tärkeitä työssä, eikä niitä voi yliarvioida yksityiselämässä. Suhteet - ja konkreettisesti henkilöt, joihin ne keskittyvät - tarvitsevat sitoutumistamme ja huolenpitoamme. Työsuhteiden osalta on erityisen tärkeää muistaa, että ne kuihtuvat huonossa ilmapiirissä.

Kiinnostuksen kohteet

Kiinnostuksenkohteidemme ja harrastustemme ansiosta tulemme tietoisiksi potentiaaliimme ja voimme kehittää sitä. Voimme tarvittaessa tehokkaasti irrottautua työstämme. Ne lisäävät

motivaatiotamme ja sinnikkyytämme, auttavat sosiaalisissa kontakteissa. Ne antavat meille tyydytystä ja rentoutumista ja saavat meidät tuntemaan olomme hyväksi.

Ammatillinen apu

Kaikkien ihmistyötä tekevien kannattaa hyödyntää ammatillista apua. Tämä voi olla esimerkiksi jonkinlaista ohjausta tai sparrausta tai yksilö- tai ryhmätyönohjausta.

Vertaistukihekilö Ellan esimerkki

Ellan hyvinvointiin ja työssäjaksamiseen vaikutti heikentävästi, että hän vei työt mukanaan kotiin eikä osannut irrottautua niistä. Hän ajatteli lakkaamatta asiakkaitaan. Hän vastasi heidän yhteydenottoihin jopa lomien aikana. Tämä johti ajan myötä väsymykseen ja tehokkuuden vähenemiseen. Lopulta Ella teki seuraavia muutoksia elämäänsä:

Perhe- ja koti: Aterioiden valmistaminen ja syöminen yhdessä perheen kanssa, iltakävely osoittautui erittäin hyödylliseksi stressin ja fyysisen jännityksen vähentämisessä. Vietettyään aikaa perheensä kanssa Ella vastasi vain kiireellisimpiin työpuheluihin.

Mindfulness: Ella osallistui ohjaukseen, jossa hän sai psykologista tukea. Hän yrittää olla ystävällinen ja hyväksyvä itselleen. Hän huolehtii säännöllisistä aterioista unesta ja riittävästä rentoutumisesta.

Kiinnostuksen kohteet: Ella herätti henkiin vanhan harrastuksen maalaamisen ja puutarhan hoidon. Se auttoi häntä saamaan etäisyyttä työhönsä.

SANASTO

Aktiivinen kuuntelu: Aktiiviseen kuuntelemiseen kuuluu kuunteleminen kaikilla aisteilla, koko huomion keskittäminen keskustelukumppaniin, katsekontaktin säilyttäminen, avoin kehon asento, kumartuminen keskustelukumppaniin ja hänen varovainen rohkaisemisensa jatkamaan puhumista.

Assertiivisuus: Itsevarmuus ja itseluottamus ilman aggressiivisuutta sekä kyky puolustaa itseään rehellisesti ja kunnioittavasti. Assertiivisuus perustuu tasapainoon. Se edellyttää suoraselkäisyyttä omien toiveiden ja tarpeiden suhteen, mutta samalla on otettava huomioon muiden oikeudet, tarpeet ja toiveet. Kun olet assertiivinen, olet itsevarma ja ammennat siitä voimaa saadaksesi asiasi perille päättäväisesti, oikeudenmukaisesti ja empaattisella tavalla. (Mind Tools, How to Be Assertive).

Asunnoton: Eurooppalaisen ETHOS-määritelmän mukaisesti (<https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>)

Etsivä työ: Vaihtoehto perinteisille paikkasidonnaisiin sosiaalipalveluihin perustuville lähestymistavoille. Etsivä työ voidaan määritellä siten, että ihmisiin otetaan yhteyttä muissa kuin toimistoympäristöissä eli toisin sanoen mennään sinne, missä ihmiset ovat, eikä odoteta, että he hakeutuvat palveluihin tietyssä paikassa. Etsivää työtä pidetään tehokkaana menetelmänä, koska sen avulla voidaan tunnistaa piilossa olevat väestöryhmät, kuten asunnottomat, ja saada heidät palvelujen piiriin.

Itsemääräämisoikeus: Itsemääräämisoikeus on yksilön oikeus päättää omasta kohtalostaan, mukaan lukien toimintatavat, palvelu ja tuki. Kyky kunnioittaa ihmisen toipumisvalintoja on olennainen osa prosessia.

Itsetuntemus: Itsetuntemus on kykyä havaita omia ajatuksia, tunteita, tarpeita ja toiveita, vahvuuksia ja kehittämistarpeita. Myös kykyä tunnistaa stressitekijät ajoissa ja toimia niiden mukaisesti.

Kehäprosessi: Konfliktinratkaisun muoto, joka tuo yhteen uhrin, tekijät ja kaikki ne lähiyhteisön jäsenet, joihin konflikti vaikuttaa. Nämä voivat olla sosiaalisia, maantieteellisiä tai perheyhteisöjä.

Moniammatillinen yhteistyö: Kun eri alojen ammattilaiset ja palveluntarjoajat tekevät yhteistyötä vastatakseen yksilön moninaisiin tarpeisiin. Moniammatillista yhteistyötä olisi esimerkiksi sellainen, jossa terveyspalvelut (mielenterveystyö), sosiaalipalvelut (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat) ja oikeusjärjestelmä (rikosseuraamuslaitos) toimisivat tiiminä tarjotakseen koordinoitua apua mielenterveysoireista kärsivälle entiselle rikoksentehtäjälle, joka on joutunut asunnottomaksi.

Palveluohjaaja: Henkilö, joka auttaa tunnistamaan ihmisen palveluntarpeet, tuntee asianmukaiset palveluntarjoajat ja varmistaa samalla, että koko palveluprosessin aikana käytettävissä olevia resursseja käytetään oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti, jotta saadaan optimaalinen hyöty sekä asiakkaalle että palveluntuottajille. (<https://cmsa.org/who-we-are/what-is-a-case-manager>)

Positiivinen vetäytyminen: Tutkimuksen perusteella se tarkoittaa sosiaalisen osallistumisen säätelyä ja siirtymistä julkiseen tilaan ja toisten luo vain silloin, kun se tuntuu turvalliselta ja mielekkäältä. Henkilökohtaista psykologista tilaa suojelemalla on mahdollista kehittää laaja-alaista minäkäsitystä, ymmärtää paremmin omia kiinnostuksen kohteita, kehittää omaa henkisytyä ja niin edelleen.

Rakentava palaute: Yksilöllinen, subjektiivinen vastauksemme jonkun käyttäytymiseen, ulkonäköön jne. joka välitetään sellaisenaan. Se on minä-viesti, jossa puhutaan itsestä, toisin kuin sinä-viesti, jossa puhutaan toisesta. Tämäntyyppinen viesti - joka on ei-tuomitseva - ei aiheuta konflikteja eikä saa toista henkilöä vetäytymään.

Resilienssi: Kyky käsitellä ja selvitä vaikeista ja stressaavista tilanteista.

Restoratiivinen oikeus: Oikeudenmukaisuus, jossa ei pyritä syyllistämään tai rankaisemaan vahingon aiheuttajaa, vaan annetaan uhrin ja tekijän osallistua paranemisprosessiin, jossa laaditaan toimintalinja, jonka avulla uhri ja yhteisö voivat siirtyä eteenpäin.

Sovittelu: Sovittelu on konfliktin ratkaisun muoto, jolla pyritään ratkaisemaan riita. Se tapahtuu usein useiden osapuolten välillä, jotka kuuluvat konfliktin eri osapuoliin.

Toipuminen: Prosessi, jossa henkilö jatkaa mielekästä elämäänsä epämiellyttävän tilanteen, sairauden tai sairauden oireiden kanssa tai ilman niitä. Jokaisella ihmisellä on oma toipumismekanisminsa, jossa tunnustetaan, mikä toimii ja mikä ei. Toipumisessa on olennaista ymmärtää, että prosessi ei ole lineaarinen ja että siihen kuuluu sudenkuoppia.

Tri-morbiditeetti: Psykkisen ja fyysisen sairauden ja päihdeongelman samanaikainen esiintyminen, joka on ominaista pitkäaikaisasunnottomille henkilöille.

Vastavuoroisuus: Vastavuoroisuus suhde, jossa osapuolet suhtautuvat toisiinsa ja kohtelevat toisiaan samalla tavoin.

Voimaantuminen: Voimaantumisen avaintekijöitä ovat mm. tiedonsaanti, kyky tehdä valintoja, itsetunnon vahvistaminen ja itsetunto. (Chamberlin & Schene, 1997)

LÄHDELUETTELO

- Abe Oudshorn, *How Does Peer Support Work in the Context of Homelessness?*, 2018
- Advocates for Human Potential Inc. *Wellness Recovery Action Plan*, 2018
- Andresen, R., Oades, L., & Caputi, *The experience of recovery from schizophrenia: towards an empirically validated stage model*, Australian and New Zealand Journal of Psychiatry, 2003
- Aronson E., Wilson Timothy D., Akert Robin M., Psychologia Społeczna, Poznań, Zysk i S-ka, 1997
- Barker et. al. *Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study*. 2019
- Barker et. al. *Experts by Experience: Peer Support and its use with the Homeless*. Community Mental Health Journal 53. 2014
- Barker, S.L., Maguire, N. Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless. Community Ment Health J 53, 598–612 (2017). <https://doi.org/10.1007/s10597-017-0102-2>
- Barker, Stephanie L. et all, *Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: a qualitative study*, Journal of Community and Applied Social Psychology, 28 (4), 213-229, 2018
- Barker, Stephanie L., Maguire, Nick, Bishop, Felicity L. and Stopa, Lusia, *Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: a qualitative study*. Journal of Community and Applied Social Psychology, 28 (4), 213-229, 2018
- Bernd Puschner, Julie Repper, Candelaria Mahlke, Rebecca Nixdorf, David Basangwa, Juliet Nakku, Grace Ryan, Dave Baillie, Donat Shamba, Mary Ramesh, Galia Moran, Max Lachmann, Jasmine Kalha, Soumitra Pathare, Annabel Müller-Stierlin, Mike Slade (2019). Using Peer Support in Developing Empowering Mental Health Services (UPSIDES): Background, Rationale and Methodology
- Bracke et. al. *Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons with Chronic Mental Health Problems*. Journal of Applied Social Psychology. 2008
- Brown Brene, *Z wielką odwagą*, Laurum, Warszawa, 2017
- Chamberlin, J., & Schene, A. H. (1997). A working definition of empowerment. *Psychiatric rehabilitation journal*, 20, 43-46.
- Cockersell, P., *Social Exclusion Compound Trauma and Recovery*, Jessica Kingsley Publishers London and Philadelphia, 2018
- Community Fund. *The role of lived experience in creating systems change*. Evaluation of Fulfilling Lives: Supporting people with multiple needs. 2020
- Cornelius-White, J. H., Kanamori, Y., Murphy, D., & Tickle, E. (2018). Mutuality in psychotherapy: A meta-analysis and meta-synthesis. *Journal of Psychotherapy Integration*, 28(4), 489
- Crisis UK: *Mental Ill Health in the Adult Single Homeless Population (2009)*
- Darbyshire et. al. *Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems*. 2006
- Eysenk M&H, *Podpatrywanie umysłu*, GWP, Gdańsk, 2000
- Fabian, D., *Trauma and Homelessness*. Homelessness in Europe. The Magazine of FEANTSA. 2017

- Francis East, J., & Roll, S. J. *Women, Poverty, and Trauma: An Empowerment Practice Approach* Figure 1: Social Work, 2015.
- Friedemann Schulz von Thun, *Jak skutecznie prowadzić warsztaty z zakresu komunikacji. Praca metodą aktywizującą przeżywanie*, 2012
- Gergov-Koskelo, P. *Naisille on tarkeaa koti, ei vain asunto*. Ensi- ja turvakotienliitto. 2019
- Gillis et al. *Recovery and Homeless Services: New Directions for the Field* The Open Health Services and Policy Journal, 2010.
- Granfelt et. al. *Kohti kotia ja turvaa*. Y-Säätiö. 2020
- Greater Victoria coalition to end homelessness. *Peer Housing Support. Program Toolkit*, 2019
- *Guide for professionals in housing support*. Budapest Methodological Centre of Social Policy and Its Institutions. 2018
- *Guide for sharing lived experience*. Psych Hub. 2021
- Interior Health Canada, *Support toolkit for people living with HIV and/or Hepatitis C*. 2017
- J Ment Health Nurs, Cecilia Sanchez-Moscona, Francisco Jose Eiroa Orosa, Training mental health peer support training facilitators: a qualitative, participatory evaluation (2020)
- James A.F. Stoner, R.Edward Freeman, Daniel R. Gilbert Jr., *Kierowanie* , 2001
- *Jewels Rhode*, Appreciating Relationship Styles to Enhance Peer Support in Mental Health Rehabilitation, 2014
- Joan Detz, *Sztuka przemawiania. Nie co mówić, ale jak mówić*, 2008
- Kivi et. al. *Kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä*. Diakonia Ammattikorkeakoulu. 2021
- Kryda & Compton. *Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless*. Community Mental Health Journal. 2009
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2010). Developing physician communication skills for patient-centered care. *Health affairs*, 29(7), 1310-1318.
- Lyon S. *The Recovery Model*, VeryWell Mind, 2020
- Manchester Homelessness Charter. Shelter. *Cause & Consequence. Mental Health and Homelessness in Manchester*.
- Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca Rodzina Zabawa*, 2007
- McCullough Ch., *Do role models matter? Exploring the correlates of motivational and imitative role modeling by professionals*, 2013
- Medecins Du Monde, *Peer work in harm reduction programs*, 2019
- Mental Health America, *National Certified Peer Specialist (NCPS) Certification*
- Mental Health Commission of Canada, *Guidelines for the Practice and Training of Peer Support*, 2016, page 11)

- Miler et. al. *Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review*. 2020
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. *Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review*. *BMC Public Health* 20, 641, 2020
- Mind Tools, *How to Be Assertive. Asking for What You Want Firmly and Fairly* <https://www.mindtools.com/pages/article/Assertiveness.htm>
- Nollalinja. *What is violence*.
- Okun Barbara F., *Skuteczna Pomoc Psychologiczna*, IPZ, Warszawa, 2002
- Olivet et. al. *Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature*. *The Open Health Services and Policy Journal*. 2010
- Peer Support Accreditation and Certification (Canada), *National Certification Handbook*, 2019
- *Peer support accreditation and certification*, National Certification Handbook. 201
- Peers for Progress, *What is Peer Support?*, 2014
- Rapper J., Carter T., *Using Personal Experience to Support Others with Similar Difficulties A Review Of The Literature On Peer Support In Mental Health Services*
- Reamer, *Eye on Ethics: The Challenge of Peer Support Programs*, *Social Work Today*, July/August 2015 Issue
- Reamer. *The Challenge of Peer Support Programs*. *Social work today* vol.15. 2015
- Reisenberger et. al. *Engaging homeless people, Black and Minority Ethnic and other priority groups in Skills for Life Research report*. 2010
- SAMHSA's Trauma and Justice Strategic Initiative. *SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach*. 2014
- Sawyer A. *People with lived experience must be meaningful partners in ending homelessness*. United States Interagency Council on homelessness. 2016
- *Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. Peer2Peer vocational training course*. 2015
- *Scottish Recovery Network. Fundación INTRAS et al. Peer2Peer vocational training course*. 2015
- Sheridan Charles L., *Psychologia zdrowia*, IPZ, Warszawa, 1998
- Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. *Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers*. 2018
- The Finnish Association for Trauma and Dissociation. *Symptoms of trauma and dissociation*. 2018
- *The role of lived experience in creating systems change*. Community Fund. 2020
- Traumaterapiakeskus. *Psykkinen trauma*. 2018
- Tweed R. *Self-perceived strengths among people who are homeless*. *The Journal of Positive Psychology*. 2012

- Virokangas et. al. *Taa on meidän juttu.* : Huumetyön vertaistoiminnan osaamiskeskus Osis & A-klinikkasäätiö/Helsingin Vinkki ja Omaiset Huumetyön Tukena ry. 2014
- *What is a role model? My future.* <https://myfuture.edu.au/>
- World Health Organization, *One to one peer support by and for people with lived experience. WHO QualityRights guidance module*, 2019
- Zimardo Philip G., *Psychologia i życie*, Warszawa, PWN, 1999

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ATL VALMENTAJAN KÄSIKIRJA





Accommodating a travelling **life**

ATL **VALMENTAJAN** **KÄSIKIRJA**

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras

