

JOHDANTO

Vertaistuki on vapaaehtoista, luottamuksellista ja vuorovaikutteista ajatusten ja kokemusten vaihtoa samassa elämäntilanteessa olevien kesken. Verkko pohjainen vertaistoiminta tarjoaa mahdollisuuden toimia vapaaehtoisena riippumatta maantieteellisestä sijainnista, ja usein myös ajasta.

Verkkovertaistukitoimintaa kehitettiin Perhe maailmalla -projektissa (2019-2021) STEA:n avustuksella. Toiminnan erityispiirteitä oli sekä verkkovertaisten että kohderyhmän asuminen eri puolilla maailmaa. Yhdistävänä tekijänä oli ulkosuomalaisuus, sen erilaiset haasteet ja kysymykset.

Perhe maailmalla -projektissa verkkovertaisia kutsuttiin vertaisasiantuntijoiksi. Nimikkeellä haluttiin korostaa toisaalta vertaisuutta ja toisaalta sitä, että vertaisasiantuntijana ei olla ”pelkästään” vertaisessa asemassa: vertaisasiantuntijaroolissa toimitaan tukena toisille samankaltaisessa tilanteessa oleville. Tässä oppaassa käytetään kuitenkin termiä verkkovertaistoiminta sen selkeyden vuoksi.

Oppaaseen on koottu Perhe maailmalla -projektissa nousseita vinkkejä ja havaintoja verkkovertaisten koordinoinnista. Opas soveltuu järjestöille ja organisaatioille, jotka ovat vasta aloittamassa verkkovertaistoimintaa. Opas soveltuu myös organisaatiolle, jossa halutaan ideoita ja hyviä käytäntöjä tai kokemuksia verkkovertaistoiminnan kehittämiseksi.



1. ENNEN VERKKOVERTAISTOIMINNAN KÄYNNISTÄMISTÄ: KYSYMYKSIÄ POHDITTAVAKSI

ENNEN VERKKOVERTAIS- TOIMINNAN KÄYNNISTÄMISTÄ



Verkkovertaistoimintaa ei kannata käynnistää vain sen takia, että muutkin järjestöt tai toimijat tekevät niin. Ennen toiminnan käynnistämistä kannattaa organisaatiossa/projektissa huolellisesti pohtia vastauksia keskeisiin kysymyksiin: miksi verkkovertaistoimintaa ollaan käynnistämässä? kenelle se on suunnattu? mikä on verkkovertaistoiminnan paikka organisaatiomme tai projektimme kokonaisuudessa? Jos vastauksia ei ole kunnolla mietitty, voi toiminnasta tulla pahimmassa tapauksessa kaotista.

Verkkovertaistoiminnan roolit kumpuavat aina organisaation omasta toiminnasta ja perustehtävästä. Vapaaehtoisille verkkovertaisille on tärkeää, että heidän panoksensa ja työnsä on merkityksellistä, ei pelkkä organisaation antama tehtävä. Verkkovertaisille onkin siis pystyttävä heti alussa kertomaan selkeästi, mitä he ovat tulossa tekemään ja miksi. Vapaaehtoistoiminta on aina toimijalle arvo itsessään. Todennäköisesti vapaaehtoinen saa toiminnasta itselleen yhtä paljon iloa ja hyötyä kuin kohderyhmäkin.

Toimintaa käynnistettäessä voit käyttää apuna seuraavia kysymyksiä:

- Minkä takia olette käynnistämässä verkkovertaistoimintaa? Minkälaista toimintaa haluatte toteuttaa? Tuleeko toiminta olemaan jatkuvaa vai projektiluontoista?
- Minkälaisia verkkovertaistoiminnan sisällöt ja muodot voisivat olla? Miksi haluatte toteuttaa juuri verkkopohjaista toimintaa (esim. onko kohderyhmässänne tai jäsenistössänne ihmisiä, jotka hyötyvät nimenomaan verkkovertaistoiminnasta fyysisten tapaamisten sijaan?)?
- Miten muut organisaatiot ovat toteuttaneet vastaavaa toimintaa? Hyödynnä benchmarkausta!
- Miksi vapaaehtoistoiminta on tärkeä osa juuri teidän organisaatiotanne tai projektianne? Minkälaista lisäarvoa verkkovertaistoiminta parhaimmillaan tuo organisaatiollenne?

- Kuka tai ketkä ovat teidän kohderyhmiänne? Kenen voi olettaa hyötyvän verkkovertaistoiminnasta? (Huom! Tätä kysymystä kannattaa pohtia paitsi asiakkaiden myös verkkovertaisten kannalta.)

VERKKOVERTAISET JA HEIDÄN ROOLINSA

Perustehtäväpohdinnan jälkeen on aika siirtyä pohtimaan rekrytoitavia verkkovertaisia ja heidän roolejaan.

- Minkälaisia verkkovertaisia organisaationne haluaa? Mitä verkkovapaaehtoinen saa itse toiminnasta - miksi hän haluaisi tulla mukaan?
- Mihin rooleihin olet verkkovertaisia rekrytoimassa? Millaisiin rooleihin verkkovapaaehtoisia tarvitaan? Konseptoi tehtävänkuvat ja rakenna ne mielekkäiksi ja palkitseviksi sekä organisaation että verkkovertaisen näkökulmasta.
- Onko organisaation edustaja mukana tilaisuuksissa vai toimiiko verkkovertainen itsenäisesti?
- Kuinka monta erilaista verkkovertaisuuden muotoa on käynnistymässä samaan aikaan? Huomioi resurssit: eri rooleissa verkkovertaiset tarvitsevat erilaista koordinoitua ja tukea. Jokainen verkkovertainen täytyy myös kouluttaa rooliinsa ja tehtävänsä.
- Mitä verkkovertaiselta odotetaan? Kuinka usein ja miten pitkäksi aikaa hänen toivotaan sitoutuvan toimintaan? Minkälaista tukea ja koulutusta hänelle tarjotaan? Minkälaiset rakenteet toiminnalle on? Verkkovertainen on vapaaehtoinen, organisaatio ei voi sanella hänen ajankäyttöään!
- Kuinka monta verkkovertaista rekrytoidaan? Lopputulokseen vaikuttaa moni asia, mm.
 - Minkälainen verkkovertaisten tarve on?
 - Millaista määrää verkkovertaisia on mahdollista koordinoita ja tukea hyvin?
 - Minkä kokoisen verkkovertaisten ryhmän kesken saadaan synnytettyä yhteisöllisyyttä?
 - Tehdäänkö myöhemmin lisärekrityksiä? Vai rekrytoidaanko heti alussa isompi porukka? Haastatteluun kannattaa kutsua useampia kuin tarve on: Osa jättäytyy pois mahdollisesti jo ensimmäisen yhteydenoton jälkeen, osa saatetaan havaita aloitushaastattelussa epäsovivaksi. Kannattaa varautua myös siihen, että osa verkkovertaisista tulee olemaan aktiivisempia ja osa passiivisemmassa roolissa.
- Onko teillä tarvittava tekniikka verkkovertaistoiminnalle? Mitä kanavaa aiotte käyttää? Onko käytettävä kanava tietoturvallinen?

2. VERKKOVERTAISTEN REKRYTOINTI JA KOULUTUS: KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ



REKRYTOINTI

- Laadi houkutteleva ja persoonallinen rekrytointi-ilmoitus. Kerro ilmoituksessa, millaisiin tehtäviin verkkovertaisia rekrytoidaan, ja mitä toiminnasta saa itselleen. Tuo esiin myös organisaation arvot.
- Käytä rekrytoinnissa organisaation omia kanavia kuten esimerkiksi verkkosivuja, somea, uutiskirjeitä ja verkostoja
- Aktivoi hakijoita miettimään etukäteen motiivejaan ja toiveitaan toiminnalle. Perhe maailmalla -projektin vertaisten rekrytoinnissa hakijoita pyydettiin vastaamaan ennakkokysymyksiin:
 - mikä rooli sinua ensisijaisesti kiinnostaa?
 - miksi haluaisit toimia projektin vapaaehtoisena/vertaisasiantuntijana?
 - mitä haluaisit oppia ja saada itsellesi vertaisasiantuntijana toimimisesta?
- Huomioi resurssoinnissa rekrytointi-ilmoituksen herättämään kiinnostukseen vastaaminen sekä haastattelujen viemä aika ja energia: yhteen päivään ei kannata ottaa enempää kuin kaksi haastattelua.

HAASTATTELUT

- Käynnistä aloitushaastattelut jo rekrytointiajan kuluessa: voit välttyä sumalta ja saada käsitystä siitä, minkälaisia hakijoita ja toiminnasta kiinnostuneita on.
- Tee aloitushaastattelusta rento tilanne. Tavoitteena on molemminpuolinen tutustuminen ja informaation jakaminen. Haastattelut ovat hyvä tapa myös vaihtaa ajatuksia ja toiveita sekä kertoa toiminnasta, taustaorganisaatiosta ja sen arvoista sekä pelisäännöistä.
- Haastattele jokainen hakija ennen perehdytystä, jotta kaikki aloittavat ns. samalta viivalta.

- Sovi jo aloitushaastattelussa seuraavat stepit: koulutuspäivämäärät vähintään viikon tarkkuudella (tarkempia aikoja voi kysellä aloitushaastattelujen jälkeen esimerkiksi doodlen tmv. avulla). Jos verkkovertaiset asuvat ympäri maailmaa ja eri aikavyöhykkeillä, samaa koulutusta voi joutua järjestämään useamman kerran.

KOULUTUS

- Koulutus ja/tai perehdytys on olennaisen tärkeä sitouttamisen ja sitoutumisen kannalta. Se antaa mahdollisuuden tavata muita verkkovertaistoimijoita sekä tutustua organisaatioon ja toimintaan syvällisemmin
- Suhteuta koulutus tai perehdytys toiminnan sisältöön ja verkkovertaisten rooliin. Jos kyse on ns. kevyestä tai kertaluontoisesta vapaaehtoisuudesta, voi koulutuskin olla kevyt.
- Yhteisöllisyys on tärkeää kaikessa vapaaehtoistoiminnassa, panosta siihen myös verkkovertaisten koulutuksessa. Ryhmäytymisharjoitukset ja yhteiskeskustelut tai pariporinat ovat hyviä keinoja yhteisöllisyyden rakentamiseen. Yhteisöllisyyden luomisessa voi olla toimiva myös prosessimuotoinen koulutus, jos se soveltuu itse verkkovertaistoiminnan sisältöön ja luonteeseen
- Sopikaa koulutuksessa yhteydenpidon muodoista. Onko live-tapaamisia vai pidetäänkö yhteyttä pääsääntöisesti esimerkiksi Facebook-ryhmän, WhatsAppin tai sähköpostin kautta?
- Tee eri verkkovertaistoiminnan sisällöille selkeä aikataulus, joka jaetaan verkkovertaisille. Ainakin toiminnan koordinaattorilla olisi oltava selkeä käsitys toiminnasta: kuka? mitä? missä? milloin?

3. VERKKOVERTAISTOIMINNAN KÄYNNISTYMINEN JA KOORDINOINTI: KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ

Verkkovertaistoiminta ei pyöri itsekseen, kun se on saatu käyntiin.

Verkkovertainen on arvokas vapaaehtoinen, joka ansaitsee hyvää koordinoitua ja tarvitsee viestintää. Arvosta verkkovertaistoimijoita ja näytä se heille!

- Anna verkkovertaisille tilaa toteuttaa itseään ja toiveitaan sekä toimia omalla persoonallaan. Luo kuitenkin selkeät raamit toiminnalle. Ole koordinaattorina kärryillä, mitä tapahtuu milloinkin.
- Ole läsnä ja tukena. Rohkaise olemaan yhteydessä pienissäkin mietittyävissä asioissa. Ole itse aktiivisesti yhteydessä. Kerää ja anna palautetta, kannusta ja kiitä.
- Tarjoa koulutusta ja muita etätapoja. Toiminnan alussa yhteisiä tapaamisia kannattaa olla tiheämmin, sen jälkeen muutaman kerran vuodessa. Luo yhteisöllisyyttä, se sitouttaa ja on myös yksi tapa kiittää mukana olemisesta.
- Pidä yhteyttä sovitun kanavan kautta. Muistuttele tulevista tilaisuuksista, tapahtumista ja vastuista.
- Luo sisäpiirifilistä: verkkovertaiset tietävät etunenässä, mitä kiinnostavia juttuja organisaatiossa on tulossa tai tehty. Kysele mahdollisuuksien mukaan verkkovertaisten ehdotuksia ja mielipiteitä.
- Ole ajoittain yhteydessä verkkovertaisiin myös henkilökohtaisesti (esimerkiksi kerran – pari vuodessa). Kysy kuulumisia, minkälaisia toiveita tai ideoita verkkovertaisella on, mitä toivoisi kehitettävän – ja haluaako hän jatkaa.
- Järjestä mahdollisuus jälkipurkuun. Vaikka organisaation edustaja ei olisi mukana tilaisuudessa, on aina oltava mahdollisuus jälkipurulle. Se on hyvä järjestää mahdollisimman pian tilaisuuden jälkeen.

VERKKOVERTAISTOIMINNAN AIKANA

MUISTILISTA



SITOUTTAMINEN

- Verkkovertainen kokee olevansa osa tärkeää toimintaa ja yhteisöä
- Oman roolin merkityksen ymmärtäminen

KANNUSTAMINEN /KIITTÄMINEN

- Säännöllinen ja aidosti arvostava palaute
- Verkkovertaisten huomioiminen eri tavoin (tilaisuudet, huomiointi)

TUKI

- Rakenteet tuelle, nimetty yhteyshenkilö
- Ryhmämuotoiset ja/tai henkilökohtaiset tapaamiset
- Saatavilla oleminen: mahdollisuus purulle

YHTEYDENPITO

- Yhteishenki ja kuuluminen
- Proaktiivinen ja reaktiivinen yhteydenpito
- Jatkuva sisäinen markkinointi ja tarvittaessa muistuttelu

SÄÄNNÖLLINEN PALAUTE

- Palaute toiminnasta (muun muassa kyselyt, keskustelut, purut, tilaisuudet)
- Palaute toiminnan kehittämiseksi (muun muassa jatkotoiveet, uudet sisällöt)
- Palaute koordinaattorille

4. VERKKOVERTAISTOIMINNAN PÄÄTTÄMINEN

Verkkovertaistoiminta voi päättyä monesta syystä. Syynä voi olla verkkovertaisen oma päätös, toiminta on saattanut alunperinkin olla projektiluontoista tai resursseja koordinointiin ei enää ole. Toiminnan päättäminen on yhtä tärkeä vaihe kuin aloittaminen ja koordinointi. Älä anna toiminnan vain hiipua pois, älä jätä verkkovertaisia epätietoisuuteen.

Toiminnan päättämiseen on hyvä sisällyttää tietyt rituaalit.

- Jos toiminta päättyy organisaation toimesta: järjestä yhteinen kokoontuminen/päätöstilaisuus. Kutsu mukaan toiminnassa olleet, fiilistelkää yhteistä matkaa. Kiitä henkilökohtaisesti ja yhteisesti.
- Jos verkkovertainen haluaa itse lopettaa, sovi päätöskeskustelu. Kiitä mukana olemisesta ja hyvästä työstä.
- Anna verkkovertaisille todistus toimintaan osallistumisesta.

Verkkovertaistoiminnan päättyessä

PÄÄTÖS- KESKUSTELUT

- Lopputapaamiset (henkilökohtaiset ja ryhmämuotoiset)
- Kiitos mukana olemisesta



TODISTUS

"XX on toiminut verkkovertaisena ajalla..."

