

VAPAAEHTOISEN OHJE

Verkkokohtaamispaikan yhteisömanagerina toimiminen

Punaisen Ristin kohtaamispaikat ovat kaikille kiinnostuneille avoimia, matalan kynnyksen verkkoyhteisöjä, jotka kokoontuvat pääsääntöisesti Punaisen Ristin verkkosivujen kautta löytyvällä chat-alustalla. Osallistujat voivat liittyä verkkokeskusteluihin ilman ennakkorekisteröitymistä. Kohtaamispaikan keskustelua fasilitoivat Punaisen Ristin vapaaehtoiset.

Vapaaehtoisille suositellaan seuraavia perehdytyksiä ennen yhteisömanageriksi ryhtymistä:

- Ystäväkurssi (Verkko- tai live-koulutus)
- [Verkkoauttajana Punaisessa Ristissä](#) (itseopiskelumateriaali)
- Yhteiseen perehdytykseen osallistuminen (järjestetään aina toimintakauden alkaessa syksyllä ja keväällä)

Verkkokohtaamispaikkojen tavoitteet

- Tarjota kokemus yhteisöllisyydestä ja kuulluksi tulemisesta
- Tutustua uusiin ihmisiin
- Jakaa kokemuksia muiden kanssa
- Vähentää yksinäisyyttä

Kohtaamispaikkojen teemat

Kohtaamispaikkatoimintaa kehitetään jatkuvasti osallistujien toiveiden pohjalta. Kohtaamispaikoissa voidaan valita tapaamisille jokin tietty teema, mutta tärkeää on pitää keskustelu vapaamuotoisena. Sohvaperunat-kohtaamispaikassa esimerkiksi keskustellaan sillä hetkellä televisioista näkyvistä ohjelmista, mutta keskustelua voidaan käydä myös muista osallistujia kiinnostavista teemoista.

Vapaaehtoisten rooli ja tehtävät kohtaamispaikan yhteisömanagerina

❖ Punaisen Ristin periaatteiden mukainen toiminta

Punaisen Ristin toimintaa ohjaa seitsemän perusperiaatetta, joista erityisesti tasapuolisuus ja puolueettomuus saattavat vaikuttaa verkkoyhteisöjen vapaaehtoisten toimintaan. Toiminta on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta ja vapaaehtoiset edustavat Punaista Ristiä toimiessaan verkkoyhteisöissä. Vaikka osallistujat saattavat tuoda esille uskontoa, politiikkaa tai muita tärkeäksi kokemiaan yhteiskunnallisia teemoja, vapaaehtoisten tulee pysyä neutraaleina ja välttää kannanottoja. Poliittisia ja uskonnollisia keskusteluja ei tarvitse täysin kieltää, mutta vapaaehtoisten tehtävä on estää agitoiva, käännäyttävä tai tiettyjä ihmisryhmiä loukkaava keskustelu ja varmistaa, että keskustelu pysyy asiallisena ja turvallisena kaikille.

❖ Vertaistuen mahdollistaminen

Vertaistuki tarkoittaa sitä tukea, jota samassa elämäntilanteessa olevat tai saman kokemuksen läpikäyneet henkilöt voivat tarjota toisilleen. Vertaistuki syntyy keskustelemisesta, kuuntelemisesta, kannustamisesta ja jakamisesta. Punaisen Ristin kohtaamispaikoissa puheenaiheeksi voivat nousta niin yksinäisyys, vähävaraisuus kuin mielenterveyden haasteet. Vapaaehtoisen rooli on tukea osallistujia yhteisten kokemusten jakamisessa. Vapaaehtoinen ohjaa osallistujia kannustamaan, kommentoimaan ja tukemaan toisiaan. Kun esimerkiksi joku osallistuja

kertoo kokemuksestaan, voi vapaaehtoinen tarjota puheenvuoroa muille: "Onko teillä muilla samanlaisia kokemuksia?" "Millaisia vinkkejä te muut antaisitte tässä tilanteessa?"

❖ Turvallisen ilmapiirin luominen

Vapaaehtoisten tärkeimpiä tehtäviä on luoda kohtaamispaikkaan turvallinen ilmapiiri, jossa jokainen osallistuja voi tuntea olevansa tervetullut mukaan. Alla vinkkejä siihen, kuinka turvallinen ilmapiiri voidaan rakentaa.

- **Kohtaamispaikassa noudatetaan turvallisemman tilan periaatteita**
 - Punaisen Ristin kaikessa toiminnassa noudatetaan [turvallisemman tilan periaatteita](#).
 - Keskusteluissa ei sallita loukkaavaa kielenkäyttöä ketään kohtaan.
 - Keskusteluissa annetaan kaikille osallistujille tilaa ja mahdollisuus osallistua.
 - Keskusteluissa kannustetaan ja tuetaan muita osallistujia. Vapaaehtoinen näyttää tästä esimerkkiä omalla toiminnallaan.
 - Periaatteet on hyvä liittää kohtaamispaikan
- **Jokainen saa osallistua keskusteluihin ja jakaa kokemuksiaan itselle sopivalla tavalla**
 - Kohtaamispaikoissa on mahdollista hyödyntää chatin lisäksi ääni- ja videoyhteyttä. Osallistuja voi itse valita, millä tavalla osallistuu keskusteluun.
 - Ketään ei pakoteta jakamaan kokemuksiaan tai puhumaan enempää kuin itsestä tuntuu hyvältä. Halutessaan osallistuja voi olla myös hiljaa.
- **Ryhmässä puututaan toimintaan, joka rikkoo turvallisemman tilan periaatteita**
 - Vapaaehtoiset eivät salli loukkaavaa kielenkäyttöä ja siihen puututaan välittömästi.
 - Osallistuja ei välttämättä itse huomannut käyttäneensä loukkaavaa kieltä. Siksi tilanne on hyvä sanoittaa ääneen.
 - Tilanteessa on tärkeää viitata kaikessa Punaisen Ristin toiminnassa käytössä oleviin turvallisemman tilan periaatteisiin.

Keskustelujen ohjaaminen ja fasilitointi

Vapaaehtoisen tehtävä on varmistaa, että ryhmässä kaikilla on tasavertainen mahdollisuus osallistua keskusteluun. Kohtaamispaikassa voi olla hyvin puheliaita osallistujia ja vapaaehtoisten on huolehdittava, että myös muilla osallistujilla on mahdollisuus jakaa kokemuksiaan.

Vinkkejä keskusteluun aktivoimiseen chat-yhteyttä hyödyntävissä kohtaamispaikoissa

- Vapaaehtoisten tehtävä on kannustaa osallistuja yhteiseen keskusteluun. Tämä tapahtuu yksinkertaisimmillaan esittämällä kysymyksiä osallistujille.
- Mikäli samat osallistujat ovat pääosin äänessä, on hyvä kannustaa myös muita osallistumaan kirjoittamalla esim. "Mitä mieltä te muut olette tästä teemasta?" "Haluaisiko joku muu kommentoida tähän teemaan?"

Vinkkejä puheenvuorojen jakamiseen erityisesti video- ja ääniyhteyttä hyödyntävissä kohtaamispaikoissa:

- Mikäli osallistujat ovat hyvin puheliaita ja aktiivisia, voidaan esimerkiksi sopia yhden puheenvuoron kestoksi enintään 2 min.
- Voidaan sopia, että puheenvuoron halutessaan nostaa esiin käden ym. (tätä ominaisuutta ei välttämättä ole käytössä käytettävällä alustalla) tai kirjoittaa puheenvuoropyynnön chatiin, tämä on merkki myös äänessä olevalle osallistujalle, että joku muukin haluaa jakaa kokemuksiaan aiheesta.

- Osallistuja voidaan keskeyttää kohteliaasti ja antaa puheenvuoro muille osallistujille: "Olen pahoillani, mutta joudun keskeyttämään, jotta ehdimme käydä läpi myös muiden kokemuksia aiheesta".
- On hyvä huomioida, että kaikki osallistajat eivät uskalla ottaa aktiivisesti puheenvuoroa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö he ehkä haluaisi jakaa kokemuksiaan. Niinpä vapaaehtoisena on hyvä aika ajoin suunnata kysymys muille, vähemmän äänessä oleville osallistujille: "Haluaako joku muu kommentoida tähän?" / "Haluaako Matti, Aleksi tai Niina kommentoida tähän?"

❖ Keskustelun moderoiminen

Moderoinnilla tarkoitetaan chat-keskustelun seuraamista ja siihen puuttumista tarvittaessa. Joskus linjoille saattaa päätyä henkilöitä tarkoituksenaan häiritä yhteistä keskustelua. He saattavat rikkoa tarkoituksella turvallisemman tilan periaatteita, tukkia keskustelukanavaa jatkuvilla turhilla viesteillä ja provosoida osallistujia. Tällöin on hyvä toimia seuraavien ohjeiden mukaisesti.

1. Huomautetaan henkilölle, että hän toimii vastoin kohtaamispaikan pelisääntöjä. Piilotetaan mahdollinen asiaton viesti tarvittaessa.
2. Mikäli henkilö jatkaa asiatonta tai häiritsevää viestittelyä, varoitetaan siitä, että hänet voidaan vaientaa keskustelussa. Tällöin kyseinen osallistuja pystyy yhä seuraamaan keskustelua, mutta hän ei pysty itse osallistumaan siihen.
3. Viimesijainen vaihtoehto on poistaa kyseinen henkilö kokonaan keskustelusta. On kuitenkin mahdollista, että hän liittyy uudestaan linjoille eri nimimerkillä.

Keskustelun päättäminen

Kohtaamispaikan päättyessä vapaaehtoiset kiittävät osallistujia siitä, että he ovat olleet mukana ja muistuttavat, milloin kohtaamispaikka on auki seuraavan kerran. Punainen Risti kerää myös säännöllisesti palautetta toiminnastaan ja aika ajoin osallistujia pyydetään vastaamaan palautekyselyyn. Lisätiedot käytettävistä lomakkeista saa vastaavalta työntekijältä.

Keskustelun päättyttyä suljetaan yhteinen keskustelukanava ja kirjataan osallistujamäärä yhteiseen tiedostoon.

**Kiitos, että olet mukana mahdollistamassa
kohtaamisia niitä kaipaaville!**