

KOKEMUSASIAINTUNTIJUUS
SOSIAALIASEMAN HENKILÖSTÖN NÄKÖKULMASTA
Tutkimus Tampereen Sarviksen sosiaaliasemalla

MIA MÄKI-FRÄNTI
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Syyskuu 2016

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MÄKI-FRÄNTI, MIA: Kokemusasiantuntijuus sosiaalialan henkilöstön näkökulmasta
Pro gradu -tutkielma, 70 s., 4 liites.
Sosiaalityö
Ohjaajat: Kirsi Juhila & Irene Roivainen
Syyskuu 2016

Tässä Pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa Sarviksen sosiaalialalla Tampereella. Tutkielman tavoitteena on tuoda esiin, mitä haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalialan ammattilaiset näkevät työskentelyssä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Pyrkimyksenä on tuoda näkyvyyttä kokemusasiantuntijuuden merkitykselle sosiaalityössä ja palveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Tehtävänä on selvittää niiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa, joilla on jo kokemusta yhteistyöstä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa ja tuoda esiin se, mikä heille oli motivoiva tekijä aloittaa yhteistyö. Tavoitteena on kirkastaa, mitä edellytyksiä ja ajatuksia sosiaalialan ammattilaisilla on oman työnsä kehittämisessä ja tämän toimintamallin omaksumisesta.

Tutkimus on laadullinen tutkimus, joka on toteutettu fokusryhmähaastattelumenetelmällä. Sen lisäksi on toteutettu yhdelle henkilölle yksilöhaastattelu. Fokusryhmähaastatteluun osallistui neljä sosiaalialan ammattilaista. Molemmat haastattelut on suoritettu puolistrukturoitua haastattelurunkoa käyttäen. Tutkimustulokset on esitetty kolmena pääteemana: kokemukset kokemusasiantuntijuudesta, työn asettamat reunaehdot sekä edellytykset onnistuneelle yhteistyölle. Tutkimustulosten yhteenveto on analysoitu alan tutkimuksen ja teorian kautta.

Tutkimustulosten mukaan on vielä suhteellisen paljon sosiaalialan ammattilaisia, joilla ei ole kokemusta yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Sosiaalialan ammattilaisten motivaatio yhteistyölle on korkealla, ja asiakkaiden osallisuuden edistämistä pidetään tärkeänä. Asiakastyön asettamat paineet ja perehdytyksen puute asettavat haasteita kokemusasiantuntijuuden juurtumiselle. Johdon sitoutuminen ja kannustus koetaan tärkeänä ja positiivisena asiana, mutta esimiesten tuen puute saattaa olla vähäistä. Työskentely sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa koetaan antoisana, voimaannuttavana ja vaikuttavana asiakkaille, kokemusasiantuntijoille ja ammattilaisille. Uusien toimintamallien ja työtapojen sisäistäminen vie kuitenkin aikaa ja oman työn kehittämiselle ei tunnu olevan resursseja.

Tutkimustulosten mukaan vaikuttaa siltä, että toimintamalli on sosiaalialan ammattilaisille osittain epäselvää. Kokemusasiantuntijuuden juurruttamiseksi sosiaalialan ammattilaisten käytännön työtapoja, organisaation toimintaa ja koko prosessia liittyen kokemusasiantuntijuuteen tulisi selkiyttää, jotta toimintamallin käyttöönotto helpottuisi ja kokemusasiantuntijoiden tilaaminen matalalla kynnyksellä mahdollistuisi.

Asiasanat: Kokemusasiantuntija, kokemusasiantuntijuus, sosiaalityö, sosiaaliala, sosiaalialan ammattilainen, osallisuus, kumppani

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

MÄKI-FRÄNTI, MIA: Expertice by experience from the point of view of social welfare personnels
Master's Thesis, 70 pages, 4 appendix pages
Social Work
Supervisors: Kirsi Juhila & Irene Roivainen
September 2016

The purpose of this Master's Thesis is to examine the experiences of social professionals in working with the expert by experience in social work at the social welfare office Sarvis in Tampere. The aim of the study is to represent the challenges and possibilities the social professionals find when working with the expert by experience. The goal is to show the meaning of having expertice by experience in social work and the development of services in increasing the clients involvement. Moreover, the aim is to present the view of the social professionals already worked with the expert by experience and find out which factors motivated them to start the cooperation, and to clarify which requirements and ideas the social professionals have in developing their own work and procedures.

The data for this quolitative study were obtained both from focus group interview and an individual interview. Four social professionals took part in the focus group interview. Both interviews were conducted by using the semi-structured interview model. The results were divided in three main groups: the experiences of expertice by experience, the boundary conditions of the job and the conditions for successful cooperation. The research results have been analyzed by the field of study and theory.

The results suggest that a relatively great number of social professionals do not have experience in cooperation with the expert by experience. The motivation for cooperation is high and the increasing involvements of the clients is considered important. The pressure in client work and the lack of orientation are the challenges in using expert by experiences in social work. The commitment and encouragement of the leaders are regarded as an important and a positive issue but the lack of management support can be insufficient. Working with expert by experiences in social work is considered rewarding, empowering and impressive for both clients and social professionals. However, internalizing new procedures and methods takes time and developing your own work may lack resources.

On the basis of results it can be concluded that the procedure is partly unclear to the social professionals. In order to take root, the practical working methods, the function of the organization as well as the whole process should be clarified. Thus the procedure would become easier the threshold to book an expert by experience would become lower.

Keywords: Expert by experience, expertice by experience, social work, social services, social professional, involvement, companion

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OSALLISUUDEN MAHDOLLISUUDET	3
2.1 Osallistumisesta osallisuuteen	3
2.2 Osallisuuden edistäminen ja vaikuttamisen mahdollisuudet	7
3 KOKEMUSASIAANTUNTIJA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ	11
3.1 Kokemusasiantuntijuus käsitteenä ja käytäntönä	11
3.2 Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä ja ammattilaisen kumppanina	15
3.3 Kokemusasiantuntija sosiaalityön palveluissa	18
4 TUTKIMUSASETELMA	20
4.1 Tutkimustehtävä.....	20
4.2 Tutkimuksen aineisto	20
4.3 Tutkimusmenetelmät	21
4.4 Aineiston keruu ja analyysi.....	25
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset	28
5 AMMATTILAISTEN NÄKEMYKSET KOKEMUSASIAANTUNTIJUUDESTA	31
5.1 Kokemukset kokemusasiantuntijuudesta	31
5.2 Työn asettamat reunaehdot	37
5.3 Edellytykset onnistuneelle yhteistyölle	40
5.4 Empirian yhteenveto	45
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	48
6.1 Yhteenveto	48
6.2 Tutkimustulosten reflektio	49
6.3 Tutkimusprosessin reflektio.....	54
6.4 Tutkimuksen merkitys sosiaalityön ammattikäytäntöjen ja jatkotutkimuksen kannalta	57
LÄHTEET	60
LIITTEET I-III	

1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielmassani aiheena on kokemusasiantuntijuus sosiaaliaseman henkilöstön näkökulmasta. Pro gradu -tutkielmaa aloittaessani työskentelin Tampereella projektityöntekijänä SOS II – Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä aikuissosiaalityön – kehittämishankkeessa, joka oli jatkoa SOS I – Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin – aikuissosiaalityön kehittämishankkeelle. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli asiakkaiden osallisuuden vahvistuminen heidän omilla palveluprosesseissaan ja palveluiden kehittämisessä yhdessä ammattilaisten kanssa. Hankkeessa kannustettiin ammattilaisia kehittämistyöhön, oman työn tutkimiseen ja aikuissosiaalityön ajankohtaisten ilmiöiden esiin tuomiseen. Osallisuuden edistämiseksi hankkeiden puitteissa oli koulutettu sosiaalityön kokemusasiantuntijoita kahteen kertaan, jotka työskentelivät yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa Tampereella Sarviksen sosiaaliasemalla. Henkilökohtaisena kiinnostuksen kohteenani on osallisuuden edistäminen ja kokemusasiantuntijuus. Tutkielmani tekemisen yhtenä lähtökohtana oli ajatus oman kehittämistyöni ja sosiaalityön yhteensovittamisesta.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen ja kokemusasiantuntijuus on yhteiskunnallisesti tärkeä ja ajankohtainen aihe. Asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista korostetaan laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa, ja oppilaitosyhteistyö on tiivistynyt. Kansainvälisesti kokemusasiantuntijuudesta on tutkimusta jonkin verran, mutta suomalaisessa tutkimuksessa kokemusasiantuntijuus ei ole ollut vielä varsinaisesti mikään ykköseema, ja yliopistotason tutkimusta aiheeseen liittyen on vielä melko vähän, mutta enenemään päin.

Suomen sosiaali- ja terveydenhuollossa keskeinen tavoite on palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Osallistumisesta ja vaikuttamisesta säädellään Suomen perustuslaissa (596/2007 14 §), Kuntalaissa (519/2007 27 §), Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä monissa muissa näitä täydentävissä laeissa. Eurooppa 2020 -strategian yhtenä viidestä tavoitteesta on köyhyyden ja syrjäytymisen torjunta, jolla pyritään kansalaisten älykkääseen, kestävään ja osallistavaan toimintaan. Suomessa tämä tavoite toteutuu muun muassa kokemusasiantuntijatoiminnan lisäämisellä. (KOM 2010, 10–20.) Nykyisessä Pääministeri Juha Sipilän vuoden 2015 hallituksen strategisessa ohjelmassa Ratkaisujen Suomi yhtenä tavoitteena on vahvistaa kokemusasiantuntemuksen käyttöä ja

ihmisten osallisuutta (Hallitusohjelma 2015). Sote-uudistuksessa eli sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksessa nämä hallituksen linjaukset näyttäytyvät erittäin tärkeinä. On alettu ymmärtää, että kokemusasiantuntijatoiminnalla on merkitystä sekä yksilöille itselleen että sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmälle, ja että myös ammattilaiset hyötyvät tästä yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden ja palvelun käyttäjien kanssa (Hietala & Rissanen 2015, 14).

Tämän pro gradu -tutkielmani tavoitteena on tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten sekä sosiaalityöntekijöiden että -ohjaajien kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa Sarviksen sosiaaliasemalla Tampereella. Pyrkimyksenäni on tuoda näkyvyyttä kokemusasiantuntijuuden merkitykselle sosiaalityössä ja palveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Tehtävänä on selvittää erityisesti niiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa, joilla on jo kokemusta yhteistyöstä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, sillä haluan tuoda esiin sen, mikä heille oli motivoiva tekijä aloittaa yhteistyö. Päämääränä on kirkastaa, mitä edellytyksiä ja ajatuksia sosiaalialan ammattilaisilla on oman työnsä kehittämisessä ja tämän toimintamallin omaksumisessa. Tavoitteenani on vastata tutkimuskysymyksen: Mitä haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalialan ammattilaiset näkevät työskentelyssä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa?

Tämä tutkielma alkaa osallisuus -käsitteen määrittelyllä, jota käsittelem luvussa kaksi. Käsite on niin laaja, ettei yhdessä tutkimuksessa pystytä kaikkia siihen liittyviä tärkeitä näkökulmia käsittelemään. Pysin kuitenkin antamaan kattavan kuvan kyseisestä käsitteestä. Luvussa kolme käsittelem kokemusasiantuntijuutta. Kokemusasiantuntija -käsite on mielenkiintoinen, sillä se on jo suhteellisen laajalti käytössä, mutta sillä voi olla eri palveluissa sisällöllisesti hieman toisistaan poikkeavia merkityksiä. Tämä tutkimukseni on keskittynyt sosiaalityön kokemusasiantuntijoihin, joten olen sisällyttänyt lukuun sen määrittelyn. Luvussa neljä keskityn tutkimusprosessini kuvaamiseen. Olen toteuttanut tutkimukseni fokusryhmähaastattelu -menetelmää käyttäen, jonka lisäksi suoritin yksilöhaastattelun. Fokusryhmähaastatteluun osallistui neljä sosiaalialan ammattilaista. Molemmat haastattelut suoritin puolistrukturoitua haastattelurunkoa käyttäen ja molemmat haastattelut nauhoitin ja litteroin. Lisäksi tuon esiin tutkielmani tärkeimmät luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvät näkökohdat. Tutkimustulokset esitän luvussa viisi kolmena pääteemana: kokemukset kokemusasiantuntijuudesta, työn asettamat reunaehdot sekä edellytykset onnistuneelle yhteistyölle. Viimeisessä luvussa kuusi käsittelem yhteenvedon ja johtopäätökset pro gradu -tutkielmastani.

2 OSALLISUUDEN MAHDOLLISUUDET

2.1 Osallistumisesta osallisuuteen

Osallisuus (involvement) ja osallistuminen (participation) ovat hankalasti määriteltäviä käsitteitä. Ne ovat tuttuja, mutta silti niissä on jotakin vierasta (Bäcklund & Häkli & Schulman 2002, 7). Käsitteitä osallisuus ja osallistuminen käytetään välillä synonyymeinä (Julkunen & Heikkilä 2007, 89). Niillä on kuitenkin selkeä sisällöllinen ero. Osallisuus on osallistumista vaativampaa, sillä se on vaikuttamista tapahtumiin omakohtaisella sitoutumisella sekä vastuun ottamista päätöksistä ja niiden seurauksista. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304–305.)

Julkusen ja Heikkilän (2007) sekä Kujalan (2003) mukaan osallisuuden käsite on laajempi kuin osallistuminen. Osallisuus -käsite pitää sisällään oletuksen siitä, että palveluiden käyttäjän tai asiakkaan omalla toiminnalla on vaikutusta toimintaan ja palveluprosessiin. Osallistuminen taas voi olla ”mukanaoloa” esimerkiksi tiedonantajan roolissa. (Julkunen & Heikkilä 2007, 89; Kujala 2003, 47–49; Laitila 2010, 8.) Osallisuuden käsite pitää sisällään kuulumisen yhteisöön ja yhteiskuntaan sekä kysymykset poliittisten yhteisöjen toimintatavoista ja poliittisesta kulttuurista. Osallistuminen viittaa konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevassa päätöksenteossa. Siinä on enemmänkin kyse ihmisten välisestä vuorovaikutuksellisesta toiminnasta. (Bäcklund ym. 2002, 7; Närhi & Kokkonen & Matthieus 2013, 115–116.) Termiin osallistuminen liittyy monia eri asioita, kuten esimerkiksi sitoutuminen, kuuleminen, osallistuminen, osallisuus sekä mukaan pääseminen (Fleming 2012, 54).

Osallisuus on eräänlainen kattomääritelmä. Sen alla on paljon erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteeseen. Osallisuuden käsite on hyvin moninainen ja antaa varaa tulkinnalle ja monenlaiselle toiminnalle. Se hahmottuu politiikka- ja hyvinvointiohjelmassa sekä tavoitteena että keinona edistää tasa-arvoa ja sosiaalista koheesiota yhteiskunnassa. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.) Kansainvälisessä toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden ICF -luokituksessa (2004, 10) osallistuminen määritellään osallisuutena elämän tilanteisiin. Sirviö (2010, 130–150) määrittelee osallisuuden laaja-alaisempänä käsitteenä kuin osallistumisen. Hän määrittelee osallisuuden kiinnittymisenä yhteiskuntaan, kokemuksena jäsenyydestä, mahdollisuutena osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa aktiivisena subjektina. Koskiahon (2002, 36–37) mukaan

osallisuus on vapaaehtoista ja laaja-alaisesti ymmärrettynä se voi olla osallistumista, osallistamista tai valtaistamista. Syvimmässä merkityksessään se sisältää vaatimuksen sitoutumisesta. Se on pitkäaikainen sopimus ja tietynlaisen tehtäväkokonaisuuden toteuttamista. Se voi alkaa valtaistamisesta tai osallistamisesta, mutta ei voi jäädä niihin, vaan osapuolten horisontti on kaukana tulevaisuudessa. Pitkällä aikavälillä osallisuuteen tarvitaan myös omaehtoista osallistumista, ja sille onkin ominaista vapaaehtoisuus. (Koskiahho 2002, 36–37.)

Adamsin (2008, 31) mukaan osallisuus viittaa jatkumoon osallistumisesta, alkaen kertaluonteisen kuulemisen kautta tasavertaiseen kumppanuuteen. Osallistuminen on se osa osallisuuden jatkumoa, jossa ihmisillä on suurempi rooli, enemmän valinnanvaraa ja valtaa sekä mahdollisuuksia edistää merkittävästi päätöksentekoa ja hallintaa. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta ajatellen voidaan sanoa, että ilman osallisuutta, eli kuulumisen tunnetta johonkin, puuttuu osallistumiselta perusta. Tähän perustuen osallisuus on identiteetin ja kulttuurin näkökulmasta vahvempi käsite kuin osallistuminen. (Närhi ym. 2013, 116.) Osallisuudessa onkin kyse sosiaalisesta suhteesta, jossa osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa. Yksilö voi olla osa jotakin yhteisöä, toimia osana sitä tai kokea olevansa osa jotakin yhteisöä. Osallisuuden viimeinen edellytys on siis se, että yhteisö hyväksyy yksilön jäsenekseen ja hän haluaa olla yhteisön jäsen. (Kiilakoski & Gretschel & Nivala 2012, 15–16.)

Osallisuus on keskeinen tekijä hyvinvoinnin kannalta, vaikka selkeitä yhteyksiä hyvinvoinnin ja osallisuuden välille ei ole todistettavasti esitettävissä. Vahvasti yksimielisiä ollaan kuitenkin siitä, että osallisuus toimii suojaavana tekijänä erilaisia disorganisaatioilmiöitä, kuten rikollisuus ja päihteiden käyttö, hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan. Lisäksi siihen liittyy yhteisten normien hyväksymistä, vastavuoroisuutta yksilöiden ja ryhmien välillä sekä altruismia. Ne edellyttävät instituutioiden kehittyneisyyttä ja toimivuutta sekä luottamusta muita ihmisiä ja yhteiskunnan instituutiota kohtaan. (Raivio & Karjalainen 2013, 19.)

Osallisuuteen liittyy vaikuttamisen tavoite ja henkilökohtainen vastuunotto toiminnasta. Onnistuakseen se vaatii luottamusta, tiivistä vuorovaikutusta, avoimuutta ja näyttöjä kuulluksi tulemisesta sekä varmistuksia siitä, että kansalaisten ja asiakkaiden ääni on tullut kuulluksi ja tieto huomioidaan palvelujen tuottamista koskevassa päätöksenteossa. Osallisuus ei ole vain asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa rakentuva asia, vaan sen toteutuminen on sidoksissa organisatorisiin, kunnallisiin ja yhteiskunnallisiin toimintaympäristöihin. (Laitinen & Niskala 2013, 13–14.) Osallisuus määritellään usein syrjäytymisen, osattomuuden ja ulkopuolisuuden vastakohtaksi

(Rissanen 2015, 153). Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää osattomuutta. Tällöin yksilö ei ole osallisena joistakin yhteiskunnassa tärkeinä pidetyistä asioista, kuten sosiaalisista suhteista, työmarkkinoista, taloudellisesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. (Närhi ym. 2013, 115.)

Osallisuus -käsitteen kohdalla nousee esiin ongelmaksi sen kokemuksellinen luonne. Osallisuus ja osattomuus ovat tunteina ja kokemuksina yksilöllisiä eikä niistä voida puhua toisten puolesta. Kokemus omasta osallisuudesta perustuu vapaaehtoisuuteen ja palvelun käyttäjän kokemus omasta osallisuudesta myös muun muassa kokemukseen vaikutusmahdollisuuksistaan sekä tiedonsaannistaan. Osallisuus hahmotetaan siis sekä kokemuksena ja tunteena, mutta myös toimintakykynä ja -mahdollisuutena. (Raivio & Karjalainen 2013, 14.) Osallisuus ja osallisuuden kokemus ovat kytköksissä osallistujan henkilökohtaiseen elämismaailmaan, identiteettiin ja verkostoihin (Närhi ym. 2013, 115). Osallisuus on kokemusulottuvuus, jossa asiakkaan mielipidettä kuullaan ja hänen mahdollisuutensa vaikuttaa turvataan. Tämä on osallisuuden kokemukselle keskeistä. (Kujala 2003, 73.)

Osallisuus ja osallistuminen ovat myös tärkeitä arvoja ja tavoitteita sekä keskeisiä tekijöitä kokemusasiantuntijan identiteetin muodostumisessa. Ne ovat keskeisiä tekijöitä asiakastyötä, kuntoutusta ja kokemusasiantuntijatoimintaa koskevassa keskustelussa, ammattikuntien eettisissä ohjeissa, Suomen lainsäädännössä sekä valtakunnallisissa kehittämissuunnitelmissa asiakkaan aseman vahvistamisesta ja osallisuuden lisäämisestä. (Rissanen 2015b, 153; STM 2009.) Rissanen (2015a, 239) määrittelee artikkelissaan osallisuuden ”*palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymiseksi ja tunnustamiseksi niin, että sitä hyödynnetään palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa*” (Laitila 2010; Rissanen 2015a, 239). Osallisuuden toteutuminen edellyttää palvelun käyttäjien näkökulmien ja kokemusten pitämistä arvokkaina ja pätevinä (Lester & Tait & England & Tritter 2006). Tämän tapainen aito ja todellinen osallisuus on voimaannuttavaa ja vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin. Palvelun käyttäjät eivät ole vain hoidon ja kuntoutuksen kohteita, vaan aktiivisia toimijoita. Kokemusasiantuntijuuden kautta niin sanotut äänettömät asiakasryhmät saavat mahdollisuuden saada äänensä kuuluville. Tähän ajattelutapaan perustuu kokemusasiantuntijatoiminta. (Rissanen 2015a 239–240; Rissanen 2015b.)

Sherry R. Arnstein (1969, 216–217) on muotoillut osallisuuden mahdollistavan osallistumisen kahdeksanportaisen tikapuumallin, joka voidaan kategorisoida kolmeen tasoon. Hänen perusajatuksensa oli, että osallisuus on todellista vain silloin, kun siihen liittyy valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. Tikapuiden alimmille askelmille sijoittuvat ne toimet, joilla yksilöt uskovat

voivansa vaikuttaa ja osallistua, mutta todellisia vaikutusmahdollisuuksia ja valtaa ei ole. Seuraavilla portailla osallistuminen ja vaikuttaminen on myös näennäistä. Tikapuiden huipulla eli kumppanuudessa taas kansalla on valta päättää, mitä muutoksia toteutetaan. Valtaa jaetaan yhdessä neuvottelemalla ja ongelmia ratkomalla. Mallissa vallan ja tiedon lajeja voi olla erilaisia ja kumppanuudella ja yhteistyöllä saadaan aikaan parempi lopputulos. Arnsteinin tikapuumallia ovat hyödyntäneet monet tutkijat, ja siitä on ollut laajalti eri versioita käytössä.

Asiakkaan tasavertainen osallisuus palveluissa on osallistumista kehittyneempi muoto asiakassuhteessa. Siinä asiakkaan rooli on aktiivisempi ja asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus on rakentunut yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta kuunnellaan. Osallisuuden toteutumiseksi organisoidaan erilaisia vuorovaikutteisia tilanteita, kuten yhteistyöneuvotteluja, sekä käydään arviointi- ja palautekeskusteluja. Asiakas on oikeasti mukana vaikuttamassa palveluiden toteuttamisessa, ja hänen näkemyksensä tulevat kuulluiksi. Asiakkaan ja työntekijän kumppanuus on osallisuuden edistynyt muoto. (Pohjola 2010, 58.)

Palvelun käyttäjien osallistuminen julkisiin palveluihin perustuu demokraattisiin ja konsumeristisiin malleihin. Konsumeristisessa mallissa palvelun käyttäjät osallistuvat järjestelmän ehdoilla ja arvioivat lopputulosta, palvelua tai tuotetta. Kyseisessä mallissa palvelun käyttäjät eivät osallistu muuhun osaan prosessista. Pyrkimyksenä on palveluiden responsiivisuuden ja asiakastyytyväisyyden lisääminen. Demokraattisessa näkökulmassa päätöksenteossa pidetään tärkeänä asiakkaan äänen kuulemistä, valtaistamista sekä osallisuutta. (Laitila 2010, 7–8; Julkunen & Heikkilä 2007, 92–93; Thompson 2006, 1298; Hickey & Kipping 1998, 84.) Osallisuutta perustellaan muun muassa seuraavilla kolmella tavalla: 1) asiakaslähtöisten ja laadukkaiden palveluiden tuottaminen (Heikkilä & Julkunen 2003), 2) palveluiden käyttäjien oikeus olla mukana heitä koskevien asioiden päätöksenteossa (Valokivi 2008) ja 3) osallisuuden voimaannuttava merkitys. (Niiranen 2002, 67; Valkama 2012, 59.)

Osallisuus ja osallisuuden edistäminen ovat keskeinen osa hyvinvointityötä. Erik Allardtin klassisen määritelmän mukaan hyvinvointi rakentuu elintason (having), yhteisyysuhteiden (loving) ja itsensä toteuttamisen (being) muodostamasta kokonaisuudesta. Riittävä elintaso viittaa materiaalisiin olosuhteisiin (riittävä taloudellinen toimeentulo, asuminen, työllisyys, terveys, koulutus). Yhteisyysuhteet viittaavat ihmisen tarpeeseen olla tekemisissä muiden ihmisten kanssa (perhe, suku, ystävät, toiminnallinen osallisuus). Itsensä toteuttamisen muodot taas viittaavat integroitumiseen

yhteiskuntaan (osallistuminen, poliittinen aktiivisuus, merkityksellinen työelämä). Osallisuudella on siis yhteys kaikkiin näihin. (Allardt 1976, 38–49.)

2.2 Osallisuuden edistäminen ja vaikuttamisen mahdollisuudet

Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen on kansainvälisesti keskeinen teema sosiaali- ja terveydenhuollossa (Beresford & Croft 2004, 53–68; McLaughlin 2009, 1101–1117; Toikko 2015, 1; Wallcraft & Fleischmann & Schofield 2012). Palveluiden käyttäjien osallistuminen suunnitteluun, toteuttamiseen ja palvelujen arviointiin on myös sosiaalipoliittinen tavoite (Beresford 2009, 197–218; Carr 2010, 17–32; Toikko 2015, 1). Myös odotukset palvelun käyttäjien mukaan ottamiseksi sosiaalihuollon tutkimukseen on kasvanut. (Beresford & Carr 2012, 270). Suomalaista tutkimustietoa on vielä suhteellisen vähän, ja vaikuttaa välillä myös siltä, että osallisuus on eräänlainen muoti-ilmio.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen on tärkeä tavoite sosiaali- ja terveystaloudissa. Tavoite on tärkeä erityisesti sosiaali- ja työvoimapalveluissa, koska niiden käyttäjillä on usein puutteelliset vaikutusmahdollisuudet työttömyyden, toimeentuloon liittyvien ongelmien sekä sosiaalisen syrjäytymisen takia. Hyvinvointipalvelut ovat merkittävässä roolissa, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistamista ja osallisuuden edistämistä. (Beresford & Croft 2004; Laitila 2011, 7–8.) Palveluiden käyttäjien osallisuuden edistämistä ja osallistumista voidaan toteuttaa monin eri tavoin eikä niihin ole olemassa yhtä määritelmää. Ei ole olemassa yhtä yleistä käsitystä siitä, mitä nämä sanat tarkoittavat, mikä voi sekoittaa käsitystä siitä, mitä ne todella tarkoittavat. (Fleming 2012, 54.)

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen on yksi sosiaalialan ammatillisen työn eettinen periaate (Rostila 2001, 26). Sosiaalihuollon asiakaslain itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevan kohdan (8 §) mukaan tulee asiakkaan toivomukset ja mielipiteet ottaa huomioon sekä antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se sisältää kohtelun lisäksi asiakkaan osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Lailla on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä työntekijöiden ja asiakkaiden sitoutumista yhdessä sovittuihin asioihin. (Laitinen & Niskala 2013, 10–11.) Tehdyissä sosiaali- ja terveystaloudien tulevaisuuden linjauksissa on korostettu palveluiden käyttäjien osallisuutta palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, toteuttamisessa ja

arvioinnissa, ja tavoitteena on, että palvelut vastaisivat paremmin palveluiden käyttäjien tarpeisiin (Kuosmanen 2009, 19; Laitila 2011, 3; Nordling & Hätönen 2013, 143; STM 2009).

Beresfordin (2012) mukaan keskeinen ongelma palveluiden osallisuuden edistämiseen ja osallistumiseen vaikuttaa olevan se, että kyseiset käsitteet ovat yleensä huonosti määriteltyjä ja huolimattomasti käytettyjä. Yleensä oletetaan, että ne sisältävät jotain myönteistä ja hyödyllistä (Beresford 2012, 21.) Jokaisella kirjoittajalla ja lukijalla on oma käsityksensä edellä mainituista käsitteistä ja oma kokemus vaikuttaa niihin suhtautumiseen. On vaikea sanoa, millainen painoarvo osallisuudella käytännössä todellisuudessa on. (Beresford & Carr 2012, 270.) Osallisuuden edistäminen on myös yksi keskeinen keino torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä. Osallisuuden edistämällä lisätään yksilöiden hyvinvointia, mikä näkyy yhteiskunnan sosiaalisena kestävyys- ja eheytenä sekä luottamuksen lisääntymisenä. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.)

Asiakkaiden osallistumisen mahdollistaminen on tärkeää heidän oikeuksiensa turvaamiseksi. Osallistumista korostetaan myös siksi, että sosiaalipalveluiden kehittämisestä vastaa pääosin virallinen järjestelmä, ja osallistamalla halutaan saada asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa palveluihin. (Toikko 2014, 168.) Osallisuutta lisäämällä turvataan se, ettei suunnittelulla toteuteta ainoastaan organisaation ja järjestelmän tarpeita, vaan kuullaan palveluiden käyttäjiä. Ongelmiin on keksittävä ratkaisuja yhdessä ja hyviä käytäntöjä siirrettävä tapauksesta, virastosta ja kaupungista toiseen. (Bäcklund ym. 2002, 12.)

Asiakkaiden osallisuutta lisäämällä tulee sosiaalityöstä vaikuttavaa. Jotta osallisuus toteutuu, edellyttää se tietoisuutta asiakkaan omista tulkinnoista tilanteestaan sekä käsityksistään sosiaalityön vaikuttavasta toiminnasta. (Beresford & Croft 2001, 310; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 314.) Asiakkaat tulee nähdä kykenevinä toimijoina eikä pelkästään palautteen antajina saamastaan palvelusta (Laitinen 2013, 12). Sosiaalityössä osallisuus -käsitteen kohdalla korostetaan, että asiakas on toiminnan subjekti eikä toimenpiteiden kohde (Juhila 2009, 47). Keskeisenä pidetään asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa itse omien asioidensa hoitamiseen, palveluiden sisältöön ja laatuun sekä päätöksentekoon. Asiakasta kohdellaan asiallisesti, hänen toimintaansa ja ajatuksiaan kunnioitetaan sekä tuetaan yritteliäisyyteen ja itseohjautuvuuteen. Osallisuutta edistävässä työssä pyritään välttämään asioiden tekemistä asiakkaan puolesta ja pyritään tarjoamaan hänelle ratkaisuja. (Kuosmanen 2009, 14–26; Nikkonen 1994, 15; Rostila 2001, 32–33; Tritter & McCallum 2006, 156–168.)

Osallisuus -käsitteellä on kiinteä kytkös demokratiaan, jossa kansalaisten vaikuttamismenetelmänä on edustuksellinen demokratia. Sen ohella ja täydentämiseksi sovelletaan ja kehitetään suoran osallisuuden muotoja. Tässä ajatuksena on, että kansalaiset toimivat aktiivisina subjekteina, jotka haluavat, osaavat ja saavat toimia välittöminä vaikuttajina itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa. Edustuksellinen demokratia voi olla laissa sääntelemätöntä omaehtoista kansalaistoimintaa, kansalaisaktivismia tai järjestöosallisuutta. (Valtioneuvoston selonteko 2002, 4.)

Yhteiskuntamme rakentuu osallistuvan ja aktiivisen kansalaisuuden idealle (Bäcklund ym. 2002, 12). Viimeisen yli 20 vuoden aikana on sosiaalihuollon politiikka vähitellen alkanut kansainvälisesti määritellä sitä, että palveluiden käyttäjillä tulisi olla enemmän vaikutusvaltaa (Beresford & Carr 2012, 270.) Omiin asioihin vaikuttamisen mahdollisuus sekä tunne kuulluksi tulemisesta ovat osallisuuteen keskeisesti vaikuttavia tekijöitä (Valkama 2012, 64). Suomalainen sosiaali- ja terveydenhuolto nähdään usein jäykkänä ja vaikuttamisen mahdollisuudet vähäisinä. Asiakkuuteen liittyä kuitenkin aina mahdollisuus vaikuttaa. (Valkama 2012, 66.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen myllerryksen myötä paikallisyhteisöjen, kansalaisyhteiskunnan ja lähidemokratian vahvistaminen on tullut ajankohtaiseksi teemaksi. Julkisissa palveluissa kansalaisia on haluttu ottaa mukaan päätöksentekoon ja heitä on pyritty aktivoimaan yhteisöllisyyden, osallisuuden ja paikallisdemokratian kehittämiseen. Tällä hetkellä voidaankin puhua deliberatiivisen demokratian (deliberative democracy) eli ”keskustelevan demokratian” laajenemisesta. Sillä tarkoitetaan yhteisöllistä tapaa käsitellä asioita, jossa kaikkien kansalaisten ääntä pyritään vahvistamaan päätöksenteossa ja hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Se perustuu ajatukseen, jossa kansalaiset kokoontuvat yhdessä keskustelemaan, neuvottelemaan ja ratkaisemaan ongelmia. (Roivainen 2015, 175–176.)

Eri puolilla Suomea asiaan on panostettu kehittämällä erilaisia asiakkaiden osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksia, esimerkiksi asiakasraatien kautta ja kehittämällä kokemusasiantuntijatoimintaa. Kehittämistä tapahtuu paljon erilaisten hankkeiden ja kolmannen sektorin kautta. (Bäcklund ym. 2002, 12.) Nämä pohjautuvat vaikuttamisen idealle. Kokemusasiantuntijuuden laajentuessa julkiselle sektorille ovat palveluiden käyttäjien näkökulma ja vaikutusmahdollisuudet vahvistuneet. Parhaimmillaan se vahvistaa ammattilaisten työtä ja organisaation kehitystä. Mikäli toiminta painottuu ainoastaan asiakastyöhön ja vertaisrooleihin, voi mahdollisuudet vaikuttaa jäädä vähäisiksi. (Hietala & Rissanen 2015, 12.)

Tampereen kaupungilla on perustettu asiakasraateja jo moniin eri yksiköihin. Esimerkiksi Sarviksen sosiaaliasemalla toimii oma sosiaalityön asiakasraati, joka koostuu sosiaalityön palveluita käyttävistä asiakkaista, joilla on halua ja intoa osallistua kehittämistoimintaan ja vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. Sosiaalityön asiakasraati on ryhmämuotoista sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta. Se toimii osallistujilleen sosiaalisena kuntoutuksena ja tiedotuskanavana. Sosiaalityön asiakasraati toimii vaikuttamisen kanavana ja on voimaannuttavaa toimintaa osallistujille sekä kokemusasiantuntijoille että sosiaalialan ammattilaisille. Asiakasraadin tarkoituksena on kehittää palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan sekä kannustaa palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Sosiaalialan ammattilaisille asiakasraati antaa uudenlaista lähestymiskulmaa asiakastyöhön ja palveluihin. Sosiaalityön asiakasraati alkoi kehittämishankkeen aloitteesta ja on nyt toiminut sosiaaliaseman omana toimintana noin vuoden. Lisäksi Tampereella on koulutettu sosiaalityön kokemusasiantuntijoita, mikä on yksi osallisuuden ja vaikuttamisen muoto. Myös osa asiakasraatilaisista on koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijatoimintaa lisäämällä parannetaan kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa palveluiden järjestämisessä sekä muissa yhteiskunnallisissa asioissa. Seuraavassa luvussa tarkastelen kokemusasiantuntijuutta lähemmin.

3 KOKEMUSASIAANTUNTIJA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

3.1 Kokemusasiantuntijuus käsitteenä ja käytäntönä

Sosiaalipalveluissa tällä hetkellä vakiintuneita käsitteitä ovat asiakas ja sosiaalipalveluiden käyttäjä, jotka ovat muokkautuneet historiallisten ja yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksesta. Käsitteitä on välillä kritisoitu, ja ne ovat olleet ongelmallisia. Viime vuosikymmeninä on tullut käyttöön käsite kokemusasiantuntija, jonka käyttöönottoon liittyy palveluiden käyttäjien oman asiantuntemuksen ja kokemuksen tuominen sosiaalialan ammattilaisen asiantuntemuksen rinnalle palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä tutkimukseen. Käsitteen tunnettavuus lisääntyy koko ajan. (McLaughlin 2009, 1101–1117; Pohjola 2010, 19–28.)

Suomessa kokemusasiantuntijuus kehittämistyössä on alkanut 1970 -luvulla, mutta yleistynyt vasta 1990 -luvulla. Kokemusasiantuntijoita oli aluksi vain mielenterveyspuolella, jonka jälkeen heitä on alettu kouluttaa myös muilla terveyden- ja sosiaalihuollon sektoreilla. Asiakkaiden mukaanotossa kehittämistyöhön on edetty 1980 -luvulta jo pitkälle, mutta paljon on vielä kehitettävää (Beresford & Croft 2004, 53–68). Beresfordin ja Croftin (2002, 95–105) mukaan, mikäli haluamme päästä valvovasta järjestelmästä, tulee asiakkaita kuulla kehittämistyössä enemmän. Sosiaalityössä hyödynnetään edelleen liian vähän asiakkaiden osaamista, ja sosiaalityön ammattilaiset ovat varautuneita tämän työmuodon omaksumisessa. (Beresford 2002, 95–105; Beresford & Croft 2004; Wallcraft & Nettle 2009.)

Kokemusasiantuntijuudella on pitkät juuret, ja kun vuonna 1993 Beresford ja Croft julkaisivat kirjan kansalaisten osallisuudesta, on sen jälkeen aiheesta tehty kansainvälisesti paljon erilaisia tutkimuksia ja julkaisuja. Kokonaisvaltainen malli osallisuudesta perustuu työntekijöiden ja asiakkaiden vuoropuheluun, jolle Janet Warrenin (2007) mukaan on ominaista tiedottaminen, kuuleminen, osallistuminen sekä voimaantuminen. (Toikko 2015, 3–4.) Asiakkaiden osallistuminen voi olla tiedottamista, konsultaatiota, yhteistyötä tai päätöksentekoa. Asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina, joilla on olennaista tietoa palveluista. (Toikko 2011, 109; Warren 2007.) Suomessa tutkimus on vielä alkutekijöissään, ja yliopistotason tutkimuksia ja julkaisuja kokemusasiantuntijuudesta on melko vähän. Kansalaisten osallisuudesta on jo kuitenkin jonkin verran tehty erilaisia julkaisuja.

Suomessa kokemusasiantuntijatoiminta on kehittynyt erityisesti 2000-luvulla. Erilaiset kansalais- ja järjestötoiminnot ovat olleet aktiivisia sen kehittämisessä. Tämän hetkinen toiminta perustuu paljolti niiden pohjalta syntyneisiin palveluiden käyttäjien kokemuksiin erilaisista ongelmista ja niistä selviytymisestä. Viime aikoina kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntämistä on yhä enemmän alettu kehittää myös julkisella sektorilla. (THL 2015, 239.) Erityisesti viime vuosina kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen on yleistynyt ja kokemusasiantuntijakoulutusta on kehitetty aktiivisesti varsinkin mielenterveystyön kentällä. Usein erilaiset koulutusmallit on kehitetty erilaisissa kehittämishankkeissa. Aktiivisia kokemusasiantuntijakoulutuksen kehittämisessä ovat olleet muun muassa Mielenterveyden keskusliitto, Muotialan asuin- ja toimintakeskus Tampereella, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri osana Välittäjä-hanketta sekä SOS II -hanke. Kokemusasiantuntijoiden rooli vaihtelee eri organisaatioissa ja eri alueilla eikä kokemusasiantuntijatoiminta ole vielä vakiintunutta. (Nordling & Hätönen 2013, 143.)

Kokemusasiantuntija -käsitettä, kokemusasiantuntijan työtehtäviä ja kokemusasiantuntijuutta kokonaisuudessaan on usein hyvin vaikea määritellä. Koska kokemusasiantuntijuudella on pitkät perinteet mielenterveydenhuollon puolella, mielletään usein, että kokemusasiantuntija omaa kokemusta mielenterveysongelmista, mutta se ei ole välttämätöntä. Perusmääritelmän ajatellaan olevan, että kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on kokemusta palveluiden käytöstä sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla. (Toikko 2015, 292–312.)

Sosiaali- ja terveysministeriön kansallisen Mielenterveys- ja päihdesuunnitelman (Mieli 2009-suunnitelma) määritelmän mukaan kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyttä henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta, joko sitä sairastavana, siitä kuntoutuvana, palvelun käyttäjänä tai läheisenä ja jolla on halu auttaa muita tai kehittää palveluja kokemuksensa perusteella. Kokemusasiantuntijalla on omista kokemuksista karttunutta hiljaista tietoa ja hän antaa uuden, toisenlaisen näkökulman ammattilaisten tueksi. Kokemusasiantuntijan tieto perustuu kokemukseen siitä, miltä tuntuu sairastua ja sairastaa, olla hoidossa ja kuntoutuksessa. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä tai hänen omaistaan on auttanut ja mikä on vaikuttanut kuntoutumiseen ja selviytymiseen. Kokemusasiantuntija haluaa kehittää palveluita ja auttaa muita oman kokemuksensa avulla. Se edellyttää pitkää kuntoutumisprosessia. Kokemusasiantuntijakoulutuksella on suuri merkitys kokemusasiantuntijaksi kehittämisessä ja kokemusasiantuntijana toimimisessa. Se antaa koulutuksen käyneelle henkilölle valmiudet toimia kokemusasiantuntijana, -tutkijana, arvioijana tai -kouluttajana. Näiden tehtävien

lisäksi kokemusasiantuntijat voivat toimia esimerkiksi vertaistoimijoina ja tiedottajina. (Nordling & Hätönen 2013, 143; STM 2009.)

Hietalan ja Rissanen mukaan (2015, 8) ”*Kokemusasiantuntijatoiminta sijoittuu kansalaistoiminnan ja vapaan vertaistuen sekä lakisääteisten palveluiden ja järjestelmän välimaastoon*”. Kokemusasiantuntijaksi kehittyminen on tietynlainen prosessi ja osa kuntoutumista. Toimiminen kokemusasiantuntijan tehtävissä edellyttää tarpeeksi pitkälle edennyttä kuntoutumisprosessia, omien kokemusten reflektointia sekä yhteistyökykyä ammattilaisten kanssa. Kokemusasiantuntijana toimiminen on vaativaa ja teorian tieto on merkityksellistä kokemustiedon rinnalla, siksi kokemusasiantuntijakoulutusta pidetään merkittävänä kokemusasiantuntijaksi kehittämisessä, sillä omaa kokemusta ei pidetä riittävänä pohjana kokemusasiantuntijana toimimiselle, vaan sen lisäksi tarvitaan monipuolista tietoa sekä erilaisia taitoja ja valmiuksia toimia kokemusasiantuntijana. Tehtyjen erilaisten tutkimusten ja kokemusasiantuntijoilta saatujen palautteiden mukaan myös he ovat sitä mieltä, että kokemusasiantuntijakoulutus on merkittävä osa kokemusasiantuntijaksi kehittämisessä. Kokemusasiantuntijaksi kouluttautuminen ja kokemusasiantuntijatehtävissä toimiminen on tärkeä vaihe kuntoutumisessa ja elämässä eteenpäin menemisessä. Se on siirtymistä avun vastaanottajasta sen antajaksi ja palvelujen kehittäjäksi. (Hietala & Rissanen 2015, 14.)

Kokemusasiantuntijuuden kehittyminen perustuu prosesseihin. Niissä asiakkaat pyrkivät yhdessä jakamaan, analysoimaan ja hyödyntämään kokemustaan. Kokemustieto perustuu asiakkaan omiin henkilökohtaisiin kokemuksiin, jonka rinnalla korostetaan kollektiivista tietoa. Olennaista on se, että osallistutaan ja jaetaan kokemuksia omassa viiteryhmässä. Parhaimmassa tapauksessa henkilökohtaisen tiedon rinnalle syntyy kollektiivista tietoa. Kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä voidaan hyödyntää esimerkiksi palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä (Warren 2007). Kokemusasiantuntija voi olla antamassa mielipiteensä esimerkiksi asiantuntijaryhmässä palvelujärjestelmän toimintatavoista. Kokemusasiantuntijan osallistuminen toimintaan tarkoittaa kokemusasiantuntijan osallistumista palvelutoimintaan ammatillisten asiantuntijoiden rinnalla kumppanina. Kokemusasiantuntija voi toimia esimerkiksi tulkkina asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä. Oleellista on se, että asiakkaan äänelle annetaan tilaa ja mahdollisuus tulla julki. Kokemustiedon myötä asiakkaat voivat tasavertaisesti lähestyä ammattilaisia. Tällaisten uusien toimintatapojen kehittäminen ovat pitkiä prosesseja ja vaativat organisaation strategisia päätöksiä. (Toikko 2012, 161–163; Toikko 2011.) Kyse on huomattavan suuresta toimintakulttuurin muutoksesta. Kokemusasiantuntija ei edusta ainoastaan henkilökohtaista asiaansa vaan koko asiakaskuntaa. (Toikko 2011, 103.)

Keskeistä kokemusasiantuntijuudelle on se, että kokemusasiantuntijalla on henkilökohtaista kokemustietoa. Kokemustietoa omaavat asiakkaat voivat lähestyä ammattilaisia tasavertaisesti ja tieto asetetaan ammattilaisen tiedon rinnalle. Kokemusasiantuntijuuden kehittämisessä on tärkeää, että sille annetaan tilaa ja mahdollisuus tulla julki. Kyse on asiakkaiden äänen kuulemisesta. Kokemusasiantuntijuuden kehittyminen edellyttää organisaation ja kokemusasiantuntijan sitoutumista kokemustiedon kehittämiseen ja hyödyntämiseen, jotta se ei jää korulauseeksi organisaatiossa. (Beresford & Salo & Varner 2008; Toikko 2012, 164.)

Kokemusasiantuntijatoiminnasta puhuttaessa on tärkeää muistaa myös vertaistoiminta, jolla on jo pidemmät juuret Suomessa. AA-toimintana 1930-luvulla USA:ssa alkaneet vertaisryhmät aloittivat Suomessa 1940-luvulla. Erityisesti vammais-, potilas-, omais- sekä päihde- ja mielenterveysjärjestöissä vertaistoiminnan käsite yleistyi 1990-luvun puolivälin jälkeen. (THL 2015, 239.) Kolmannen sektorin palveluissa kokemusasiantuntijuuden lisäksi vertaistuella ja -ohjauksella on ollut merkittävä asema. Käytäntöjä liittyen vertaistuen perinteeseen on edelleen vahvasti mukana järjestöjen mielenterveys- ja päihdepalveluissa. (Hietala & Rissanen 2015, 12.)

Vertaistoiminta on kolmannella sektorilla, yhdistyksissä sekä järjestöissä spontaanisti syntyneissä vertaisryhmissä tapahtuvaa vertaistoimintaa. Hietalan ja Rissanen (2015, 14) mukaan kokemusasiantuntijan ja niin sanotun vertaisen ero on siinä, että vertainen toimii omassa viiteryhmässään toisten kuntoutujien kanssa, kun taas kokemusasiantuntija oman viiteryhmänsä ulkopuolella palveluissa ja ammattilaisten rinnalla. Kokemusasiantuntijuuden kehittämisessä olennaisia asioita ovat vertaisten kohtaaminen sekä ajatusten ja kokemusten jakaminen. (Hietala & Rissanen 2015, 14; STM 2009.) Vertaistoiminnassa olennaista on samankaltaisessa tilanteessa olleiden ja samankaltaisia asioita kokeneiden ihmisten toisilleen antama tuki ja apu sekä kokemusten jako. Keskeistä vertaistoiminnalle on muun muassa erilaiset ryhmät, yhteisöllinen toiminta, vapaamuotoinen yhteistoiminta sekä kahdenkeskinen tuki. (THL 2015, 239.)

Toikon mukaan kokemusasiantuntijuudessa kyse ei ole varsinaisesti vertaistoiminnasta, vaan siinä tavoitellaan tasavertaista vuorovaikutusta ammattilaisten kanssa kokemusasiantuntijana (Toikko 2014, 169–170). Tavoitteena on tasavertainen vuorovaikutus ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä. Kokemustieto ja ammatillinen asiantuntijatieto yhdessä ovat keskeinen palvelujärjestelmää kehittävä elementti, jolla parhaimmillaan muokataan uudenlaista toimintakulttuuria. Henkilökohtaiseen kokemukseen perustuva kokemusasiantuntijuus rakentuu sosiaalisten prosessien kautta samassa tilanteessa olevien kanssa. (Toikko 2011, 113.)

3.2 Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä ja ammattilaisen kumppanina

Palveluiden kehittämisen kannalta asiakkaat muodostavat keskeisen kehittäjäryhmän ja heidät nähdään henkilöinä, joilla on olennaista tietoa asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteista. Omien kokemusten kautta asiakkaista tulee kokemusasiantuntijoita ammatillisten asiantuntijoiden rinnalle ja he ovat keskeisiä kehittämiskumppaneita. (Toikko 2012, 161.) Asiakkailla on tietoa ja taitoa, jonka avulla palveluita voidaan suunnitella, kehittää ja arvioida yhdessä. Kyse ei ole ainoastaan asiakaslähtöisestä toimintatavasta vaan palvelun käyttäjällä korostuu kollektiivinen toimintatapa hänen puhuessaan koko asiakasryhmän puolesta. Tärkeää on, että palvelun käyttäjät saavat mahdollisuuden osallistua palveluiden kehittämiseen ja toteuttamiseen, osallisuuteen sekä tasavertaiseen vuorovaikutukseen. Työskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa vahvistaa työn eettistä perustaa ja ammatti-identiteettiä. (Hietala & Rissanen 2015, 14.) Parhaita asiantuntijoita, mietittäessä arjessa selviytymistä tukevia auttamisjärjestelmiä, hyviä käytäntöjä ja vaikuttavia palveluja, ovat asiakkaat itse (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303).

Kokemusasiantuntijat toimivat yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä heidän työtä täydentävissä rooleissa. He eivät voi hoitaa tietyn ammattiryhmän vastuualueelle kuuluvia tehtäviä tai tietyn ammatillisen koulutuksen vaativia tehtäviä. Kokemusasiantuntijan tehtävänä on tuoda kokemusperäistä tietoa ja ymmärrystä asiantuntijatiedon ja ammattiosaamisen rinnalle, minkä kautta palautetaan ja säilytetään ammatillisen työn perustehtävän elävyys, inhimillisyys ja vaikuttavuus. Pelkkä kokemusasiantuntijan mukana olo on muistutus siitä, miksi ja ketä varten palvelu on olemassa. Tällä saattaa olla vaikutusta siihen, että ammattilaisten työskentelytavat muuttuvat tarkoituksenmukaisemmiksi. Vaikutusmahdollisuudet voivat jäädä vähäisiksi, mikäli ammattilaisten toiminta- ja ajattelutavat sekä yhteistyössä käytetty kieli eivät kohtaa kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten välillä. Toiminnassa kokemusasiantuntijuuden ja ammatillisuuden väliset suhteet ja rajat on selvitettävä yhdessä osallistujien, organisaation ja tavoitteiden pohjalta. (Hietala & Rissanen 2015, 19.)

Kokemusasiantuntijatoiminnalla pystytään kehittämään käytännön asiakas- ja potilastyötä, koko sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmää, erilaisia palveluja sekä ammatillista koulutusta. Kuulemalla todellisia tarinoita kokemuksista, saadaan arvokasta tietoa arjessa selviytymisestä, sairastamisesta, kuntoutumisesta sekä kehittämistarpeista liittyen palvelujen järjestämiseen organisaatiossa. Näin työntekijät oivaltavat työnsä merkityksen asiakkaalle sekä kykenevät suhteuttamaan sitä ihmisten elämän kokonaisuuteen. Pakonomainen auttaminen ja asiakkaan elämänmuutokseen pyrkiminen

jäävät taka-alalle, kun lähtökohtana on asiakkaan oma käsitys tilanteestaan ja hänen oma motivaatio tavoitella siihen muutosta. Kokemusasiantuntijoiden tieto ja kokemus on tärkeää palveluiden kehittämisessä, asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa sekä ongelmien korjaamisessa, jotka liittyvät järjestelmän pirstaleisuuteen ja avun saamiseen. Yhdistämällä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden tietoa ja kokemusta, saadaan uudenlaista tietoa ja erilaisia näkökulmia, jotka auttavat parempien, toimivampien sekä todennäköisesti edullisempien palvelujen kehittämisessä. (Hietala & Rissanen 2015, 11–12.)

Kokemusasiantuntijat ovat mukana kehittämässä sosiaali- ja terveystalvueluita, ja heillä on usein erilaisia yhteyksiä ja kokemusta yhdistys- ja vertaistoimintaan sekä hoito-, kuntoutus- ja sosiaalipalveluihin. Heidän roolinsa voi olla erilainen riippuen toimintaympäristöstä ja tilanteesta. Keskeistä kokemusasiantuntijoille on halu auttaa ja tukea toisia oman kokemuksen kautta sekä olla mukana kehittämässä palveluita tai vertaistoimintaa. (Hietala & Rissanen 2015, 14.) Kokemusasiantuntijat voivat toimia hyvin monenlaisissa tehtävissä yhteistyössä ammattilaisten kanssa riippuen omasta taustastaan ja halukkuudestaan. Kokemusasiantuntijoita toimii muun muassa vertaisohjaajina vertaisryhmissä, ryhmänohjaajina työntekijän työparina, kokemuskouluttajina oppilaitoksissa, koulutustilaisuuksissa ja seminaareissa kertomassa omista kokemuksista, kokemustiedottajina antamalla haastatteluja medioihin, toimittamalla lehteä tai radio-ohjelmaa, sosiaalisen median kautta, asiantuntijoina ohjausryhmissä, työryhmissä, johtoryhmissä, kehittämisryhmissä sekä tutkimushankkeissa. (Rissanen 2013, 14.)

Kokemusasiantuntijoita toimii ammattilaisten työpareina muun muassa sosiaalipalveluissa ja kuntoutuksessa. Kehittämishankkeet ovat usein toimeenpanijoina kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen työparityöskentelylle. Yhteistyö voi käynnistyä myös esimerkiksi ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteisen valmennuksen kautta. Työparityöskentely edellyttää ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välistä tuttuutta, vahvaa luottamusta sekä ”hyvää kemiaa”. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen työparityöskentelyn kehittyminen toimivaksi edellyttää molemmilta osapuolilta riittävän pitkää ja tavoitteellista prosessia. Jotta pystytään lähteä luomaan yhteisiä ratkaisuja ja toimintatapoja, on sekä ammattilaisen että kokemusasiantuntijan koettava oma asemansa ja lähtökohtansa hyväksytyksi sekä olonsa turvalliseksi. Tärkeää on luoda riittävästi tilaa ja aikaa, ja vuorovaikutuksen tulee olla avointa. Erimielisyyksien ratkominen tulee olla rakentavaa ja toisen inhimillisyyden tunnustaminen on tärkeää. Haastavinta molemmille osapuolille on toista kohtaan olevat ennakoasenteet, pettymykset ja kokemukset, niiden tunnistaminen ja niistä luopuminen. Kun on saatu luotua keskinäinen luottamus ja yhteinen käsitys työskentelystä, pystytään

negatiivisia kokemuksia ja asenteita palveluista käsittelemään yhdessä ja kehittämään parempia työkäytäntöjä ja keinoja sekä näin tarjoamaan laadukkaampia palveluja. Kokemusasiantuntijoiden myönteisten, avun saamiseen liittyvien, kokemusten avaaminen ammattilaiselle synnyttää luottamusta. (Hietala & Rissanen 2015, 24.)

Kokemusasiantuntijuus palvelujärjestelmässä käsittää kokemusasiantuntijoiden kokemukset palveluiden käytöstä. Kokemusasiantuntijat antavat kokemustensa pohjalta oman näkemyksensä palveluiden ja järjestelmän kehittämiseksi, antavat palautetta ammattilaisten tekemistä ratkaisuista sekä toimivat asiantuntijoina ammattilaisten rinnalla, esimerkiksi strategisia linjauksia tekevissä työryhmissä. (Ahola & Ylitalo 2013, 152.) Kokemusasiantuntijatoiminta palvelujärjestelmässä perustuu Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön Kansalliseen Mielen- ja päihdesuunnitelmaan vuosille 2009–2015 (Mieli 2009 -suunnitelma) ja siinä erityisesti ehdotukseen asiakkaan aseman vahvistamisesta. Suunnitelman mukaan kokemusasiantuntijat tulee ottaa mukaan mielen- ja päihdepalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, kuntien strategiatyöhön sekä kuntoutuksen työryhmiin. Kokemusasiantuntijoiden asiantuntemusta tulee hyödyntää myös muun muassa asumispalveluissa, tahdosta riippumattoman hoidon ja pakkotoimien vähentämiseen tähtäävässä työssä sekä erilaisissa asiantuntija-arvioissa. Järjestämällä asenteiden muuttamiseen ja ennakkoluulojen vähentämiseen tähtäviä koulutuksia, joissa kokemusasiantuntijat toimivat kouluttajina, voidaan parantaa yhdenvertaista pääsyä palveluihin ja niissä saatua kohtelua. (Hietala & Rissanen 2015, 11; STM 2009.) Mieli 2009 -suunnitelman loppuarvioinnissa ohjausryhmä esittää, että vuoteen 2020 saakka asiakkaan asemaa vahvistetaan muun muassa ottamalla kokemusasiantuntijuus ja omaisten ja läheisten huomioonottaminen pysyväksi käytännöksi palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (STM 2016, 27).

Heli Valokiven (2008, 64) mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden välistä kumppanuutta kuvastavat dialogisuus, hyvä vuorovaikutus sekä molemminpuolinen kuuleminen. Työntekijä ja asiakas toimivat kumppaneiksi liittoutuneina yhdessä asian eteenpäin viemiseksi. Työntekijä toimii järjestelmän sallimissa rajoissa, kun taas asiakasta motivoivat paremmat palvelut ja etuudet. Tasaveroisen kumppanuuden vallitessa työskentely on luottamuksellista ja mukavaa ja vuorovaikutus mutkatonta. Työntekijän ja asiakkaan suhde on hyvä ja toisiaan arvostava. Molemmat tulevat kuulluiksi ja saavat toimia aktiivisina toimijoina. Näin myös palvelujärjestelmien kehittäminen yhdessä on mahdollista. (Valokivi, 2008, 64.) Kumppanuudessa työntekijä ja asiakas toimivat vuorovaikutussuhteessa aidosti yhdessä. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla tukijana, ja asiakassuhteen sijaan rakentuu yhteistyösuhde. Työskentelyprosessi toteutetaan yhdessä tavoitteiden saavuttamiseksi. Joskus

kumppanuus voi jäädä palvelujärjestelmän retoriseksi tavoitteeksi, jolloin se esitetään lähinnä asiakkaan kohteellistamisen vaihtoehtona. (Pohjola 2010, 58.)

Kumppanuussuhteeseen perustuvassa asiakaslähtöisyydessä on olennaista verkostoituminen ja rajat ylittävä yhteistyö. Kumppanuussuhde perustuu vapaaehtoisuuteen, keskinäiseen riippuvuuteen, yhteiseen hyötyyn ja solidaarisuuteen. Palvelujärjestelmä perustuu osapuolten keskinäiseen yhteistyöhön ja se kehittyy ajan saatossa. (Arnkil, T. & Eriksson & Arnkil, R. 2009; Raitakari & Juhila & Günther & Kulmala & Saario 2012, 63.) Kumppanuussuhteeseen perustuvassa asiakasammattilaisvuorovaikutuksessa asiakaslähtöisyys ymmärretään yhteistyönä, jossa hyödynnetään sekä asiakkaan oman tilanteensa asiantuntijuutta että ammattilaisen asiantuntijuutta (Juhila 2006, 137–142). Kulmalan ym. (2003, 141) mukaan ”*Asiakkaan asiantuntijuuden aito kuuleminen ja yhteistyökumppaniksi toimintaan mukaan ottaminen ovat edellytyksiä todellisen asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle*”.

3.3 Kokemusasiantuntija sosiaalityön palveluissa

SOS II –hankkeen (2015) määritelmän mukaan sosiaalityön kokemusasiantuntijoilla on omakohtaista kokemusta asiakkaana olosta sosiaalityön palveluissa. Heillä on laaja tuntemus sosiaalityön palveluista ja he osaavat hyödyntää myös oman elämäntarinan kerronnan keinoin omakohtaista kokemustaan asiakkaana olosta sosiaalipalveluissa. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat ovat käyneet kokemusasiantuntijakoulutuksen, jossa he ovat opiskelleet ja reflektoineet muun muassa kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kerrontaa, julkista esiintymistä, omaa kokemusta asiantuntijuuden perustana sekä tehneet puheharjoituksia. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat ovat motivoituneita osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisten kanssa. Heidät nähdään monella eri saralla ammattilaisten kehittämiskumppaneina. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat tuovat kokemustiedon eli asiakkaan äänen esiin vaikuttamalla ruohonjuuritasolla asenteisiin, palveluihin ja yhteiskunnallisiin asioihin. Heidän tehtävänä on heikoimmassa asemassa olevien kuntalaisten osallisuuden edistäminen ja osallistumismahdollisuuksien lisääminen, ja se toimii myös sosiaalisena kuntoutuksena.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat kertovat omista kokemuksistaan asiakkaana olemisesta, omasta kuntoutumisprosessista sekä kokemusasiantuntijana toimimisesta. Kokemus ja näkemys ulottuvat laajemmalle kuin vain henkilökohtaisiin kokemuksiin palveluiden käyttäjänä. He voivat osallistua sosiaalityön palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat voivat

tukea ammattilaisen työtä asiakasvastaanotolla tai asiakasryhmissä. He voivat luoda asiakkaalle toivoa selviämisestä, antaa neuvoja ja ohjeita. Positiivisen kokemuksen kuuleminen voi motivoida asiakasta muutokseen. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat voivat esiintyä seminaareissa, koulutuksissa ja oppilaitoksissa puhujina. He voivat olla opinnäytteissä, tutkimuksissa, esitteiden ja asiakaskyselyiden laatimisissa asiantuntijoina sekä johtoryhmissä, ohjausryhmissä, hankepäivillä ja muissa työryhmissä asiantuntijoina. (SOS II –hanke 2015, 14–16.)

4 TUTKIMUSASETELMA

4.1 Tutkimustehtävä

Pro gradu -tutkielmani tavoitteena on tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten sekä sosiaalityöntekijöiden että -ohjaajien kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa Sarviksen sosiaaliasemalla Tampereella. Pyrkimyksenäni on tuoda näkyvyyttä kokemusasiantuntijuuden merkitykselle sosiaalityössä ja palveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Tehtävänä on selvittää erityisesti niiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa, joilla on jo kokemusta yhteistyöstä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, sillä haluan tuoda esiin sen, mikä heille oli motivoiva tekijä aloittaa yhteistyö. Päämääränä on kirkastaa, mitä edellytyksiä ja ajatuksia sosiaalialan ammattilaisilla on oman työnsä kehittämisessä ja tämän toimintamallin omaksumisessa.

Tutkimuskysymykseni on:

1. Mitä haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalialan ammattilaiset näkevät työskentelyssä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa?

4.2 Tutkimuksen aineisto

Tutkimusaineistoksi valikoitui Tampereen kaupungin sosiaaliaseman Sarviksen henkilökunta. Aineistoksi valikoitui juuri ne sosiaalialan ammattilaiset, jotka jo ovat työskennelleet sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, sillä halusin selvittää juuri heidän kokemuksiaan tästä yhteistyöstä. Kokemusasiantuntijuudesta on jo tutkimuksia jonkin verran, mutta kokemusasiantuntijatoimintaa sosiaalityön palveluissa ei näkemykseni mukaan ole tutkittu vielä paljon, joten siksi tutkimukseni aiheeksi valikoitui juuri näkökulma sosiaalityön kokemusasiantuntijuudesta. Myös se vaikutti tutkimusaiheeni valintaan, että itselläni on kokemusta tältä saralta, ja mielenkiintoni heräsi tämän aiheen tutkimiseen sosiaaliaseman henkilöstön näkökulmasta. Tällä hetkellä myös Päivi Krook tekee ammatillista lisensiaatintyötä kokemusasiantuntijuudesta pitkäaikaistyöttömyyden saralla.

Sarviksen sosiaaliasema käsittää Aikuissosiaalityön palvelut, Kotouttavan sosiaalityön palvelut, Uusien asiakkaiden ja sosiaalisen tuen palvelut sekä Toimeentulotuen yksikön. Aikuissosiaalityön palveluissa asiakkaat koostuvat lapsettomista pariskunnista sekä yksinasuvista henkilöistä. Kotouttavan sosiaalityön asiakaskuntaan kuuluvat pakolaistaustaiset ja paluumuuttaja-asiakkaat. Uusien asiakkaiden ja sosiaalisen tuen palveluissa asioivat ensimmäistä kertaa Tampereella toimeentulotukea hakevat asiakkaat sekä tehostetummin nuoret alle 30-vuotiaat toimeentulotuen hakijat. Toimeentulotuen yksikössä käsitellään Tampereen kaupungin kirjalliset toimeentulotukihakemukset eikä siellä tehdä kasvokkain asiakastyötä, joten kyseinen yksikkö ei osallistunut tutkimukseeni. Muissa kolmessa yksikössä työskentelee johtavien sosiaalityöntekijöiden lisäksi asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia sekä toimistohenkilökuntaa. (Tampereen kaupunki 2016.)

Haastatteluun osallistui yksi sosiaalityöntekijä Aikuissosiaalityön palveluista, yksi sosiaalityöntekijä Uusien asiakkaiden ja sosiaalisen tuen palveluista, yksi sosiaaliohjaaja Aikuissosiaalityön palveluista sekä kaksi sosiaaliohjaajaa Uusien asiakkaiden ja sosiaalisen tuen palveluista. Yksi heistä osallistui yksilöhaastatteluun ja neljä fokusryhmähaastatteluun. Tutkimuksessani käytän heistä käsitettä ”*sosiaalialan ammattilaiset*” anonymiteetin säilyttämiseksi. Sosiaalialan ammattien vuoden 1999 vuosikirjassa sosiaalialan ammattilainen -käsitteen alle sijoittuu käsite asiantuntijuus. Sen vahvuuksia ovat laaja-alaisuus ja kokonaisvaltaisuus. Sosiaalialan ammateissa asiantuntijuus on luonteeltaan erityistä, joka ei liity erikoistumiseen vaan yleisyyteen. Ammatillinen erikoistuminen on luonteeltaan enemmän horisontaalista ja laajaa näkemystä tavoittelevaa kuin kapealla alueella syvällistä. (Eskola 1991; Sipilä 2011, 21–22.) Haastatteluun ei osallistunut Kotouttavan sosiaalityön eikä Toimeentulotuen yksikön työntekijöitä.

4.3 Tutkimusmenetelmät

Tieteelliset tutkimukset jakautuvat määrällisiin eli kvantitatiivisiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin tutkimuksiin. Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruun kohteena. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa haastatteluissa ja keskusteluissa kuin erilaisiin mittausvälineillä hankittaviin tietoihin. Joskus saatetaan lisäksi käyttää lomakkeita ja testejä. Tärkeää on aineiston monipuolinen ja yksityiskohtainen tarkastelu ja odottamattomien asioiden paljastaminen. Aineiston määrä ei ole niin tärkeää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tuoda esiin tarkoituksenmukaisesti valittujen tutkittavien näkökulma. Tutkimussuunnitelma

muokkautuu tutkimuksen edetessä ja sitä toteutetaan joustavasti ja muutetaan tarvittaessa olosuhteiden mukaan. Aineistoa tulkitaan ainutlaatuisena. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 164.) Saadakseni kokonaisvaltaisen ja sisällöltään rikkaan kuvan sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, tutkimukseeni valikoitui laadullinen tutkimusmenetelmä.

Kvalitatiivisen menetelmän on todettu soveltuvan kvantitatiivista tutkimusta paremmin ammatillisten käytäntöjen kokemuksellisten ja vuorovaikutteisten erityispiirteiden tutkimiseen. Se vastaa paremmin käytännössä työskentelevien käsitystä tiedon tuotannosta ja tekee näkyväksi ja tunnetuksi ammatillisissa käytännöissä tuotettua todellisuutta. Kvalitatiivinen tutkimus mahdollistaa sen, että ammatillisessa käytännössä toimivat vaikuttavat aktiivisesti tutkimustietoon. Kvalitatiivisen tutkimuksen logiikka ja käsitteet ovat tutkimuksen maailmasta, joten ne eivät välttämättä aina vastaa ammatillisen käytännön ajattelutapoja ja käsitteitä. Tutkimuksen toteuttamiseen kuuluu aina tietynlainen kriittisyys ja asioiden pohdiskelu monesta eri näkökulmasta. Se ei aina välttämättä viehätä varmuutta arvostavaa ammattilaista. (Raunio 2004, 109–110.)

Fokusryhmähaastattelu aineiston keruumenetelmänä

Tyypillisimmät laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi sekä erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Niitä käytetään joko vaihtoehtoisesti tai eri tavoin yhdistelemällä riippuen tutkimusongelmasta ja tutkimukseen käytettävissä olevista resursseista. Haastattelun etuna on se, että kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii tietynlaisella tavalla, on tarkoituksenmukaista kysyä asiaa häneltä. Haastattelussa etuna on joustavuus ja se, että tutkijalla on mahdollisuus toistaa kysymyksiä, oikaista väärinkäsityksiä sekä selventää sanamuotoja. Tutkijalla on mahdollisuus käydä vuoropuhelua haastateltavien kanssa ja tehdä havainnointeja siitä, miten tutkittavat puhuvat ja ilmaisevat vastauksia. Haastattelun eduksi voidaan katsoa, että tutkija voi esittää kysymykset siinä järjestyksessä kuin katsoo aiheelliseksi. Hyvää on myös se, että haastatteluun voidaan valita ne tietyt henkilöt, joilla on kokemusta ja tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelun heikkoudeksi voidaan katsoa aika ja raha, sillä haastattelu on aikaa vievä aineiston keruumuoto ja saattaa olla kallista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–74.)

Fokusryhmähaastattelumenetelmää hyödynnetään uusien palveluiden ja ideoiden kehittämisessä, joten se oli siksi luonnollinen valinta tämän tutkimuksen menetelmäksi. Ryhmähaastattelu on ollut yhteiskuntatieteissä menetelmänä käytössä jo 1900-luvun alusta lähtien. Erityisesti

fokusryhmähaastattelut kehittyivät 1950-luvulla, kun markkinointitutkimuksessa huomattiin ihmisten päätösten liittyvän johonkin sosiaaliseen kontekstiin. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa fokusryhmähaastattelumenetelmää alettiin laajemmin hyödyntää 1980-luvulta lähtien muun muassa arviointitutkimuksissa ja laadullisiin tutkimusmenetelmiin nojaavissa käytännöissä. (Morgan 1997, 4–5; Rajavaara & Bogdanoff 2000, 253; Wilkinson 2004, 177.) Fokusryhmähaastattelu on etukäteen suunnitellun haastattelurungon pohjalta tapahtuvaa haastattelijan ylläpitämää keskustelua ennalta valikoidussa ryhmässä. Fokusryhmähaastattelun avulla pyritään vastaamaan kysymyksiin miksi, kuinka, mitä tai miten sekä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tutkimusmenetelmänä se on työläs, sillä aineisto on runsasta ja analyysi vie aikaa. Fokusryhmähaastattelu soveltuu hyvin kehittämistyöhön. Muilla menetelmillä ei saada yhtä rikasta aineistoa. Fokusryhmähaastattelu on vakiintunut termi, mutta siitä käytetään myös paljon käännöksiä ryhmähaastattelu ja -menetelmä. (Heinonen 2007, 51; Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513.)

Fokusryhmähaastattelussa on tavoitteena kerätä sosiaalisessa kontekstissa tuotettua korkealaatuista aineistoa. Ihmisten omien mielipiteiden esiin tuominen on tärkeää ja jäsenten välinen vuorovaikutus nousee merkitykselliseksi, sillä se mahdollistaa keskustelun siirtymisen eri tasolle kuin yksilöhaastattelussa. (Heinonen 2007, 51–53; Patton 1990, 335.) Fokusryhmähaastattelussa ryhmän koko on 4-10 henkilöä, jossa haastattelijan tavoitteena on erilaisten näkökulmien, käsitysten ja mielipiteiden esiin tuominen. Haastattelun kesto on puolestatoistatunnista kahteen tuntiin per ryhmä. Haastattelu tallennetaan ja litteroidaan. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513; Patton 1990, 335; Wilkinson 2004, 178.)

Fokusryhmähaastattelu on menetelmänä joustava, ja siksi se soveltuukin vastaamaan erilaisiin tutkimuskysymyksiin. Tutkittavat käyttävät yleensä arkikielen ilmaisuja, mikä tekee tutkimuksesta mielenkiintoisen. Haastateltavien valinnassa ei ole tarkoitus saada tilastollista edustavuutta, vaan ryhmä haastateltavia, jotka tuovat erilaisia näkökulmia. Aineiston kokoa ei ole mahdollista etukäteen tietää. Uusi haastattelu ei kuitenkaan välttämättä tuota lisätietoa. Laadullisessa tutkimuksessa merkitsevää ei ole aineiston määrä, vaan siinä pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään tietynlaista ilmiötä tai tapahtumaa, joten tärkeää on ne henkilöt, joilta tietoa kerätään. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85.) Fokusryhmähaastatteluun osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Haastattelijan henkilökohtaisilla ominaisuuksilla, ammattitaustalla ja kokemuksella saattaa olla vaikutusta haastattelun onnistumiseen ja aineiston laatuun. Tutkijan aiempi kokemus ryhmien vetämisestä on hyödyksi. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513.)

Fokusryhmähaastattelussa aihe on etukäteen tarkkaan määritelty ja se on yleensä varsin kapea-alainen. Tutkimusmenetelmänä fokusryhmähaastattelu edellyttää huolellista suunnittelua. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelman tulee olla selkeästi määritelty. Tutkijan tulee pohtia, miten tutkimuksen tavoitteet saavutetaan ja löydetään vastaukset tutkimusongelmaan. Fokusryhmähaastattelussa pyritään saamaan aikaan mahdollisimman paljon aktiivista keskustelua haastateltavien välille, sillä keskustelu muodostaa tutkimuksen aineiston. (Morgan 1997, 42–43; Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513; Patton 1990, 335.)

Vastuu ryhmän toiminnasta on haastattelijalla, jotta saadaan tuotettua luotettavaa tietoa. Tarvittaessa haastattelijä jakaa puheenvuoroja ja esittää täydentäviä kysymyksiä, jotta jokainen ryhmään osallistuja saa antaa oman mielipiteensä käsiteltävästä aiheesta. Fokusryhmähaastattelun etuna on tiedonkeruun menetelmän tehokkuus. Etuna on myös se, että haastattelussa voidaan samanaikaisesti kerätä tietoa havainnoimalla. Menetelmään tulee kuitenkin suhtautua kriittisesti siten, että muiden ihmisten läsnä ollessa saatetaan vastauksia vääristellä, mikäli aihe on hyvin sensitiivinen. Toisensa entuudestaan hyvin tuntevassa ryhmässä, esimerkiksi työyhteisössä, saattavat sisäiset jännitteet estää joidenkin asioiden esiin nostamisen. (Heinonen 2007, 51–53; Morgan 1997, 42–43; Patton 1990, 335.)

Tärkeää on, että tutkija osaa hallita omaa sanallista ja sanatonta viestintäänsä. Tutkijan tulee huolehtia sallivasta ilmapiiristä, joka mahdollistaa kaikkien erilaisten näkemysten esittämisen ja hiljaistenkin osallistujien äänen esiin tuomisen. Kaikissa fokusryhmähaastattelutilanteissa haastattelijan omalla roolilla on suuri merkitys, joka vaikuttaa aineistoon. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513. Morgan 1997, 42–43; Patton 1990, 335.) Yleensä fokusryhmähaastatteluun osallistuneet ovat kokeneet haastattelun miellyttäväksi kokemukseksi liittyen haastattelijan mielenkiintoon omaa työtään ja työyhteisöä kohtaan. Osallistujat ovat saattaneet kokea pystyneensä vaikuttamaan asioihin ja välittämään omia näkemyksiään eteenpäin. Fokusryhmähaastattelun rajallinen aika saattaa asettaa haastattelijan haastavaan tilanteeseen. Jotta saadaan kerättyä haastattelun kannalta olennaiset tiedot, tulee haastattelijan pitäytyä haastateltavissa teemoissa aikarajan puitteissa. (Heinonen 2007, 51–53; Patton 1990, 335.)

4.4 Aineiston keruu ja analyysi

Hain tutkimuslupaa 29.10.2015 ja se myönnettiin minulle 3.11.2015. Sain tiedoksiannon tutkimusluvan myöntämisestä 1.12.2015, sillä se viivästyti tietoteknisten ongelmien takia. Se ei kuitenkaan suuresti vaikuttanut tutkimusprosessini etenemiseen. Tutkimusluvan saatuaani olin heti sähköpostitse yhteydessä kolmeen Sarviksen sosiaaliaseman johtavaan sosiaalityöntekijään, jotka välittivät haastattelupyyntöni henkilöstölle. Osalla henkilöstöstä oli jo aiempaa tietoa tutkimukseni aiheesta. Tarjouduin myös tulemaan henkilökohtaisesti esittelemään tutkimustani. Haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Sosiaalityöntekijöiden osallistuminen haastatteluun osoittautui yllättävän haasteelliseksi. Lähestyin neljää Aikuissosiaalityön palveluiden sosiaalityöntekijää vielä henkilökohtaisesti sähköpostitse, mutta innokkaita osallistujia ei ilmoittautunut. Useiden yhteydenottojen jälkeen haastatteluun ilmoittautui Aikuissosiaalityön palveluista ja Uusien asiakkaiden ja sosiaalisen tuen palveluista yhteensä kaksi sosiaalityöntekijää ja neljä sosiaaliohjaajaa. Viime hetkellä yksi sosiaaliohjaajista estyi osallistumasta haastatteluun, joten yhteensä haastateltavia oli kaksi sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaaliohjaajaa. Heistä yhtä haastattelin yksilöhaastatteluna ja muut osallistuivat fokusryhmähaastatteluun.

Kaikki haastatteluun osallistujat tekevät asiakastyötä ja omaavat kokemusta työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kaikki heistä olivat innokkaita osallistumaan haastatteluun ja järjestämään sopivaa yhteistä ajankohtaa, vaikka aikataulullisesti haastatteluajankohta usean asiakastyötä tekevän sosiaalialan ammattilaisen kanssa osoittautui haasteelliseksi järjestää. Tämä on ymmärrettävää sosiaalialan ammattilaisten työn luonne huomioon ottaen.

Fokusryhmähaastattelussa haastattelun lajina käytetään puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua, jossa edetään tietynlaisten keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niitä täydentävien tarkentavien kysymysten mukaan. Silloin tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet tietynlaisen tilanteen. Tutkija on etukäteen selvittänyt tutkittavan ilmiön tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tilanne- ja sisällönanalyysin avulla tutkija on päätenyt tietynlaisiin oletuksiin. Analyysin perusteella tutkija kehittää haastattelurungon, joka suunnataan tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin, joita tutkija on analysoinut etukäteen. Haastattelussa kaikkein oleellisinta on, että se etenee tietynlaisten keskeisten teemojen mukaan. Näin haastattelu vapautuu tutkijan näkökulmasta ja tutkittavien ääni saadaan kuuluviin. Metodologisesti teemahaastattelussa

korostetaan tutkittavien tulkintoja asioista, asioille annettuja merkityksiä sekä sitä, miten ne syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47–48.)

Haastattelurungossa on yleensä 4-8 teemaa ja niitä tarkennetaan syventävillä kysymyksillä. Johdattelevia kysymyksiä tulee välttää. Erittäin tyypillistä on se, että fokusryhmähaastattelussa nousee esiin uusia tutkimuskysymysten kannalta merkittäviä teemoja. Aineistosta voidaan myös analysoida muita tutkimuskysymysten ulkopuolelta esiin nousevia aiheita. Fokusryhmähaastattelua voidaan täydentää yksilöhaastatteluilla, jotka lisäävät tulosten luotettavuutta. Fokusryhmähaastattelulla saadaan tuotettua monipuolista aineistoa, joka ei olisi mahdollista muilla tutkimusmenetelmillä. (Morgan 1997, 42–43; Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513; Patton 1990, 335.)

Suoritin yksilöhaastattelun tammikuussa 2016, jonka pohjaksi olin rakentanut haastattelurungon sisältäen neljä teemaa: käytännön kokemukset kokemusasiantuntijatoiminnasta, kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyllisyys, kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollistaminen sekä kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Nämä teemat pohjautuvat omaan kiinnostukseeni aiheeseen liittyen, kokemukseeni työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden parissa sekä aiheeseen perehtyessäni. Näillä koin pystyväni vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Teemoja on osittain sovellettu Mervi Roposen (2011) pro gradu -tutkielman pohjalta. Päätin suorittaa yksilöhaastattelun ensin, sillä se oli aikataulullisesti järkevää, mutta myös siksi, että sitä kautta koin saavani hyvän pohjan fokusryhmähaastattelulle.

Tutkimuksen ydinasia on aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko. Siihen tähdätään jo tutkimusta suunniteltaessa. Aineiston analyysivaiheessa selviää, millaisia vastauksia tutkija saa tutkimusongelmiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Aineistoa on mahdollista analysoida monin eri tavoin, mutta pääperiaate on, että valitaan sellainen analysointitapa, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan ja -tehtävään. Tavallisimmat laadullisen aineiston analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi sekä joskus grounded theory -metodi. (Hirsjärvi ym. 2009, 219, 224.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tallennettu aineisto on tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sananasaisesti eli litteroida. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta. Ennen litterointia on hyvä tietää, millaista analyysia halutaan tehdä sekä tietokoneen mahdollinen analyysiohjelma, sillä ne asettavat litteroinnille erilaisia vaatimuksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.)

Yksilöhaastattelun jälkeen suoritin huolellisen litteroinnin ja aineistoa kertyi 24 sivua (Times New Roman, 1,5). Luin yksilöhaastattelun useampaan kertaan huolellisesti läpi. Kirjoitin aineistosta esiin nousevia teemoja ylös ja luokittelin niitä uusiksi pienemmiksi teemoiksi, joita tarkastelin eri näkökulmista. Oman asiantuntemukseni ja tutkimusprosessin aikana laajemman tutkimukseen ja teoriaan perehtymiseni kautta nousivat yksilöhaastattelusta uusiksi teemoiksi johdon sitoutuminen ja esimiehen tuki, kiire ja ajan puute, perehdytys kokemusasiantuntijatoimintaan, epävarmuus omasta ammattitaidosta, työntekijän motivaatio, asiakkaan näkökulman esille tuominen ja osallisuuden edistäminen, työn kehittäminen sekä uusi toimintamalli ja työtehtävä. Tämän pohjalta rakensin fokusryhmähaastattelulle oman keskustelurungon. Fokusryhmähaastattelun, johon osallistui neljä sosiaalialan ammattilaista, ja sen litteroinnin suoritin helmikuussa 2016. Aineistoa kertyi 71 sivua (Times New Roman, 1,5).

Fokusryhmähaastattelun aineiston analyysimenetelmistä on vähän kirjallisuutta. Tutkimuksessa saatetaan joskus jopa jättää analyysimenetelmä kokonaan määrittelemättä. Fokusryhmähaastattelussa on kuitenkin monia mahdollisuuksia valita analyysimenetelmä ja harvoin menetelmän valinnassa epäonnistutaan. (Wilkinson 2004, 182.) Fokusryhmähaastattelu ei edellytä mitään tietynlaista analyysimenetelmää. Aineiston analysointivaiheessa tuloksia ei esitetä numeroina vaan teema-alueina, teoreettisina malleina sekä suorina lainauksina. Aineistoa analysoitaessa ja luokiteltaessa vahvistuu analyysimenetelmä. Pieniä aineistoja ei ole järkevää raportoida numeerisesti tai prosentuaalisesti, sillä ne eivät ole luotettavaa tietoa ja antavat virheellisen kuvan. Tuloksissa kuvataan mielipiteitä tekstinä tai suorina lainauksina. (Morgan 1997, 42–43; Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1513; Patton 1990, 335.)

Haastattelujen jälkeen luin tutkimusaineistoa useampaan kertaan huolellisesti läpi tarkastelemalla niitä teemojen kautta. Luokittelin aineistoa samalla tavalla kuin yksilöhaastattelun aineiston. Sen jälkeen vertasin yksilöhaastattelun ja fokusryhmähaastattelun tuloksia ja nivoin ne yhteen. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi koetaan vaikeaksi, mutta sen runsaus ja elämänläheisyys tekevät sen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi. Haastatteluja analysoidessaan tutkijalla saattaa vierähtää viikkoja tai usein jopa kuukausia hänen yrittäessään luoda järjestystä ilmiöihin, selvittäessään merkityksiä ja tulkitessaan haastateltavien vastauksia oikein. (Hirsjärvi ym. 2009, 223–224.)

Tässä tutkimuksessa tutkimustulokset on esitetty kolmena pääteemana: kokemukset kokemusasiantuntijuudesta, työn asettamat reunaehdot sekä edellytykset onnistuneelle yhteistyölle.

Teemoittelussa haastateltavien sitaatit ovat usein mielenkiintoisia. Mitään ehdottomia sääntöjä niiden määristä ei ole, mutta tutkijan tulee olla tarkka siinä, missä määrin niitä hyödyntää, sillä pelkät sitaatit eivät ole tutkimustuloksia (Eskola & Suoranta 1998, 176, 182.) Jotta teemoittelu onnistuu, vaatii se empirian ja teorian vuorovaikutusta ja tiukkaa aineiston ja teorian yhteyttä. (Eskola & Suoranta 1998, 180.) Tätä olen hyödyntänyt tutkimustuloksia reflektoidessani ja olen analyysissä käyttänyt apuna alan teoriatietoa ja tutkimuksia. Haastateltavien anonymiteettiä suojellakseni, olen poistanut sitaateista kohtia, jotka olisivat voineet johtaa haastateltavan tunnistamiseen ja olen käyttänyt heistä juoksevaa numerointia H1-H5.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Sosiaalityön tutkimuksessa ja käytännössä törmätään usein eettisiin ongelmiin ja joudutaan tekemään eettisiä ratkaisuja. Osa niistä tehdään tietoisesti ja osa tiedostamatta. Eettiset velvoitteet sosiaalityön tutkimuksessa koskettavat tutkittavien lisäksi myös ulkopuolisia tahoja eikä tutkimuksesta saa olla haittaa tuleville sukupolville. (Urponen 2003, 72–73.) Tutkijan tunnistaessa eettiset kysymykset on todennäköistä, että hän tekee eettisesti asiallista tutkimusta, sillä tutkimusta tehdessä tutkija joutuu tekemään lukuisia eri päätöksiä, jolloin etiikka joutuu koetukselle (Eskola & Suoranta 1998, 52).

Tutkimuseettiset periaatteet on jaettu kolmeen osa-alueeseen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietinnössä (2009). Ne ovat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat. Niitä voidaan tulkita väärin tekemisen välttämisen ja eettisen ongelman näkökulmasta. Ne eivät kuitenkaan takaa eettisesti ongelmatonta tutkimusta tai varmista tutkimuksen hyödyllisyyttä tai rakentavuutta. (Rauhala & Virokangas 2011, 239.) Nämä tutkimuseettiset periaatteet ovat ohjanneet minua koko tutkimusprosessini ajan.

Tutkijan eettiset ratkaisut vaikuttavat tutkimuksen uskottavuuteen. Tutkijoiden osuuden vähättely julkaisuissa, puutteellinen viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin, tutkimustulosten tai käytettyjen menetelmien huolimaton ja siten harhaanjohtava raportointi, tulosten puutteellinen kirjaaminen ja säilyttäminen tai samojen tulosten julkaiseminen useita kertoja näennäisesti uusina ovat esimerkkejä hyvän tieteellisen käytännön loukkauksista. (Tuomi ja Sarajärvi 2011, 132–133.) Olen noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä tutkimusta tehdessäni. Tulokset esitetään ensimmäistä kertaa ja olen kirjannut huolellisesti tutkimusprosessini etenemisestä välttäen harhaanjohtamista. Aikaisempi teoria ja tutkimustulokset on eroteltu selkeästi.

Laadullista tutkimusta tehdessään tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja, analyysinsa kattavuutta sekä työnsä luotettavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 209.) Juhani Pietarisen (2002) mukaan tutkijan ammattitaidon keskeisiä kriteereitä ovat älyllinen kiinnostus, tunnollisuus, vaaran eliminoiminen, rehellisyys, julkaisutoiminnan eettisyys, sosiaalinen vastuu, ammatinharjoittamisen edistäminen sekä kollegiaaninen arvostus. Yleisellä tasolla puhutaan tutkimuksen luotettavuudesta, pätevyydestä, rehellisyydestä ja totuudellisuudesta sekä kriittisyydestä ja autonomiasta. Tutkimuksessa pätevät samat asiat kuin inhimillisessä elämässä. Tutkijan tulee koko tutkimusprosessin ajan reflektoida omaa toimintaansa ja omia tutkimuksellisia valintojaan ja käydä pohdintaa. Tutkija on vastuussa sekä tutkimuksellisesti että tutkimushenkilöille. Tutkijalta edellytetään sitoutumista, itsekriittisyyttä, selkeästi pohdittuja arvoja ja moraalista sitoutumista. (Pohjola 2003, 58–59.) Tutkimukseni aihe on minulle henkilökohtaisesti tärkeä. Olen koko tutkimusprosessini ajan käynyt kriittistä reflektiota omaa työskentelyäni kohtaan, jotta edellä mainitut asiat toteutuisivat ja tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavia ja totuuden mukaisia.

Tutkijan vastuuseen kuuluu tuottaa todellista tietoa ja toimia itsenäisesti tiedon tuottajana. (Pohjola 2003, 61). Sosiaaliaseman henkilöstö on minulle tuttua. Tutkimuksen objektiivisuus (Tuomi & Sarajärvi 2013, 135) on noussut yhdeksi ydinkysymykseksi tutkimusta tehdessäni. Näiden lisäksi olen pohtinut havaintojeni luotettavuutta ja puolueettomuutta oma työhistoriani sosiaaliasemalla huomioon ottaen. Olen kuitenkin pyrkinyt tuottamaan totuudenmukaista tutkimustulosta. Minulle tutkijana on ollut tärkeää minimoida omien ennakkokäsitysten, uskomusten ja arvojen vaikutukset tutkimusprosessini joka vaiheessa.

Eettisyys koskee myös tutkimuksen laatua ja tutkijan on huolehdittava siitä, että koko tutkimusprosessi on kokonaisuudessaan laadukas. Eettisyys kietoutuu siis luotettavuus- ja arviointikriteereihin, mutta ne eivät saa olla tarkistuslistoja. Eettinen sitoutuneisuus on tärkeää. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 127.) Tutkimusta tehdessä keskeisiä käsitteitä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tietoja julkistettaessa tulee huolehtia siitä, että henkilöllisyyden paljastuminen tehdään mahdollisimman vaikeaksi ja luottamuksellisuutta luvattaessa tutkijan ei tule myöskään luvata enempää, kuin mitä pystyy käytännössä täyttämään. (Eskola & Suoranta 1998, 52.) En ole käyttänyt tutkimuksen aineistoa muuhun tarkoitukseen ja tutkimusaineistoa analysoitaessa olen poistanut tunnistetiedot. Haastatteluaineisto koostuu sekä sosiaalityöntekijöistä että -ohjaajista, jotka työskentelevät eri yksiköissä. Yksi haastattelu on toteutettu yksilöhaastatteluna. Tunnistamisen vaaran välttämiseksi olen käsitellyt aineistoa käsitteellä ”sosiaalialan ammattilaiset”. Rauhalan ja Virokankaan (2011, 241) mukaan tunnistamisvaara on kuitenkin aina olemassa. Olen ottanut

haastateltavien puheenvuoroja mahdollisimman monipuolisesti esiin kuvaamaan tulkintojani aineistosta. Heidän anonymiteettiään suojellakseni, olen poistanut sitaateista kohtia, jotka olisivat voineet johtaa haastateltavan tunnistamiseen ja käyttänyt haastateltavista juoksevaa numerointia H1-H5.

Tutkimusta toteutettaessa haastateltavien saaminen osoittautui suhteellisen hankalaksi. Pyynnön osallistumisesta haastatteluun välitti henkilökunnalle heidän lähiesimiehensä. Tutkimuksen eettisestä näkökulmasta halusin kunnioittaa tutkittavia enkä painostaa liikaa enkä velvoittaa tuttuuteen perustuen, jotta osallistuminen tutkimukseen ei olisi Rauhalan ja Virokankaan (2011, 240) mukaan ”pakko-osallistumista”. Suuri osa Sarviksen sosiaaliaseman henkilökunnasta on minulle jollain tapaa entuudestaan tuttuja. Tavoitteenani on ollut painottaa myös sitä, että osallistuminen tutkimukseeni on vapaaehtoista eikä velvollisuus. Olen pyrkinyt välttämään Rauhalan ja Virokankaan (2011, 241) kuvaamaa manipuloivaa suostuttelua. Olen selvittänyt osallistujille tutkimusprosessini kulun ja antanut mahdollisuuden vapaaehtoiseen osallistumiseen sekä varmistanut, että osallistujat tietävät, mistä tutkimuksessani on kyse. Haastateltavia on informoitu siitä, että tutkimus on julkinen. Kaikessa tutkimuksissa tapahtuu virheitä, mutta olen pyrkinyt minimoimaan ne. Tutkittavien vahingoittamista on vältettävä, ja ennakoitava tutkimukseen sisältyvät mahdolliset harmit, riskit ja vahingot (Rauhala & Virokangas 2011, 251). Tutkimusta tehdessäni olen etukäteen pyrkinyt minimoimaan tutkittaville koituvan vahingon ja ongelmat kuitenkin muistaen, että tutkimustulosten totuuden mukainen julkaiseminen on tutkijan tehtävä ja velvollisuus.

5 AMMATILAISTEN NÄKEMYKSET KOKEMUSASIAANTUNTIJUUDESTA

Tämän tutkimukseni tavoitteena on tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten sekä sosiaalityöntekijöiden että -ohjaajien kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa Sarviksen sosiaaliasemalla Tampereella. Pyrkimyksenäni on tuoda näkyvyyttä kokemusasiantuntijuuden merkitykselle sosiaalityössä ja palveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Tehtävänä on selvittää erityisesti niiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa, joilla on jo kokemusta yhteistyöstä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, sillä haluan tuoda esiin sen, mikä heille oli motivoiva tekijä aloittaa yhteistyö. Päämääränä on kirkastaa, mitä edellytyksiä ja ajatuksia sosiaalialan ammattilaisilla on oman työnsä kehittämisessä ja tämän toimintamallin omaksumisessa. Tavoitteenani on vastata tutkimuskysymykseen: Mitä haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalialan ammattilaiset näkevät työskentelyssä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa?

Yksilö- ja fokusryhmähaastattelun aineiston analyysin tuottamat tutkimustulokset on esitetty kolmena pääteemana: kokemukset kokemusasiantuntijuudesta, työn asettamat reunaehdot sekä edellytykset onnistuneelle yhteistyölle. Yhteenveto tutkimuksen tuloksista -luvussa nivon yhteen tutkimuksen keskeiset tulokset.

5.1 Kokemukset kokemusasiantuntijuudesta

Haastateltavilla oli vaihtelevasti erilaista kokemusta työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Eniten kokemusta heillä oli siitä, että kokemusasiantuntija oli ollut kertomassa omaa elämäntarinaa asiakasryhmälle. Tämän koettiin olevan mielekkäin, hyödyllisin ja antoisin yhteistyömuoto. Aikuissosiaalityössä toimeentulotuki ja taloudenhallintaan liittyvät asiat ovat keskeisessä roolissa ja yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa oli usein liittynyt näihin teemoihin, mikä nähtiin luontevana yhteistyömuotona.

”Mää jotenki ajatellu itse sen niin, että tavallaan heidän se välineensä on just se käyttämällä sitä omaa tarinaansa.” (H3)

Kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kerronta nähtiin vahvasti tärkeimpänä kokemusasiantuntijan työtehtävänä ja -välineenä, jota painotettiin haastattelun lomassa useassa kohdin. Oman elämäntarinan kerronta on ollut sosiaalityössä alusta lähtien vahvasti kokemusasiantuntijalle miellellävä ydintehtävä. Tehtävän merkityksellisyys ilmeni myös asiakkaan näkökulmasta, kuten seuraavan haastateltavan sitaattista ilmenee:

”Kyllä se mun mielestä ainaki se oli niinku itsestään selvää, että just se nimenomaan se selviytymistarina. Ihan tämmöne esimerkistä oppiminen.” (H1)

Kahdella haastateltavista oli laajempaa ja monipuolisempaa kokemusta muista yhteistyömuodoista sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Haastateltavien kokemus on, että sosiaaliasemalla muilla työntekijöillä ei ole laajempaa tai monipuolisempaa kokemusta työskentelystä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Haastateltavien omat kokemukset vaikuttivat osittain haastattelun kulkuun ja tutkimustuloksiin.

Asiakasryhmätilanteessa kokemusasiantuntija oli myös kertonut kokemusasiantuntijuudesta ja kehittämistoiminnasta, joka oli usein ollut aika vierasta monelle asiakkaalle. Kokemusasiantuntijan kehittämismyönteisyyttä ja positiivista asennetta sosiaalipalveluita kohtaan oma elämäntarinan kerronnan yhteydessä pidetään tärkeänä. Hyvänä nähdään se, että kokemusasiantuntija jakaa tärkeää tietoa sosiaalipalveluista asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Kokemusta on siitä, miten kokemusasiantuntija oikaisee virheellisiä tietoja ja lieventää negatiivisia asenteita sosiaalipalveluita kohtaan. Se koetaan erittäin tärkeänä tehtävänä ja sillä koetaan olevan vaikuttava merkitys. Pääsääntöisesti tästä oli hyviä kokemuksia, mutta oli myös ollut muutama huono kokemus, joka oli saanut ammattilaiset varautuneeksi.

”Että jos sitte kuitenkin se tilanne kääntyy sillee, että tavallaan se toine ihmine, se kokemusasiantuntija, sitte alkaa haukkuu tavallaan just sosiaalityöntekijää tai sitä puolta missä itte sit kuitenkin niinku edustaa siinä tilanteessa tietyl tapaa. Niin se on toki vähä semmonen haastava tilanne.” (H3)

Haastateltavat pitivät asiakkaiden osallisuuden edistämistä ja kokemusasiantuntijatoimintaa tärkeänä toimintamallina ja he näkivät siinä paljon hyvää ja erilaisia mahdollisuuksia. Heillä oli vahva motivaatio ja usko työskentelyyn sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. He näkivät sosiaalityön kokemusasiantuntijan ja palvelun käyttäjän näkökulman esiin tuomisen tärkeänä ja

merkityksellisenä. Asiakkaiden osallisuuden edistämisen nähtiin tuovan uudenlaista näkökulmaa työskentelyyn. Osalle oli ollut heti alusta lähtien itsestään selvää, että he haluavat tehdä yhteistyötä sosiaalityön kokemusasiiantuntijoiden kanssa. Asia oli ”vain kuulostanut niin hyvälle”.

Asiakkaan ainutlaatuisuus ja arvokas kohtaaminen koetaan tärkeänä. Haastateltavat kokivat, että omien hyvien kokemusten jakamisen kautta, myös muut sosiaalialan ammattilaiset saadaan motivoitumaan toimintaan ja myös kehittämään omia työtapojaan.

”Sehän siinä varmaan se isoin juttu mun mielest on se, että sais niinku uudenlaisia näkökulmia näihin asioihin. Että kyllä tässä nyt äkkiseltään niinku rupeet tässä virkamiessilmälaseilla kätteleen maailmaa ja niinku näitä asiakastilanteita ja tota. Että se tois vähä tämmöstä raikasta perspektiiviä ehkä näihin asioihin kun ois näitä kokemusasiiantuntijoita ja he niinkun ehkä kokee ja näkee nää jutut eri tavalla.” (H5)

Kokemusasiiantuntijuutta kohtaan on paljon erilaisia ennakkoluuloja ja tietämättömyyttä, mikä saattaa olla hidasteena toiminnan omaksumiselle ja juurtumiselle ja hidastaa yhteistyön tekemistä. Uusia toimintamalleja lähestytään helposti ongelmalähtöisesti, kun niitä tulisi katsoa mahdollisuuksina. Vastuullisessa asiakastehtävässä kontrollin menettämisen pelko saattaa olla esteenä. Epävarmuus saatetaan tiedostaa, ja osa toivookin saavansa siihen varmuutta.

Suurin osa sosiaalialan ammattilaisista on ollut erilaisissa koulutuksissa ja työryhmissä yhdessä sosiaalityön kokemusasiiantuntijoiden kanssa ja saanut perehdytystä toimintaan. Kuitenkin on sosiaalialan ammattilaisia, joita tämä tieto ei ole saavuttanut tai joilla muuten saattaa olla ennakkoluuloinen asenne uudenlaista työmuotoa kohtaan. Myös työtehtävien luonne sekä sosiaalialan ammattilaisten henkilökohtaiset luonteenpiirteet vaikuttavat merkittävästi kokemusasiiantuntijuuden juurtumiseen. Tarvitaan rohkeutta ja innostusta kokeilla jotain uutta sekä työyhteisön kannustusta ja tukea.

”Joo me ollaa aika sillee ennakkoluulojaki. Että ne ny o vaa jotai semmosia. Ei niillä kumminkaa. Mitä ne ny osaa. Tai voi olla mitä vaa semmosta negatiivista.” (H4)

Osalla haastateltavista oli kokemusta siitä, että sosiaalityön kokemusasiiantuntija oli ollut erilaisissa suunnittelutyöryhmissä mukana ja että kokemusasiiantuntija oli osallistunut kehittämistoimintaan. Kokemus on, että täysin ei tätä työskentelymuotoa ole osattu hyödyntää. Asiaa pidettiin hyvänä ja

kaikki olivat positiivisesti asennoituneita kokemusasiantuntijan asiantuntijuuden hyödyntämiseen erilaisissa sosiaaliasemaan liittyvissä asioissa.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijat toimivat Sarviksen sosiaaliasemalla omana sosiaalityön asiakasraatina, ja raadissa on jäsenenä myös muita kehittämisestä kiinnostuneita sosiaalipalveluiden asiakkaita. Tämän kautta sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen koettiin hyödynnetyn paremmin. Osa haastateltavista oli osallistunut sosiaalityön asiakasraatiin, mutta osalla oli vähemmän tietoa toiminnasta. Tätä työskentelymuotoa pidettiin erittäin tärkeänä ja merkityksellisenä, ja sen toivottiin jatkuvan. Nousi myös epäily siitä, miten sen potentiaali saadaan hyödynnettyä ja toiminta jatkumaan. Koska oman elämäntarinan kerronta työvälineenä painottui vahvasti, sosiaalityön kokemusasiantuntijan mukaan ottaminen kehittämistoimintaan vaikutti olevan osalle vielä hieman vieras käsite. Ne, joilla oli laajempaa kokemusta yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa, olivat avoimempia kehittämistoimintaan sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä kokemusasiantuntijoiden uudentlaisille tehtäville sosiaalipalveluissa.

Haastateltavilla oli kokemusta koulutustilanteista, joissa oli ollut sosiaalityön kokemusasiantuntijoita mukana. Tästä esimerkkinä mainittiin SOS II -hankkeen järjestämä Asiakkaan kohtaaminen -koulutus, jossa sosiaalityön kokemusasiantuntijoita oli ollut kertomassa omia elämäntarinoitaan sekä kokemuksia hyvästä ja huonosta kohtamisesta sosiaalipalveluissa. Koulutuksia, joissa on kokemusasiantuntijoita mukana ja kouluttamassa, pidettiin mielenkiintoisina, tärkeinä ja hyödyllisinä, ja niitä toivottiin lisää. Selviytymistarinan ja oman kokemuksen kautta kerrottuna sillä koettiin olevan suurempi painoarvo kuin luennoitsijan esittämänä.

”Silloin, kun oli se kohtamisen koulutuskin näitten kokemusasiantuntijoiden avulla. Missä ne kerto siitä tai missä ne näytteli sitä hyvää ja huonoa kohtamista. Nii ne oli hyviä juttuja. Ja sitten kun siinä vielä oli höystetty, että kun ne kerto omaa elämäntarinaansa ja hyvän kokemuksen ja huonon kokemuksen kohtamisesta. Ni et siis en mä tiä. Noi nyt varmaan semmosia perusjuttuja, mitä jollain sosiaalialan ensimmäisellä vuodella opetellaan sun muuta, mutta kun ne on kuitenkin aika se ydinhomma mikä äkkiä sitten unohtuu.” (H5)

Kokemusasiantuntijuutta pidetään edelleen osittain uutena asiana ja osalle sosiaalipalveluissa työskentelevistä sosiaalialan ammattilaisista se saattaa olla jopa täysin vierasta eivätkä he välttämättä edes tiedä, mitä kyseinen toiminta on. Saattaa olla, että on sosiaalialan ammattilaisia, joille koko käsite on hämärän peitossa. Kaikki eivät välttämättä ole koskaan työskennelleet tai olleet missään tekemisissä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Suurin osa sosiaalialan ammattilaisista on varmasti ollut koulutuksissa tai seminaareissa, joihin on osallistunut kokemusasiantuntijoita, mutta saattaa olla, että osa ei ole silti sisäistänyt, että kyseessä on kokemusasiantuntija.

”On se tietyllä tapaa uusi asia, vaikka se onkin ollut jo niinku. Tai et muualla varmasti hyödynnetty, mut ehkä niinku täällä. Niin on se sillai tietyl tapaa uus asia.” (H3)

Sosiaalityön kokemusasiantuntijalle asetetaan paljon erilaisia toivomuksia, voisi jopa sanoa vaatimuksia. Tärkeänä pidetään sitä, että sosiaalityön kokemusasiantuntija on sopiva kyseiseen työtehtävään. Sopivan sosiaalityön kokemusasiantuntijan määrittäminen tuntui kuitenkin hieman hankalalta. Sopivuuden määritelmä on kokemuksellinen. Tällä hetkellä on tunne, että sopivia sosiaalityön kokemusasiantuntijoita ei ole tarpeeksi tarjolla ja heidän kouluttamiselle olisi tarvetta. Esimerkiksi sosiaalityön kokemusasiantuntijan ikä saattoi olla merkitsevä tekijä tai sitten kokemusasiantuntijalla ei ollut kokemusta juuri tietynlaisesta teemasta, josta hänen toivottiin puhuvan. Sosiaalityön kokemusasiantuntijalla toivotaan olevan laajaa kokemusta eri palveluista sekä kokemusta kokemusasiantuntijana toimimisesta. Sosiaalityön kokemusasiantuntijan tärkeänä tehtävänä nähdään toimivan vertaisen roolissa asiakkaalle.

”Mut ei oo semmosta vaan niinku oikee sopivaa sitten tuntunu vielä jostain syystä tulleen vastaan. Toisaalta myös se, että on ollu niin kiireinen, ettei oo oikeen paljo ees muistanu ajatellakaan asiaa.” (H5)

Sosiaalityön kokemusasiantuntijan tehtävänä asiakasvastaanotolla nähdään olevan kertominen omista kokemuksistaan palveluiden käyttäjänä, asiakkaan kannustaminen sekä vastauksien ja vertaistuen antaminen omiin kokemuksiinsa perustuen. Näkemys on, että asiakasvastaanotolla kokemusasiantuntijan tehtävänä on ennemminkin olla asiakkaan tukena eikä tukihenkilönä. Työtehtäviin valinnassa painotettiin sosiaalityön kokemusasiantuntijan yksilöllisyyttä, ammatillisuutta sekä kokemusta. Sosiaalityön kokemusasiantuntijaa ei ainakaan vielä nähdä yksin työskentelemässä asiakkaan kanssa. Huolenaiheina, mikäli sosiaalityön kokemusasiantuntija työskentelisi yksin, ovat vastuu- ja turvallisuuskysymykset sekä kokemusasiantuntijan ammattitaito.

”Niin ja työparina siis joo, mutta jotenki, että laittas yksin sen asiakkaan kanssa, niin siihen mä en ihan ehkä heti lämpenis.” (H4)

Haastateltavilla oli hieman vaikeuksia määritellä millaisissa muissa tehtävissä he sosiaalityön kokemusasiantuntijan sosiaaliasemalla näkisivät. Toisaalta uudet työtehtävät kiehtoivat kokeilemaan. Mitä enemmän haastateltavilla oli kokemusta työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, sitä myönteisempiä he olivat erilaisille työskentelymuodoille. Oman elämäntarinan kerronta ryhmässä ja erilaisissa kehittämistyöryhmissä mukanaolo nähtiin kuitenkin vahvasti sosiaalityön kokemusasiantuntijan tehtävinä. Seuraavana askeleena kokemusasiantuntijuuden toimintakentällä nähtiin sosiaalityön kokemusasiantuntijan tilaaminen asiakasvastaanotolle, jolle oltiin myönteisiä sopivan asiakkaan ja sopivan kokemusasiantuntijan kohdalla. Osa haastateltavista oli valmiita työparityöskentelyyn ryhmänohjaamisessa, mikäli sopiva kokemusasiantuntija löytyy.

”Mut voisin mä esimerkiks kuvitella, että hyvinki vaikka ryhmää vetää työparina. Niinku, että ois kokemusasiantuntija, ni mikä ettei.” (H1)

Kokemus on, että myös muut työntekijät ovat avoimia kyseiselle työskentelymuodolle, mutta jokin selittämätön asia on esteenä. Perimmäinen syy toiminnan juurtumiselle ja sosiaalityön kokemusasiantuntijan tilaamiselle asiakastapaamiselle mietitytti erästä haastateltavaa:

”Ettei sitä nyt oikeen ittekään tiää välttämättä, että mikä se perimmäinen motiivi siinä sitten on. Mutta kyllä tossa joku epävarmuustekijä niinku sisäisesti tässä asiassa on, mitä on ehkä vaikee jotenki pukee sanoiks tai ittekää tiedostaa. Et se on varmaa sitte monesta eri asiasta tulee. Mut jos tää nyt helpoo ois, ni kai niitä nyt ois tilattu jo tässä näin jo vaikka kuinka paljon.” (H5)

Kokemusasiantuntijuus nähdään vielä hieman vieraana kaupungin organisaatiossa. Erilaiset hankkeet ja kolmas sektori ovat olleet vahvasti mukana kokemusasiantuntijuuden juurruttamisessa sosiaalipalveluihin, ja tälläkin hetkellä sosiaalityön kokemusasiantuntijoita välittää kolmannen sektorin toimija. Hankkeiden ja kolmannen sektorin rooli vastuunkantajana nähdään vahvasti kokemusasiantuntijuuden toimintakentällä.

”Paperilla tää kyllä kuulostaa hyvältä, mut ei se oo ehkä viä käytäntöön niin hyvin menny, ku mitä vois.” (H3)

5.2 Työn asettamat reunaehdot

Välillä epävarmuus omasta ammattitaidosta ja -roolista työskennellä kokemusasiantuntijoiden kanssa nousi haastattelussa esiin, sillä työskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa nähdään ammatillisesti haasteellisena. Kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kerronnan koettiin olevan yksi tiedonsaannin kanava, joka lisää ammatillisuutta.

”Siitä elämäntarinasta, että voihan siitä niinku oppii jotain, et no mikä kyl siitä nyt yleensä ilmenee, et mikä on just hyvä. Et toki sit on näit koulutuksiiki, mut et tavallaa, et mistä vaikka voi just aina ne onnistumiset olla kiinni ja muuta tämmöst niinku. Et tietyl tapaa saahan siit tietoo ja näkökulmia itsekin ja niinku, ku kuuntelee sitä tarinaa.” (H3)

Työn suunnittelemiselle, organisoimiselle ja kokemusasiantuntijuuteen perehtymiselle ei ole aina tuntunut löytyvän tarpeeksi aikaa. Asiakkaiden tapaaminen ja akuutit asiakasasiat lohkaisevat suuren osan työajasta, ja siksi uusien asioiden opetteleminen tuntuu työläältä. Työpaineiden, kiireiden ja epävarmuuden keskellä saatetaan uudet toimintamallit sivuuttaa ja pitäytyä vanhoissa, tutuissa työskentelytavoissa. Periaatteessa kokemusasiantuntijuutta pidetään hyvänä asiana, mutta toiminnan potentiaalia ei ole osattu ottaa käyttöön, koska ei ole ollut mahdollisuutta kiireen ja ajanpuutteen takia perehtyä asiaan ja välttämättä ei ole kiinnostustakaan ollut riittävästi.

”Ettei tos oo paljo aikaa pysähtyä miettimäänkään, että tuntuu vaan, että sammuttelee tulipaloo oikeelta ja vasemmalta.” (H5)

Työntekijöillä saattaa esiintyä muutosvastarintaa ja uusien toimintamallien omaksumista saattaa hidastaa urautuminen vanhoihin tuttuihin toimintamalleihin. Uusien asioiden oppiminen saattaa tuntua raskaalta ja kiinnostus uusien asioiden omaksumiseen voi lopahtaa. Oman ammatillisen osaamisen ylläpitäminen saatetaan kokea voimavaroja heikentävänä. Koetaan helpompana toimia vanhojen rutiinien mukaan, ja kynnys perehtyä uuteen toimintamalliin saattaa olla korkea. Kiireessä saatetaan jumiutua tekemään työtä vanhojen toimintamallien mukaan. Kehittäminen ja uuden kokeileminen vaatii paljon voimavaroja ja resursointia, ja siksi koetaan helpommaksi toimia vanhojen ”hyviksi koettujen” mallien mukaan ja keskittyä asiakkaan tarpeisiin niiden pohjalta. Mikäli menetelmä olisi sovitettu koko organisaatiossa yhdeksi rutiininomaiseksi arjen toimintamalleista, työntekijöiden kynnys tilata kokemusasiantuntija madaltuisi.

”Nii, emmä tiä siis haasteena on varmaa just se, että niinku täällä ku näkis sen voimavaran ja uskaltas ottaa niitä ja ois siis sillä tavalla. Ei urautuis niin pahasti näihin omiin toimintamalleihinsa.” (H5)

Johdolta koetaan saavan kannustusta ja joskus jopa pientä painostusta yhteistyöhön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Koetaan, että ylin johto suhtautuu asiaan positiivisesti ja toimintaan halutaan panostaa. Johdolta saadaan kannustusta, vaikka se saattaakin olla välillä sanatonta. Asiakkaiden osallisuutta kehittämistoimintaan pyritään edistämään kaupungin organisaatiossa joka tasolla ja kerätään asiakaspalautetta ja -kyselyitä, mutta välillä jää epäselväksi, mikä painoarvo niillä kuitenkin on. Koetaan, että asiakkaiden mielipidettä palveluiden kehittämisessä halutaan kuulla, mutta epäselvää on, toteutuuko asiakkaan äänen kuuleminen todellisuudessa. Asiakastytyväisyyskyselyitä teetetään, mutta niiden tulosten hyödyntäminen käytännössä on joskus näkymätöntä. Yhteistyölle kokemusasiantuntijoiden kanssa on johdon hyväksyntä, jonka koetaan olevan passiivista hyväksyntää. On kokemus, että johdon puolelta kannustetaan toimintaan, mutta tietoa ei saada riittävästi ja toteuttamiseen ei kuitenkaan luoda riittäviä käytännön puitteita ja resursseja. Toiminnan sujuvuus vaihtelee myös yksiköittäin.

”Että mitenköhän se sitte käytännössä oikeesti tapahtuu ja mitä se tarkoittaa ja näin. Et tavallaan niinku must tuntuu, et se nyt on ideologisesti kauhee hieno juttu ja sitä halutaan tuoda eteenpäin ja se on niinku hyvä tuolla niinku ainaki ajatellaan ylhäällä mun mielestä näin. Ja siis, että tavallaan siihen kannustetaan, mutta sitte siihe ei sitte sen enempää tavallaa uhrata ajatust, et miten se käytännössä.” (H3)

Lähiesimiehiltä on saatu yhteistyölle kokemusasiantuntijoiden kanssa lupa, mutta erityistä tukea yhteistyöhön ei välttämättä aina ole. Lähiesimiesten kanssa on helppo puhua aiheesta ja kysyä neuvoja, mutta on kokemus, että vahvempaa kannustusta kyseiseen työmuotoon ei aina ole, mikä olisi joskus tarpeellista. Sosiaaliasemalla työskentely on hyvin itsenäistä. Kiperissä tilanteissa jäädyään yksin eikä tiedetä mistä kysyä neuvoja tai vaihtoehtoisesti jää epäselväksi, onko omat jätetyt palautteet ja kehittämis ehdotukset välitetty eteenpäin.

”Se ei kauheen niinku voimakkaasti ainakaa oo mitenkää meillä tuotu sitä esiin. Että vähän välillä mua surettaa, että ikään ku se on niinku unohtunu. Että ehkä enemmän niinku näille esimiehille pitäis tästä asiasta muistuttaa. Mul on vähän tullu ny semmonen tunne.” (H2)

Kokemusasiantuntijuus on uudenlainen ja erilainen työskentelymuoto, ja esimiehen tuki ja kannustus koetaan tärkeäksi. Lähiesimiehen tukea ja kannustusta käytännön toteutukseen olisi tarve saada, vaikka periaatteessa suurin osa työntekijöistä varmasti tietääkin miten toimia. Vastuu toiminnan jatkumisesta on esimiehillä ja asia unohtuu ja hautautuu, jos kannustusta ja muistutusta ei saada. Haastateltavat katsoivat, että esimiesten tehtävänä on kannustaa ja motivoida työntekijöitä yhteistyöhön kokemusasiantuntijoiden kanssa.

”Että tavallaan rohkeutta siihen, myös niinku kannustaa ja innostaa.”

Erään haastateltavan sanojen mukaan uuden toimintamallin saamiseksi ”*menetelmäksi työkalupakkiin*”, ja jotta kynnys tilata kokemusasiantuntijoita madaltuisi, kaivattiin lähiesimiesten vahvaa tukea. Johdon ja esimiesten vankan tuen puuttuessa tuli esiin se, että työntekijät saattavat olla epävarmoja omasta osaamisestaan ja oikeuksistaan toimia, ja kaipaavatkin siksi lisää perehdytystä ja tukea käytännön asioissa. Perehdytyksen puutteen ei varsinaisesti katsota olevan merkittävä tekijä heidän henkilökohtaiselle toiminnalleen. Haastateltavat eivät kokeneet tarvitsevansa lisää perehdytystä, mutta toisaalta he kokivat, ettei perehdytys koskaan pahitteeksikaan ole. On kuitenkin selvää, että perehdytys on tarpeen, mikäli sosiaaliasemalla on sosiaalialan ammattilaisia, jotka eivät ole koskaan tavanneet kokemusasiantuntijaa tai eivät tiedä, mitä sana ”*kokemusasiantuntija*” tarkoittaa.

”Ja ehkä seki, että eihän kaikki välttämättä ei oo tavannu niinku ikinä elämässään kokemusasiantuntijaa. Et se niinkun vaikka just näihin yksiköihin vois ottaa vierailleen. Toisaalt näkis sen sillai niinku ihan livenä sen henkilön.” (H4)

Toiminnan toteutus on tällä hetkellä osalle hieman epäselvää ja monimutkaista, ja on tunne, ettei kenelläkään sosiaaliasemalla ole käsitystä kokonaiskuvasta. Nämä epäselvyydet liittyvät yleensä koordinointiin ja käytännön asioihin. Päälimmäisenä haasteena toiminnalle nähtiin kustannuskysymykset ja kokemusasiantuntijoiden palkkioiden maksu. On epäselvää, saako kokemusasiantuntijoita tilata, koska se maksaa ja miten maksukuviot menevät. Epäselvää on myös se, onko kokemusasiantuntijoiden tilaaminen yleensäkin sallittua ja tuleeko asiasta aina kysyä lupa ja varmistus lähiesimieheltä. Toiminnan toteutuksen kannalta tärkeänä pidetään sitä, että toiminnasta vastaa ja sitä koordinoi yksi tietty nimetty taho.

”No siis kyllähän se niinku vaatii mun mielestä sitä, että se on aika hyvin hanskassa jollain, joka sitä pyörittää sitä toimintaa. Että pitäs ne kokemusasiantuntijat tuntee.” (H5)

Kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentely koetaan välillä ”pitkänä tienä” ja uutena toimintana kokonaisuudessaan epäselvyyksien vyyhtenä. Lopulta on helpompi tehdä työtä vanhojen opittujen toimintamallien mukaan. Koetaan, että ohjeiden ja käytännön toteutuksen tulisi olla huomattavasti yksinkertaisempaa ja selkeämpää kuin nyt, jotta jokainen voisi matalalla kynnyksellä ottaa tämän toimintamallin rutiinikseen. Koulutuksen ja perehdytyksen tulisi olla säännöllistä ja automaattista myös uusille työntekijöille. Tiedon jakamisella ja perehdytyksen lisäämisellä uskotaan olevan merkitystä toiminnan laajenemiselle.

”Ne pitäs jotenki sovittaa tähän niinkun yhdeksi työskentelytavaksi, että kaikki esimiehet sit vaikka jakaa alaisille. Et on semmonen paketti jakaa tieto kaikille sit siitä. Ettei oo mitään semmosia, että et se jää nyt sitten kokemusasiantuntija tilaamatta sen takia, että ku on epävarma olo. Että ei tiedä voiko näin ja näin tehdä tai että miten se kokemusasiantuntija tilataan.” (H4)

Vaikka periaatteessa tiedetään miten toimia, ei välttämättä ole tiedossa kaikkia mahdollisuuksia, mitä hyödyntää. Tiedonpuute ja hankaluudet tiedonsaannissa saattavat olla kynnyksenä toiminnan juurtumiselle. Tiedostetaan, että mahdollisuuksia on monia, mutta niiden hyödyntäminen koetaan haasteellisenä.

”Et jotenki varmaa vois ajatel, et itelläki niinku se tietämättömyys sit, et miten vois vaik hyödyntää tai mitä kaikkee sit vois kuitenkin niinku olla mahdollisuuksii.” (H3)

5.3 Edellytykset onnistuneelle yhteistyölle

Kokemusasiantuntijan valinnassa erinäisiin työtehtäviin painotettiin kokemusasiantuntijan yksilöllisyyttä, kokemusta, omaa elämäntarinaa ja koulutusta. Haastateltavat toivat esiin sen, miten kaikki asiakkaat, kokemusasiantuntijat, työntekijät ja yhteistyökumppanit ovat yksilöitä ja erilaisia, joten kaikkien henkilökohtaiset ominaisuudet tulee ottaa huomioon yhteistyötä tehdessä. Jokaisen kokemusasiantuntijan oma elämäntarina ja panostus nähdään ainutlaatuisena ja tilanteet räätälöidään yksilöllisten tarpeiden, elämäntilanteiden ja voimavarojen mukaan.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijan omaa elämäntarinaa ja puheenvuoroa tulee kunnioittaa, vaikka se joskus saattaa aiheuttaa yllättäviäkin tilanteita, joihin työntekijän täytyy ammattilaisena osata varautua. Tulee myös huomioida se, että tilaisuus on kokemusasiantuntijalle ainutlaatuinen ja myös hän voi kokea tilanteen pelottavana. Kokemusasiantuntijan puheenvuoro saattaa nostaa pintaan tunteita, joita täytyy pystyä osata käsittelemään. Kun kokemusasiantuntijat ja asiakkaat nähdään yksilöinä, eivät kaikki pidä tätä merkittävänä haasteena yhteistyölle, vaan mahdollisuutena työskennellä erilaisten kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa. Koetaan, että yksilöllisyys ja erilaisuus on kokemusasiantuntijan työtehtävissä ja toimintamallissa valttia.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijoilla on moninaista kokemusta sosiaalityön palveluista, mutta haasteena pidettiin sitä, että aina ei ole saatavilla tietynlaiselle kohderyhmälle tai tietynlaiseen teemaan soveltuvaa kokemusasiantuntijaa. Toisaalta tuotiin esiin myös se, että kokenut kokemusasiantuntija osaa muokata omaa elämäntarinaansa tilanteen mukaan ja korostaa tietynlaisia asioita. Sosiaalityön kokemusasiantuntija voi lievittää asiakkaiden negatiivisia asenteita sosiaalipalveluita kohtaan tuomalla uudenlaisia näkökulmia vastoinkäymisiä kokeneiden asiakkaiden tilanteisiin. Tähän kokemusasiantuntijalta vaaditaan jo pidempää kokemusta, koulutusta ja erilaisia taitoja, jotta he kehittyisivät tehtävässään.

Haasteena nähdään se, mistä kokemusasiantuntijat saavat kokemusta esiintymisestä, jotta he saavat myös näkemystä tehtävässään toimimiselleen, sillä koulutus ei aina ole riittävä. Kokemuksen kautta kokemusasiantuntijan taito ilmaista itseään ja omaa selviytymistarinaansa kehittyy ja rakentava yhteistyö mahdollistuu. Haastateltavat toivat esiin kokemusasiantuntijakoulutuksen lisäksi harjoittelun työntekijöiden kanssa. Kokemuksen karttumista pidettiin merkittävänä erityisesti silloin, jos kokemusasiantuntija työskentelee asiakkaiden kanssa ja kertoo omaa elämäntarinaansa heille.

”Että varmaan seki, et jos ei oo hirveesti toiminu kokemusasiantuntijana, ni sitte ei just, ei välttämät oo sitä näkemyst tai sitä ajatust, et miten kannattaa jokku asiat esittää tai miten olla siinä. Mut toki sitä kokemust ei saakkaa, jos ei niinku oo.” (H3)

Yhdeksi tärkeäksi asiaksi haastateltavat nostivat tuttuuden tunteen rakentumisen kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten välillä yhteistyön tiivistämiseksi. Haasteena on, miten yhteistyö saadaan toimimaan, mikäli ei tunneta toisiaan. Onnistuneen yhteistyön ja kehittämisen edellytyksenä pidetään tuttuuden tunnetta, joka syntyy toisiinsa tutustumalla. Tärkeää on, että tunnetaan toisensa ja toisten työskentelytavat ja se, että työntekijä tietää kokemusasiantuntijan taustan

ja elämäntarinan. Koettiin, että olisi tärkeää tutustua kokemusasiantuntijoihin etukäteen tapaamalla ja haastatteleamalla heitä ja järjestämällä esimerkiksi tutustumispäiviä.

”No se nyt ainaki mun mielestä on aika vähän avainasemassa tai helpottas se, et jos niinku työntekijät tuntis näitä kokemusasiantuntijoita paremmin.” (H5)

Työskentelyn kokemusasiantuntijoiden kanssa, ja etenkin kokemusasiantuntijan osallistumisen asiakastapaamiselle, suuri haaste vaikutti olevan juuri luottamuksen rakentuminen. Luottamusta, sitoutumista ja avointa vuorovaikutusta pidettiin keskeisinä elementteinä. Pitkän asiakassuhteen ja tuttuuden tunteen syntymisen kautta saadaan luotua hyvä luottamussuhde sekä asiakkaan että kokemusasiantuntijan kanssa, mikä toimii perustana yhteistyölle. Muissa työskentelymalleissa tuttuuden tunnetta ja sen kautta syntyvää luottamussuhdetta ei painotettu niin vankasti kuin työskentelyssä asiakastapaamisella työparina, mutta sillä on suuri painoarvo toiminnan juurtumiselle joka saralla.

”Jos se niinku työparina tekisi töitä, niin se vähä tietysti mietityttää. Että, et siin tarvis aika pitkään kyllä jotenki saada sitä työskentelyä ja sitä luottamusta myös siihen toisee suuntaan. Se kyllä mietityttäis ittee, miten saa siitä tai miten pystyis luottaa. Ehkä se luottamus on niinku se itellä se suurin niinku haaste siinä kohtaa.” (H3)

Tärkeää ei ole ainoastaan työntekijän ja kokemusasiantuntijan välinen tuttuus vaan myös se, että työntekijän ja asiakkaan välillä on pitkä asiakassuhde ennen kuin kokemusasiantuntija voi osallistua asiakastapaamiselle. Työntekijän ja asiakkaan välillä täytyy olla hyvä vuorovaikutussuhde ja molemminpuolinen luottamus. Kokemusasiantuntijan tilaamisessa asiakastapaamiselle painotettiin asiakkaan halukkuutta ja vastaanottavaisuutta sekä kokemusasiantuntijan ja asiakkaan sopivuutta, joka perustuu työntekijän intuitioon.

Työskentelyä pidetään helpompana ja luontevampana, mikäli voi työskennellä saman tutun kokemusasiantuntijan kanssa ja kun on jo pitkään työskennelty yhdessä. Halutaan kuulla myös kokemusasiantuntijan mielipidettä. Kokemusasiantuntijan kanssa voidaan yhdessä asettaa tavoitteita, suunnitella tilaisuuksia ja kehittää toimintaa ja näin osallistaa kokemusasiantuntijaa ja toimia vuorovaikutuksessa kehittämiskumppaneina. Näin pystytään myös paremmin yhdessä sopimaan, mistä kokemusasiantuntija puhuu, ja myös kokemusasiantuntija tuntee olonsa varmemmaksi.

”Et tuntee jo sen asiakkaan ite ja on se luottamus syntyny. Et sit pystyy tuomaan siihe jonku kolmannen henkilön sitte.” (H3)

Kokemusasiantuntijuudessa tärkeänä pidetään sitä, että kokemusasiantuntijan ja työntekijän ammatillinen ero säilyy ja että toimintaa voidaan suunnitella yhdessä etukäteen. Kokemusasiantuntijan kanssa tulee yhdessä käydä läpi asiakkaan tilanne ja keskustella siitä, mitä asiakkaan kanssa tavoitellaan. Haastateltavat näkivät kuitenkin tärkeänä, ettei heidän tehtäväänsä ole varsinaisesti kontrolloida kokemusasiantuntijaa, mitä hän puhuu ja sanoo, vaan pikemminkin tukea ja kannustaa häntä hänen oman elämäntarinansa kerrontaan. Osalla pelkona saattaa olla, että liiallinen neuvominen, ohjaaminen ja suunnittelu kokemusasiantuntijan kanssa yhdessä saattaa muuttaa hänen tarinaansa, mikä ei ole tarkoitus.

Sosiaalityön asiakkaat saattavat olla herkässä tilanteessa, jolloin positiivisen ja kannustavan ilmapiirin luomista kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kautta pidettiin tärkeänä. Joissain tilanteissa kokemusasiantuntijan ohjaamista ja asian pohjustusta ennen tilaisuutta tai tilaisuudessa johdattelevilla kysymyksillä pidettiin kuitenkin tärkeänä. On tärkeää, että voidaan luottaa siihen, että kokemusasiantuntijalla ja työntekijällä on yhteinen näkemys työtehtävästä.

Kokemusasiantuntijoiden vaihtuvuutta pidettiin välillä ongelmallisena ja työllistävänä sekä sitä, että aina ei ollut löytynyt sopivan teeman kokemusta omaavaa kokemusasiantuntijaa. Joskus saattaa käydä niin, että mikäli kokemusasiantuntijan osallistuminen peruuntuu, ei välttämättä ole saatavilla vastaavaa kokemusasiantuntijaa paikalle. Tällöin myös ennalta sovittavat työtehtävään liittyvät asiat hankaloituvat ja luottamuksen rakentuminen saattaa heikentyä. On pelko, että osapuolilla ei ole samaa näkemystä tehtävästä.

Asiakkaan itsensä onnistuminen tai elämässä eteenpäin meneminen kokemusasiantuntijalta kuulemansa rohkaisevan tarinan kautta *”esimerkistä oppiminen”* on onnistumisen kokemus myös työntekijälle. Työskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa koettiin kokonaisuudessaan olevan voimaannuttavaa sekä asiakkaille että työntekijöille.

”Ja se voi voimaannuttaa kyllä puolin ja toisin.” (H4)

Parhaimmillaan kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttavuus nähtiin sen tuomana antina asiakkaalle ja asiakkaan tilanteen eteenpäin menemisenä. Tilanteessa, jossa työntekijän omat keinot ovat jo vähissä ja tilanne vain niin sanotusti ”junnaa paikallaan”, voi kokemusasiantuntijan tilaaminen asiakasvastaanotolle olla yksi vaihtoehtoinen toimintamalli.

”Jos, että se asiakassuhde on pitkä. Ja se jossain vaiheessa voi ruveta tuntuun, että se vaan junnaa paikallaan. Että joka kerta me käydään nää samat keskustelut läpi ja mitään ei tapahdu. Niin sehän saattas olla jopa ihan pelastava enkeli, että okei, että otetaan tähän kokemusasiantuntija, joka saattaa tuoda iha yllättävän näkökulman, mitä et ite niinkö ei oo vaan kerta kaikkiaan niinkö juolahtanu mieleenkää.” (H1)

Eräs haastateltavista kuvaa, miten kokemusasiantuntijan oma elämäntarinan kerronta voi saada asiakkaassa ryhdistäytymisliikkeen ja vastuunoton omasta elämännhallinnastaan luomalla ”positiivisen herätyksen” tilanteessaan kokemusasiantuntijan vertaistuen avulla. Vertaistuen merkitystä kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa pidettiin merkittävänä, vaikka sosiaalityön kokemusasiantuntijan pääasiallisin tehtävä ei ole vertaistuen roolissa. Asiakastilanteessa kokemusasiantuntijan oma elämäntarinan koettiin antavan vertaistukea ja luovan toivoa tulevaisuuteen. Kokemusasiantuntijan kertoma selviämistarina ja vertaistuki saattoi olla motivoiva tekijä asiakkaan elämänmuutoksessa, johon työntekijällä ei ollut enää ratkaisua. Omassa elämäntarinassa tärkeänä pidettiin sitä, että se päättyy tsemppaavasti, vaikka siinä olisikin dramatiikkaa, jolloin kokemukseksi jää todellinen selviytymistarina ja vertaistuki. Vaikuttavuutta siinä lisää se, että kokemusasiantuntija on elävä ihminen eikä keksitty tarina.

”No vertaistuestahan siinä on kysymys myöskin, niin että et tota. Se on niinku paljo vakuuttavampaa, että joku semmone ihminen kertoo tarinaansa. Kun tosiaan, että paasataan sormi pystyssä että näin sinun pitäisi elää elämäsi.” (H1)

Ongelmilla on tapana paisua ja saada mahdottomat mittasuhteet. Oman elämäntarinan merkityksellisyys perustuu siihen, että kyseessä on selviytymistarina, johon kuulija voi samaistua ja peilata omaa tilannettaan ja se kannustaa elämässä eteenpäin vastoinkäymisistä huolimatta. Tarinan kuultuaan se herättelee ja laittaa ajattelemaan tilannettaan. Media pursuaa erilaisia tarinoita, mutta kokemusasiantuntijan kertoessa tarinaa muuttuu se eläväksi. Oma elämäntarina on vakuuttavampaa kuin työntekijän ohjaus ja neuvonta, sillä siinä korostuu vertaistuki. Selviytymistarina voi motivoida uuden alun löytämiseen ja luoda uskoa ja toivoa realistisella tavalla.

”Niinkun on sanonu moni, että hei, että vitsi oli hienoo, että oli kokemusasiantuntija. Että emmää tienny, että muillakin on tälläsiä ongelmia.” (H4)

5.4 Empirian yhteenveto

Tässä tutkimuksessa yksilö- ja fokusryhmähaastattelun aineiston analyysin tuottamat tutkimustulokset on esitetty aiemmin kolmena pääteemana: kokemukset kokemusasiantuntijuudesta, työn asettamat reunaehdot sekä edellytykset onnistuneelle yhteistyölle. Tässä luvussa nivon yhteen keskeiset tutkimustulokset.

Sosiaaliasemalla on jo useamman vuoden ajan työskennelty yhdessä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Heitä on ollut mukana pääsääntöisesti kertomassa omaa elämäntarinaa asiakasryhmille, erilaisissa kehittämistyöryhmissä, seminaareissa sekä kehittämishankkeen järjestämässä ”Asiakkaan kohtaaminen” -koulutuksessa kertomassa kohtaamisen kokemuksista. Sosiaaliasemalla toimii myös oma Sosiaalityön asiakasraati, jossa on sosiaalipalveluiden kehittämisestä kiinnostuneita asiakkaita. Haastateltavien kokemuksen mukaan suurin osa sosiaaliaseman henkilöstöstä on ollut seminaareissa tai koulutuksissa, joissa on ollut kokemusasiantuntijoita, mutta osalle heistä kokemusasiantuntijuus saattaa olla täysin vierasta eivätkä kaikki välttämättä ole koskaan tavanneet kokemusasiantuntijaa tai edes tiedä mitä kyseinen toiminta on. Toiminnan tunnettavuuden lisäämisen kannalta ratkaisuksi haastateltavat ehdottivat, että sosiaaliasemalla joka yksikköön tilattaisiin kokemusasiantuntija esimerkiksi palaveriin kertomaan itse siitä, mitä kokemusasiantuntijuus on ja kertomaan omaa elämäntarinaansa. Tutkimuksessa tuli esiin, että kokemusasiantuntijuutta kohtaan saattaa olla erilaisia ennakkoluuloja ja toimintaa lähestytään ongelmalähtöisesti, vaikka sitä tulisi katsoa mahdollisuutena. Tutkimuksen mukaan työskentelymuotoa ei ole vielä osattu hyödyntää tarpeeksi hyvin.

Sosiaalialan ammattilaisten motivaatio yhteistyölle sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa on kuitenkin korkealla ja asiakkaiden osallisuuden edistämistä pidetään tärkeänä. Asiakastyön asettamat paineet ja perehdytyksen puute asettavat haasteita kokemusasiantuntijuuden juurtumiselle. Haastattelussa tuli esiin se, että monet käytännön asiat kokemusasiantuntijatoiminnassa olivat epäselviä eikä välttämättä ollut tiedossa keneltä neuvoa voisi kysyä. Haastateltavat kokivat, etteivät ole perehdytyksen tarpeessa, mutta toimintamallin omaksumisessa hidasteena tuntuu silti olevan toiminnan työläys ja hankaluus, joka liittyy perehdytyksen puutteeseen ja työn hektisyyden

aiheuttamiin paineisiin, jolloin yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa saatetaan sivuuttaa. Haastateltavat kuitenkin katsoivat perehdytyksen tärkeäksi ja voidaankin todeta, että mikäli useat asiat ovat epäselviä, on perehdytykselle tarvetta.

Työn hektisyys ja kiire ovat merkittävä asia kehittämisessä sekä uusien toimintamallien omaksumisessa. Haastateltavat vetoavat toiminnassaan työn tekemisen olosuhteisiin ja työnantajan asettamiin tehtäviin. Asiakastyössä asiakkaiden tapaaminen ja kiireelliset asiakasasiat vievät suuren osan työajasta ja uusien asioiden opetteleminen tuntuu työläältä. Koetaan helpompana toimia vanhojen tuttujen työtapojen mukaan. Kiireen ja ajanpuutteen takia kokemusasiantuntijuuteen ei välttämättä ole ollut mahdollisuutta perehtyä kunnolla ja ei välttämättä ole aina ollut innostustakaan. Voidaan kuitenkin miettiä myös sitä, onko tilanteessa helppo piiloutua kiireen taakse, vaikka syyt olisivat muualla.

Tutkimustulosten mukaan johdon sitoutuminen ja kannustus koetaan tärkeänä ja positiivisena asiana, mutta esimiesten tuen puute saattaa olla vähäistä ja hidasteena toimintamallin juurtumiselle. Joskus tuntuu johdon suunnalta jopa pientä painostusta, jotta kokemusasiantuntijoita tilattaisiin asiakastapaamiselle. Kuitenkaan ei olla täysin varmoja asiakkaiden osallisuuden edistämisen toteutumisesta todellisuudessa asiakkaita kuultaessa, varsinkaan palveluiden kehittämisessä. Esimiesten tuki on välillä näkymätöntä ja sitä kaivattaisiin enemmän. Esimiehen tehtävänä nähdään tukea, kannustaa ja motivoida uuden toimintamallin omaksumisessa. Esimiehillä on suuri vastuu toiminnasta ja heille asetetaan erilaisia rooleja ja vaatimuksia.

Työskentely sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa koetaan antoisana, voimaannuttavana ja vaikuttavana asiakkaille, kokemusasiantuntijoille sekä sosiaalialan ammattilaisille. Uusien toimintamallien ja työtapojen sisäistäminen vie aikaa ja oman työn kehittämiselle ei tunnu olevan resursseja eikä välttämättä erityistä intoakaan. Tutkimustulosten mukaan vaikuttaa siltä, että toiminta kokemusasiantuntijuuden ympärillä on kokonaisuudessaan sosiaalialan ammattilaisille osittain epäselvää ja perehdytyksen koettiin olevan osittain puutteellista.

Kokemusasiantuntijaa ei vielä nähdä yksin työskentelemässä sosiaalialalla, mutta uudelleenlaisille yhteistyömuodoille ollaan avoimia, vaikka onkin hieman vaikeuksia määrittellä mitä nämä työmuodot voisivat olla. Monipuolisempaa kokemusta omaavat haastateltavat olivat avoimempia uusia mahdollisuuksille. Seuraava askel olisi todennäköisesti kokemusasiantuntijan tilaaminen asiakasvastaanotolle, jolle oltiin myönteisiä. Sopivaa tilannetta ei vain tuntunut eri syistä heti

löytyvän. Haastattelun aikana kokemusasiantuntijan osallistuminen asiakasvastaanotolle puhututti useassa kohdin, sillä se on tällä hetkellä ajankohtainen aihe sosiaalialueella. Muita mahdollisia kokemusasiantuntijan tehtäviä sosiaalialueella nähtiin olevan työpari- ja työryhmätyöskentely, jalkautuminen kolmannen sektorin tiloihin, aulaemäntänä tai -isäntänä toimiminen sekä osallistuminen työntekijöiden kehittämispäiviin, joissa kokemusasiantuntijoita on jo tähän mennessä ollut. Näin vaativiin tehtäviin pidetään tärkeänä, että kokemusasiantuntija on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen, jotta kykenee työskentelemään yhdessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja tekemään rakentavaa kehittämistyötä. Erityisesti mikäli työskentely tapahtuu asiakastilanteissa. Haastateltavat kokivat erilaiset koulutukset tärkeinä.

Tutkimustulosten mukaan kokemusasiantuntijuudessa tärkeänä pidetään tuttuuden tunnetta kokemusasiantuntijan ja sosiaalialueen ammattilaisen välillä. Hyvä vuorovaikutussuhde ja keskinäinen luottamuksen tunne ovat perusta yhteistyön syntymiselle. Oman elämäntarinan kerronta nousi vahvasti esiin kokemusasiantuntijan ensisijaisena työtehtävänä, sillä vertaisuuteen ja vertaisen roolissa perustuva toiminta nähdään kokemusasiantuntijan yhtenä tärkeimmistä työtehtävistä. Kokemus on, että omista elämäntarinoista ja onnistumisen kokemuksista kuulemisesta voivat myös ammattilaiset oppia, ja ne ovat hyödyllisiä myös heille. Tällä hetkellä kolmas sektori välittää sosiaalityön kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijatoiminnan kannalta pidettiin tärkeänä, että toimintaa organisoisi yksi taho. Tiedonpuute ja tiedonsaanti on tällä hetkellä asian tiimoilta yksi toimintaa hidastava tekijä. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoita ei ole vielä tilattu ajanvaraukselle, mutta yhteistyölle ollaan avoimia.

Haastattelussa tuli esiin, että kokemusasiantuntijuutta pidetään edelleen uutena toimintamallina ja uuden toimintamallin omaksuminen vie aina aikaa. Mikäli toimintamallille ei ole rakennettu riittävän hyviä käytännön puitteita, on työntekijöiden haastavaa lähteä sitä toteuttamaan, vaikka motivaatiota löytyisikin. Onnistumisen kokemukset eivät sosiaalityössä välttämättä ole arkipäivää, mikä olisi työntekijän hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta merkittävää.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteenveto

Tämän tutkimukseni tavoitteena oli tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten sekä sosiaalityöntekijöiden että -ohjaajien kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa Sarviksen sosiaaliasemalla Tampereella. Pyrkimyksenäni oli tuoda näkyvyyttä kokemusasiantuntijuuden merkitykselle sosiaalityössä ja palveluiden kehittämisessä asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Tutkimuksessa selvitettiin niiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulmia, joilla on jo kokemusta yhteistyöstä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, sillä halusin tuoda esiin sen, mikä heille oli motivoiva tekijä aloittaa yhteistyö. Päämääränä oli kirkastaa, mitä edellytyksiä ja ajatuksia sosiaalialan ammattilaisilla on oman työnsä kehittämisessä ja tämän toimintamallin omaksumisessa. Tavoitteena tutkimuksessa oli tuoda esiin, mitä haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalialan ammattilaiset näkevät työskentelyssä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Tutkimus oli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin Tampereen kaupungin Sarviksen sosiaaliasemalla. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoitua haastattelu- eli teemahaastattelumenetelmää käyttäen. Aineiston keruu aloitettiin yksilöhaastattelulla, jonka pohjaksi oli rakennettu haastattelurunko sisältäen neljä teemaa: käytännön kokemukset kokemusasiantuntijatoiminnasta, kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyllisyys, kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollistaminen sekä kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Yksilöhaastattelu käytiin useampaan kertaan huolellisesti läpi. Aineistosta esiin nousevia teemoja kirjoitettiin ylös ja luokiteltiin uusiksi pienemmiksi teemoiksi, joita tarkasteltiin eri näkökulmista.

Aineistoista nousi uusiksi teemoiksi johdon sitoutuminen ja esimiehen tuki, kiire ja ajanpuute, perehdytys kokemusasiantuntijatoimintaan, epävarmuus omasta ammattitaidosta, työntekijän motivaatio, asiakkaan näkökulman esille tuominen ja osallisuuden edistäminen, työn kehittäminen sekä uusi toimintamalli ja työtehtävä. Näiden pohjalta rakennettiin fokusryhmähaastattelulle oma keskustelurunko. Fokusryhmähaastatteluun osallistui neljä sosiaalialan ammattilaista. Myös fokusryhmähaastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelun jälkeen tutkimusaineistoa luettiin

useampaan kertaan huolellisesti läpi tarkastelemalla sitä teemojen kautta. Aineistoa luokiteltiin samalla tavalla kuin yksilöhaastattelun aineistoa. Sen jälkeen yksilöhaastattelun ja fokusryhmähaastattelun tuloksia verrattiin ja nivottiin yhteen. Aineiston analyysin tuottamat tutkimustulokset esitettiin kolmena pääteemana: kokemukset kokemusasiantuntijuudesta, työn asettamat reunaehdot sekä edellytykset onnistuneelle yhteistyölle. Tutkimustulosten reflektoinnissa on käytetty alan tutkimusta ja teoriatietoa.

Tutkimustulokset osoittivat, että on vielä suhteellisen paljon sosiaalialan ammattilaisia, joilla ei ole kokemusta yhteistyöstä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa tai jotka eivät välttämättä edes tiedä mitä kokemusasiantuntijuus on. Sosiaalialan ammattilaisten motivaatio yhteistyölle on kuitenkin korkealla ja asiakkaiden osallisuuden edistämistä pidetään tärkeänä. Asiakastyön asettamat paineet ja perehdytyksen puute asettavat haasteita kokemusasiantuntijuuden juurtumiselle. Johdon sitoutuminen ja kannustus koetaan erittäin tärkeänä ja positiivisena asiana, mutta esimiesten tuen puute saattaa olla vähäistä ja hidasteena toimintamallin juurtumiselle. Työskentely sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa koetaan antoisana, voimaannuttavana ja vaikuttavana sekä asiakkaille, kokemusasiantuntijoille että sosiaalialan ammattilaisille. Uusien toimintamallien ja työtapojen sisäistäminen vie kuitenkin aikaa ja oman työn kehittämiseksi ei tunnu olevan resursseja eikä välttämättä aina erityistä intoakaan. Tutkimustulosten mukaan vaikuttaa siltä, että toiminta kokemusasiantuntijuuden ympärillä on kokonaisuudessaan sosiaalialan ammattilaisille osittain epäselvää.

6.2 Tutkimustulosten reflektio

Tutkimuksessa tuli esiin, että sosiaalialan ammattilaisten motivaatio yhteistyölle on korkealla ja asiakkaiden osallisuuden edistämistä sosiaaliasemalla pidetään tärkeänä. Sosiaaliaseman henkilöstöllä on positiivinen asenne yhteistyölle sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Aiempien tutkimusten mukaan asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi on nähty olevan merkittäviä vaikutuksia palveluiden kehittämisessä ja jopa taloudellista hyötyä pitkällä aikavälillä. Siksi siihen halutaankin panostaa kouluttamalla kokemusasiantuntijoita asiantuntijoiksi antamaan asiakkaan ääni palveluiden kehittämiseen. Hanna Heinosen (2007, 48) mukaan kehittämistyötä sosiaalityössä voidaan toteuttaa monella eri tavalla ja sosiaalialan ammattilaisilla on siihen erinomaiset valmiudet koulutustaustansa ansiosta. Sosiaalityön vahvistamisessa sosiaalialan ammattilaiset ovat tarpeellinen resurssi ja voimavara, ja tärkeää on vain löytää ne keinot, joilla ammattilaiset saadaan motivoitumaan, kehittämään, tutkimaan ja arvioimaan työtään (Heinonen 2007, 48). Työntekijän asenteella ja

motivaatiolla on suuri merkitys asiakkaiden osallisuuden edistämiseen, kokemusasiantuntijuuteen sekä asiakastyön toteuttamiseen. Ne ovat hyvä lähtökohta ja kivijalka toiminnan toteuttamiseen. Oman työn kehittäminen ei kuitenkaan noussut kovin vahvasti haastateltavien näkökulmana, vaan lähtökohtana oli asiakkaiden palvelun paraneminen.

Haastattelussa korostettiin asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden yksilöllisyyttä. Sosiaalialan ammattilaisille on tärkeää työtä suunnitellessa ja toteutettaessa huomioida kaikki asiakkaat yksilöinä. Sosiaalialalla työskentely tapahtuu yksilön elämäntilanteen, yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen sekä niiden pohjalta asetettavien tavoitteiden mukaan (Kananaja & Lähteinen & Marjamäki 2011, 142). Tässä yhteydessä nousee esiin yksilölliset oikeudet, velvollisuudet sekä osallisuus. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ja kohtaamiseen liittyvät tekijät ovat merkityksellisiä sosiaalityössä (Laitinen & Niskala 2013, 11). Ne ovat olennaisia myös tuttuuden tunteen syntymisessä. Tuttuuden tunnetta kokemusasiantuntijan ja työntekijän välillä korostettiin. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että työntekijällä ja asiakkaalla on pitkä asiakassuhde. Työntekijän ja asiakkaan välinen tuttuus tai tulehtuneet välit voivat olla myös työskentelyn esteenä (Flippa & Hietanen 2013, 463).

Hyvän vuorovaikutuksen syntymiselle keskeinen elementti on luottamuksen rakentuminen (Kananaja ym. 2011, 138). Juhilan (2006, 202) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydinasia, jota myös haastateltavat pitivät tärkeänä. Hyvän luottamussuhteen syntyminen on perusta yhteistyölle. Keskinäinen luottamus työntekijän, asiakkaan ja kokemusasiantuntijan välillä ei ole aina itsestäänselvyys. Haastateltavat toivat esiin sen, että tuttuuden kautta näitä pystytään vahvistamaan.

Erityisosaamisen puute ja kokemattomuus parityöskentelystä voi olla sosiaalipalveluiden erikoistuvien rakenteiden yhtenä vaarana (Flippa & Hietanen 2013, 463). Tämän voi tulkita kumpuavan asiakaslähtöiseen työotteeseen. Sosiaalityössä asiakaslähtöisyyttä pidetään yhtenä eettisesti kestäväen työn tunnuspiirteenä. Sillä tarkoitetaan muun muassa asiakkaiden tarpeista ja tilanteista lähteväksi sekä asiakkaiden osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittamiseksi. Käytännön sosiaalityössä saattaa kuitenkin tulla tilanteita, joissa tämä eettinen lähtökohta on koetuksella. (Juhila 2006, 249–250.) Sosiaalityötä pyritään toteuttamaan asiakaslähtöisesti, joka ei varsinaisesti ole tavoite vaan keino, jolla tavoitteeseen pyritään. Asiakaslähtöisyydessä asiakkaan omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan ja asiakas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa omien asioidensa etenemiseen ja hän saa asiallista kohtelua. Asiakkaan tarpeet ja odotukset tunnetaan,

toiminnassa reagoidaan niiden mukaisesti ja asiakas saa toivomaansa ja arvostamaansa hyötyä. Asiakkaan osallistuminen häntä varten suunnitellun palvelukokonaisuuden tuottamiseen liittyy palvelu- ja laatuajatteluun. Asiakaslähtöisyydessä asiakkaiden antaman palautteen perusteella lisätään palveluiden joustavuutta ja asiakkaiden sitoutuneisuutta. (Rostila 2001, 39; Jalava & Virtanen 1996.)

Haastateltavat toivat esiin sen, miten työskentely tapahtuu vuorovaikutuksessa sekä asiakkaan että kokemusasiantuntijan kanssa. Painotettiin vahvasti sitä, että vaikka kyse olisi kumppanuussuhteesta, on työntekijä kuitenkin se, jolla on viimesijainen vastuu prosessista. Sosiaalialan ammattilaisen suuri haaste on rakentaa yhdessä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa luonteva, inhimillinen ja lämmin, mutta samalla ammatillinen yhteistyösuhde (Rostila 2001, 48). Heinosen mukaan sosiaalityön dialogisuus, vuoropuhelu, ei ole vain kuuntelua ja puhetta, vaan yhteistä luomista, jossa parhaimmillaan molemmat osapuolet oppivat ja voivat jopa muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan. Tänä päivänä sosiaalityössä tarvitaan tällaista vuoropuhelua ja tietämisen tiloja. Mahdollisesti tätä kautta pystytään vahvistamaan osallisuutta, voimaantumista, valtaistumista sekä toimivaa ja vireätä kansalaisyhteiskuntaa. (Heinonen 2012, 218.)

Tutkimustulosten mukaan asiakastyön asettamat paineet ja perehdytyksen puute asettavat haasteita kokemusasiantuntijuuden juurtumiselle. Haastateltavat toivat esiin sen, miten työskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa nähdään välillä ammatillisesti haasteellisena. Sosiaalialalla työskentely on vaativaa asiantuntijatyötä ja välillä sosiaaliohjaajan ja -työntekijän työn rajapinnat eivät ole niin selkeitä. Sosiaalialalla ei koskaan tule valmiiksi, vaan kyse on elinikäisestä oppimisesta. Työelämässä työnantajien järjestämien koulutusten rooli on merkittävä ammatillisen asiantuntijuuden ylläpitämiseksi. Henkilöstön osaamisen ja työhyvinvoinnin takaamiseksi olisi tärkeää taata ammattilaisille mahdollisuus ylläpitää ja päivittää osaamistaan (Kananoja ym. 2011, 345). Kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kerronnan koettiin olevan yksi tiedonsaannin kanava, joka lisää omaa ammatillista asiantuntijuutta. Kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan onnistumisien kuuleminen voi olla hyödyllistä myös sosiaalialan ammattilaisille. Kokemusasiantuntijan oman elämäntarinan kuuleminen antaa asialle ”kasvot” ja uudenlaisia näkökulmia palveluiden toteuttamisen tavoista (Niskala & Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 143).

Onnistumisen kokemuksissa voi olla kyse hyvin yksinkertaisista arkipäivään ja elämänhallintaan liittyvistä asioista. Sosiaalialalla asiakasmäärät ja kiire ovat lisääntyneet ja työn vaativuus ja kuormittavuus on kasvanut. Osittain näiden johdosta oletetaan myös ammatillisen identiteetin ja

ammattiroolin epävarmuuden lisääntyneen. (Sinkkonen & Kauppila & Laulainen 2011, 94.) Välimaan (2008, 191) mukaan puhe kiireestä ja asiakastyön rajallisuudesta ovat omaa toimintaa puolustavia selontekoja.

Haastateltavat toivat esiin sen, miten he tekevät suunnitelmallista sosiaalityötä. Hyvä sosiaalityö perustuu suunnitteluun, määriteltyihin tavoitteisiin sekä kokonaisvaltaiseen asiakkaan elämäntilanteen kartoitukseen (Rostila 2001, 35). Sosiaalityön tarkoituksena on parantaa ihmisen elämänhallintaa, auttaa ihmisiä selviytymään niin, että heidän elämänkykynsä lisääntyisi (Rostila 2001, 35; Eskola 1991, 54–75). Sosiaalityössä ammattilaisen tehtävänä on toimia asiakkaan asianajajana ja puolestapuhujana. Työn asettamat reunaehdot voivat olla vastoin ammattilaisen ammattieettisiä odotuksia ja asiakkaan tarpeita kohtaan, jolloin ammattilainen on pulmatilanteessa ja selityksen velkaa joka taholle. (Välimaa 2008, 176–177.) Voidaankin todeta, olisiko uuden toimintamallin käyttöönotto tarpeen asiakkaan tarpeet huomioiden.

Sosiaalialalla kehittämistyössä merkittävä rooli on ylimmällä johdolla ja lähiesimiehillä. Johdon tehtävänä on mahdollistaa toiminta ja työntekijöiden riittävä ajankäyttö sekä myönteinen asenne. Uudistusten läpiviemiseksi tarvitaan työyhteisön yhteisiä arvoja ja eettisiä toimintaohjeita. (Sinkkonen ym. 2011, 94.) Esimiehen tulee tuntea alan substanssi, työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeet, hallita muutosjohtajuus, osata jakaa resurssit oikein ja olla monialainen osaaja (Kananaja ym. 2011, 360.) Asiakkaiden osallisuuden edistäminen edellyttää organisaation strategisia päätöksiä kokemusasiantuntijuuden mahdollistamiseksi. Käytännössä usein asiakkaiden osallistaminen jää siihen, että organisaatio ja ammattilaiset ovat kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksista, mutta asioita ei viedä eteenpäin. (Toikko 2011, 112–113.) Laki, käytännön ohjeistus sekä sosiaalialan arvot ja ammattieettiset ohjeet ohjaavat työskentelyä (Niskala ym. 2015, 136).

Haastateltavat korostivat kokemusasiantuntijan vertaistukijana toimimisen merkitystä. Asiakastilanteessa vertaistuen merkitystä pidettiin erittäin tärkeänä asiakkaan tilanteen kannalta. Susanna Hyvärin (2005, 214) mukaan ”*vertaistukeen perustuvan auttamisen ydin on ihmisten välinen arkinen kohtaaminen ilman asiakas- tai potilasroolia, titteleitä tai muita valmiita identiteettimäärittelyksiä*”. Vertaistuki on moninaisten vaativien elämää koskettaneiden tilanteiden ja kokemusten keskinäistä jakamista. Joskus se ymmärretään ammatillisen työn kilpailijana, josta ei kuitenkaan ole kyse. (Hyväri 2005, 214–215.) Toikon (2011, 113) mukaan vaarana vertaistukea korostettaessa on kuitenkin se, että kokemusasiantuntijaa ei nähdä kehittämiskumppanina. Vertaistuen merkitystä ei pidä kuitenkaan väheksyä, sillä ihmisillä on luontainen tarve jakaa

kokemuksiaan ja saada tukea ja tietoa samankaltaisessa tilanteessa olevilta ihmisiltä. Kokemusasiantuntijan toimiessa vertaisen roolissa pystytään paremmin säilyttämään ammatillinen ero työntekijän ja kokemusasiantuntijan välillä (Nylund 2005, 195). Tästä yhteistyöstä hyötyy jokainen osapuoli.

Tutkimustulosten mukaan uusien toimintamallien ja työtapojen sisäistäminen vie kuitenkin aikaa ja oman työn kehittämislle ei tunnu olevan resursseja. Haastateltavat puhuivat muutosvastarinnasta uusia työtapoja ja toimintamalleja kohtaan. On helppoa piiloutua tekemään työtä vanhojen tuttujen toimintamallien mukaan. Aulikki Kananojan (2009, 12–13) mukaan uudistamisessa ja parantamisessa vahvan tahdon, hyvän lainsäädännön ja riittävien taloudellisten voimavarojen lisäksi reformien läpivieminen, vakiintuneiden käytäntöjen uudistaminen tai kokonaan uusien menetelmien rakentaminen edellyttää omaa kehittämistyön osaamista. Kehittämistyössä tärkeää on myös uudistamistahto ja jopa persoonallisuus. Vaikuttaa siltä, että työskentelyä ohjaavat lakisääteiset tehtävät ja asiakastyön paineet. Kehittämällä ammattilaisten työtapoja vahvistetaan sosiaalipalveluita. Uusien työtapojen kehittäminen tarkoittaa keskittymistä menetelmiin, prosesseihin ja työkaluihin (Toikko 2012, 146). Tiedon tarve lisääntyy koko ajan yhteiskunnan ja työelämän muuttuessa. Tulee uusia toimintamalleja, on erilaisia kehittämishankkeita ja organisaatiouudistuksia. Sosiaalialan ammattilaisilta edellytetään aivan uudenlaisia vaatimuksia ja osaamista. Sosiaalialan ammattilaisen tehtävänä on viedä heikompiosaisten ääntä eteenpäin. Avoin vuoropuhelu ja yhteistyö asiakkaiden kanssa voi joskus olla haasteellista, koska silloin työntekijä joutuu astumaan ulos ammatilliselta mukavuusalueeltaan. Onnistuessaan se on ammatillista asiantuntijuutta ja työtä rikastuttava tekijä. (Laitinen & Niskala 2013, 12.)

Haastattelussa ei kovin vahvasti noussut esiin työntekijöiden aktiivisuus kehittämiseen. Sosiaalialalla työntekijöillä on mahdollisuuksia vaikuttaa työnsä toteuttamiseen työn ja työnantajan asettamien reunaehtojen puitteissa. Tällöin ammattilaisen tulee kyseenalaistaa paikallisia ohjeita, suosituksia ja toimintatapoja, asettaa laki tulkittavaksi sekä pyrkiä vaikuttamaan viranomaiskulttuuriin ja asenteisiin. Sosiaalityön arvot ja eettiset ohjeet ohjaavat ammattilaisen toimintaa, kun asiakkaiden toiveet otetaan neuvoteltavaksi. (Laitinen & Niskala 2013, 11; Niskala 2008, 66–67.) Tähän tarvitaan aktiivista sosiaalialan asiantuntijuuteen ja asemaan perustuvaa vallankäyttöä, jotta asiakkaiden arvokas ääni saadaan kuuluviin ja asioita eteenpäin (Laitinen & Niskala 2013, 11; Metteri 2012).

Lea Hennalan (2011) väitöskirjan tutkimusten tulosten mukaan viranomaisilla on tahtoa asiakaslähtöiseen palvelujen suunnitteluun, mutta heiltä puuttuu tietoa ja taitoa sen toteuttamiseksi.

Käyttäjien merkitystä ja roolia julkisten palvelujen kehittämistyössä vähätellään, ja huolena oli jopa vallan menettäminen tai kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun vaarantuminen, jos käyttäjien näkökulmalle annetaan mielipidettä vahvempi merkitys. Osallistavia palvelujen kehittämistapoja saatetaan lähteä rohkeasti kokeilemaan, mutta viranomaisten oma sitoutuminen saattaa silti jäädä puutteelliseksi. Viranomaiset pitivät tärkeänä käyttäjien näkökulman ja tarpeiden selvittämistä jo varhaisessa vaiheessa, mutta näkökulman ja tarpeen määrittivät viranomaiset itse. (Hennala 2011; Laitinen 2013, 12–13.) Oman tutkimukseni tulosten perusteella voidaan todeta, että kokemusasiantuntijoiden potentiaalia ei ole vielä täysin osattu hyödyntää. Haastateltavat toivat esiin, että omien hyvien kokemusten jakamisen kautta myös muut saadaan motivoitumaan.

6.3 Tutkimusprosessin reflektio

Pro gradu -tutkielmaa aloittaessani työskentelin Tampereella projektityöntekijänä SOS II – Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä aikuissosiaalityön – kehittämishankkeessa, joka oli jatkoa SOS I – Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin – aikuissosiaalityön kehittämishankkeelle. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli asiakkaiden osallisuuden vahvistuminen heidän omissa palveluprosesseissaan ja palveluiden kehittämisessä yhdessä ammattilaisten kanssa. Hankkeessa kannustettiin ammattilaisia kehittämistyöhön, oman työn tutkimiseen ja aikuissosiaalityön ajankohtaisten ilmiöiden esiin tuomiseen. Osallisuuden edistämiseksi hankkeiden puitteissa oli koulutettu sosiaalityön kokemusasiantuntijoita kahteen kertaan, jotka työskentelivät yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa Tampereella Sarviksen sosiaaliasemalla. Henkilökohtaisena kiinnostuksen kohteenani on osallisuuden edistäminen ja kokemusasiantuntijuus. Tutkielmani tekemisen yhtenä lähtökohtana oli ajatus oman kehittämistyöni ja sosiaalityön yhteensovittamisesta.

Syksyllä 2014 SOS II – hankkeen puitteissa alkoi ”kokemusasiantuntija asiakastapaamisella” pilotti, jossa pyrimme aktiivisesti kannustamaan sosiaalialan ammattilaisia tilaamaan koulutettuja sosiaalityön kokemusasiantuntijoita asiakastapaamiselle. Kyseinen pilotti vaikutti paljolti tutkimusprosessini kulkuun ja etenemiseen. Alun perin ajatuksenani oli lähteä tutkimaan haastattelemalla sosiaalityön kokemusasiantuntijoita tai sosiaalialan ammattilaisia, jotka jo ovat tilanneet kokemusasiantuntijan asiakastapaamiselle. Tarkoituksenani oli selvittää heidän kokemuksiaan työskentelymuodosta ja etenkin sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa. Haasteena tälle tutkimukselle oli kuitenkin se, että kokemuksia sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden tilaamisesta asiakastapaamiselle ei tutkimukseni toteuttamisen aikana ollut tullut vielä riittävästi.

Pohdin jo tutkimusprosessini alkuvaiheessa, että mihin suuntaan tutkimukseni etenee, mikäli näin tulee käymään. Tutkimusprosessini edetessä vaikutti siltä, että asialle aletaan olla myönteisiä ja mahdollisesti tulevaisuudessa sosiaalityön kokemusasiantuntijoita tilataan asiakastapaamiselle. Eri tahot, kuten Tampereen kaupungin esimiestasolla työskentelevät henkilöt, Tampereen yliopiston henkilökunta, kokemusasiantuntijuuden parissa työskentelevät yhteistyökumppanit sekä läheiseni, pitivät tutkimukseni aihetta tärkeänä ja kannustivat jatkamaan aiheen parissa. Tutkimusaiheelleni esitettiin erilaisia toiveita ja myös sosiaaliaseman johdolta esitettiin toive, että laajentaisin tutkimukseni suuntaa tutkimalla sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa myös muissa tehtävissä kuin asiakastapaamisella.

Siinä tilanteessa minun oli siis perusteltua muuttaa tutkimukseni suuntaa ja päädyin haastattelemalla kartoittamaan sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, joka on ajankohtainen ja merkityksellinen sekä omani että Tampereen kaupungin sosiaalityön ja kokemusasiantuntijuuden juurruttamisen kannalta. Tässä vaiheessa pidin vielä avoimena sen, haastattelenko sosiaalityön kokemusasiantuntijoita. Tutkimusaineistoon perehtymiseni jälkeen tulin siihen tulokseen, että pystyn vastaamaan tutkimuskysymykseeni eikä minun ole tarve haastatella sosiaalityön kokemusasiantuntijoita, vaikka se mielenkiintoisen näkökulman olisi tähän tuonutkin. Aineistoon perehtyessäni tulin myös siihen tulokseen, että toisen ammattilaisista koostuvan ryhmän haastattelu ei todennäköisesti olisi tuottanut monimuotoisempaa näkökulmaa tähän aiheeseen liittyen. Tutkimuksia sosiaalialan ammattilaisten kokemuksista liittyen kokemusasiantuntijuuteen on tehty suhteellisen vähän, mutta yleisellä tasolla tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempia tutkimustuloksia, joten niitä voidaan pitää luotettavina.

Kehittämishankkeessa työskennellessäni ja aiemman työkokemustaustani myötä olen työskennellyt lähes kaikkien Sarviksen sosiaaliaseman työntekijöiden kanssa, tai ainakin jollakin tasolla tunnen henkilöstön, joten minulla on siis kaksoisrooli tutkimusta tehdessäni. Tämä minun on täytynyt pitää tietoisesti mielessäni koko tutkimusprosessini ajan. Tutkijana minun on täytynyt osata astua tutkijan rooliin. Tutkijan ja työntekijän rajat ovat kuitenkin häilyvät, ja haastateltavilla saattaa olla vaikeuksia suhtautua tutkijaan tutkijana. Välillä tämä on ollut haasteellista työn ja opiskelun yhteensovittamisen aikoina.

Tutkimusta suorittaessani yllättävän haasteelliseksi osoittautui haastateltavien osallistuminen tutkimukseen, mikä yllätti minut. Olen pohtinut eri näkökulmista syitä, mitkä vaikuttivat siihen, ettei erityistä innokkuutta osallistua haastatteluun ollut. Kaksoisroolini merkitys on noussut

pohdinnoissani esiin ja se, että oliko tuttuuteni vuoksi helpompi kieltäytyä osallistumasta haastatteluuni tai toisaalta osallistua siihen. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Lähestyin sosiaaliasemalla useita eri henkilöitä sähköpostitse ja tarjouduin henkilökohtaisesti esittelemään tutkimustani, mutta minulle ei tarjoutunut siihen mahdollisuutta. Sähköpostitse yhteydenpito on kasvotonta. Tärkeää on, että tutkijalla on mahdollisuus esittää tutkimustaan tutkittaville. Koin henkilökohtaisesti tässä kohtaa kaksoisroolini hankalaksi, koska en halunnut painostaa esimiestahoa enkä henkilöstöä.

Tutkimustuloksissani kokemusasiantuntijuuteen liittyen nousi haasteeksi työn asettamat reunaehdot, kuten kiire ja esimiehen tuki, ja olen pohtinut niiden kautta myös tähän tutkimukseen osallistumista. Toisaalta ne, jotka osallistuivat haastatteluun, olivat erittäin innokkaita osallistumaan ja järjestämään yhteistä haastatteluajankohtaa. Ammattilaisten innokkuus työskennellä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa, kiinnostus asiaa kohtaan sekä kehittämismyönteisyys saattavat vaikuttaa osallistumiseen erilaisiin tutkimuksiin, millä saattaa olla vaikutusta tutkimuksen tuloksiin. Mikäli aihe ei ole tarpeeksi kiinnostava tai sitä ei koeta tärkeänä, ei innostusta ja motivaatiota osallistua tutkimukseen välttämättä ole. Kokemusasiantuntijuus saattaa myös olla vielä osittain vieras asia, joka tuli tutkimustuloksissakin esiin, ja osalla ei kokemusta asiasta ole lainkaan. Eri yksiköiden henkilökunnalla on aiheesta enemmän kokemusta kuin toisilla. Näihin asioihin en kuitenkaan saa vastausta tällä tutkimuksellani. On tärkeää todeta, ettei tarkoitukseni ole syyllistää. Päinvastoin myös haastateltavien vastaukset osoittavat, etteivät hekään ole aina tyytyväisiä omaan toimintaansa.

Tutkimusprosessissa olen pystynyt hyödyntämään ammatillista osaamistani kokemusasiantuntijuuteen liittyen. Osaamiseni aiheeseen liittyen on vahvistunut ja aineistonkeruussa tuli paljon yllättäviäkin asioita esiin, kuten se miten motivoituneita työntekijät ovat. Häkellyttävää oli, että sosiaaliasemalla on työntekijöitä, jotka eivät tiedä, mitä kokemusasiantuntijuus on. Toisaalta oma henkilökohtainen taustani voi sitoa minut katsomaan asiaa vain tietynlaisesta näkökulmasta. Tulkintoja saattaa tehdä oman kokemuksen kautta ja vahvoista oletamuksista. Tähän huomasinkin sortuvani tutkimukseni alkumetreillä. Aineistoa analysoidessa oli myös tärkeää muistaa, ettei tee tulkintoja oman kokemuksen kautta, vaan on tarkasteltava aineistoa tutkijan roolissa ja löydettävä oleelliset asiat sitä kautta. Tästä eron pääsemiseksi hyödynsin lähteitä mahdollisimman laajasti.

Kriittisesti työtään arvioivat sosiaalialan ammattilaiset pyrkivät aktiivisemmin parantamaan työolojaan sekä asiakkaiden palveluja eli kehittämään työtään. Jokaisen sosiaalialan ammattilaisen ammattitaitoon kuuluu jonkinasteinen kriittinen tarkastelu organisaatiota, toimintamalleja ja omia

työskentelytapojaan kohtaan. (Adams & Dominelli & Payne 2009, 1–2.) Kriittistä reflektiota olen hyödyntänyt koko tutkimusprosessini ajan. Oman työn ja tutkimuksen kriittinen tarkastelu ei ole tärkeää vain asiakkaiden, toimintaympäristön tai organisaation kannalta, vaan virkistävää myös tutkijan itsensä kehittämisen, oman oppimisen näkökulmasta sekä työhyvinvoinnin kannalta.

6.4 Tutkimuksen merkitys sosiaalityön ammattikäytäntöjen ja jatkotutkimuksen kannalta

Kokemusasiantuntijuus on jo pitkään ollut varsinkin kolmannen sektorin puolella tunnettua, mutta sitä pidetään edelleen suhteellisen uutena asiana sosiaalityön kentällä. Kokemusasiantuntijoita on koulutettu useilla eri tahoilla, mutta sosiaalityön kokemusasiantuntijat ovat vähemmän tunnettuja. Osittain siksi sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia työskentelystä sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa ei nähdäkseni ole vielä paljon tutkittu. Tästä syystä pidänkin tärkeänä, että kokemusasiantuntijuuden tunnettavuus sosiaalityön kentällä lisääntyy ja asiakkaiden osallisuuden edistäminen ja vaikuttaminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen mahdollistuu. Tutkimustulosten voidaankin ajatella tuovan uutta tietoa sosiaalityön kokemusasiantuntijuudesta. Tutkimuksella luodaan tunnettavuutta ja näkyvyyttä toiminnalle sekä tuodaan esiin sen merkityksellisyyttä sekä sosiaalityön kokemusasiantuntijoille että sosiaalialan ammattilaisille.

Sosiaalipalveluilla on tärkeä rooli, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen vahvistumista. Sosiaalityössä ei pyritä ensisijaisesti lisäämään sosiaalipalveluiden tarvetta, vaan tarkoituksena on tehdä itsensä tarpeettomaksi. Työn kehittämällä, uusilla työkäytännöillä ja toimintamalleilla vahvistetaan sosiaalipalveluiden tarkoitusta. Sosiaalityössä työn asettamat reunaehdot ovat haasteena, ei pelkästään kokemusasiantuntijuuden juurtumiselle, vaan myös monelle muulle asialle sosiaalialan ammattilaisten arjessa. Johtamisen ja esimiestyön haasteet ovat merkittävässä roolissa, mikä heijastuu käytännön työhön. Näitä ongelmia ratkomalla myös kokemusasiantuntijuuden juurtuminen mahdollistuu, taataan asiakastyön laadukkuus sekä työntekijöiden työhyvinvointi ja motivaatio.

Tätä tutkimusta tehdessäni Sarviksen sosiaaliasemalla ei nähdäkseni ole vielä tilattu sosiaalityön kokemusasiantuntijoita varatulle asiakasajalle ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kehittämistyössä on vielä suhteellisen vähäistä. Kokemusasiantuntijuuden juurruttamiseksi

sosiaaliaseman käytännön työtapoja, toimintaa ja koko prosessia liittyen kokemusasiantuntijuuteen tulisi selkiyttää, jotta toimintamallin käyttöönotto tulisi helpommaksi ja sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden tilaaminen matalalla kynnyksellä mahdollistuisi. Toiminnan ja kokemusasiantuntijoiden ”tuttuuden” lisääminen on siihen yksi tärkeä askel. Tätä tuttuutta tulisikin lisätä eri keinoin ja ottaa sekä sosiaalialan ammattilaiset että sosiaalityön kokemusasiantuntijat toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen mukaan. Sosiaalialan ammattilaisilla on motivaatiota ja osallisuuden edistämistä pidetään tärkeänä, mikä on hyvä lähtökohta. Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempien tutkimusten tuloksia siitä, että työskentely vuorovaikutuksessa ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä koetaan antoisana, voimaannuttavana ja vaikuttavana sekä asiakkaille, ammattilaisille että yhteistyökumppaneille, jota olisi tärkeää hyödyntää.

Kokemusasiantuntijuuden saralla jatkotutkimuksen kannalta olisi tärkeää tutkia niiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulmaa, jotka eivät vielä ole työskennelleet sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kokemusasiantuntijuuden juurruttamiseksi tulisi saada tietoa siitä, mikä heitä motivoisi muutokseen. Heidän näkökulmansa tähän aiheeseen liittyen olisi erittäin tärkeää toiminnan juurruttamiseksi ja uusien toimintamallien kehittämiseksi. Myös esimiesten näkökulmaa aiheeseen liittyen tulisi saada tutkimuksen alle, sillä kokemusasiantuntijuuden juurtumiseksi johdon ja esimiesten tuki ja valmiudet toimia ovat avainasemassa. Koska kyse on kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen kumppanuudesta, olisi sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden näkökulma tähän samaan tutkimuskysymykseen liittyen merkityksellistä. Sitä kautta toimintaa pystyisi yhdessä kehittämään laadukkaammaksi, molempien näkökulmat huomioiden.

Tutkimusprosessiini vaikuttavana tekijänä oli tutkittavien osallistuminen haastatteluun ja erityisesti siinä ilmenneet haasteet. Tutkijan näkökulmasta se olisi mielenkiintoinen tutkimuksen aiheena juuri kyseisessä organisaatiossa. Tässä tutkimuksessa haasteiksi nousivat esiin muun muassa työn asettamat reunaehdot kokemusasiantuntijuudelle ja olen itse pohtinut kaksoisrooliani. On olemassa myös aiempia tutkimuksia tähän aiheeseen liittyen. Pidän aihetta kuitenkin edelleen mielenkiintoisena ja merkityksellisenä, sillä sosiaalialan ammattilaisena pidän tärkeänä palveluiden kehittämistä, osallistumista, tiedon tuotantoa, vaikuttamista ja rakenteellista sosiaalityötä. Näistä näkökulmista katsoen ilmeni jonkin verran passiivista halukkuutta osallistua tutkimukseen.

Palvelun käyttäjien ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen palveluiden ja organisaatiomuutosten suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen on äärimmäisen tärkeää laadukkaiden palveluiden takaamiseksi. Tutkimustulosten mukaan voidaan todeta, että halukkuutta

yhteistyölle on, mutta onko riittävää osaamista hyödyntää tätä mahdollisuutta, niin sitä on vaikea arvioida. Olisi tärkeää turvata tämä osaamisen varmistaminen ja mahdollistaa sille riittävät puitteet.

LÄHTEET

Adams, Robert (2008) *Empowerment, Participation and Social Work*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (2009) *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Ahola, Marika & Ylitalo, Sanna (2013) Kuuluuko kokemusasiantuntijoiden ääni mielenterveys- ja päihdestrategioissa? Teoksessa Juha Moring, Viveca Bergman, Esa Nordling, Jaana Markkula, Airi Partanen & Markku Soikkeli (toim.) *Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015 – Monipuolista sisällöllistä ja rakenteellista kehittämistä 2012*. THL, työpaperi 15/2013, 149–156.

Allardt, Erik (1976) *Hyvinvoinnin ulottuvuuksia*. Porvoo: WSOY.

Arnkil, Tom & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2009) *Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin*. Raportteja 253. Helsinki: Stakes.

Arnstein, Sherry R. (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* 35(4), 216–224.

Beresford, Peter (2002) User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? *Social Policy and Society* 1(2), 95–105.
<http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=100147&fileId=S1474746402000222> Viitattu 25.4.2016.

Beresford, Peter (2009) Differentiated consumers? A differentiated view from a service user perspective. Teoksessa Richard Simmons, Martin Powell & Ian Greener (toim.) *The consumer in public services. Choice, values and difference*. Bristol, UK: Policy Press, 197–218.

Beresford, Peter (2012) The Theory and Philosophy Behind User Involvement. Teoksessa Peter Beresford & Sarah Carr (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers, 21–36.

Beresford, Peter & Carr, Sarah (2012) Conclusion. The Personal is still Political. Teoksessa Sarah Carr & Peter Beresford (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers, 265–271.

Beresford, Peter & Croft, Suzy (1993) Citizen Involvement: A Practical Guide For Change. Basingstoke, UK: Macmillan.

Beresford, Peter & Croft, Suzy (2001) Service Users' Knowledges and the Social Construction of Social Work. Journal of Social Work 1(3), 295–316. <http://jsw.sagepub.com/content/1/3/295.abstract> Viitattu 13.5.2016.

Beresford, Peter & Croft, Suzy (2004) Service Users and Practitioners Reunited: The Key Component for Social Work Reform. The British Journal of Social Work 34(1), 53–68. <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/34/1/53.abstract> Viitattu 13.5.2016.

Beresford, Peter & Salo, Markku & Varner, Eeva (2008) Kokemuksen muodonmuutos: Kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.

Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry (2002) Osallisuuden jäljillä. Teoksessa Pia Bäcklund & Jouni Häkli & Harry Schulman (toim.) Osalliset ja osajat: Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus, 7–17.

Carr, Summerson E. (2010) Enactments of Expertise. The Annual Review of Anthropology 39, 17–32. <http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.anthro.012809.104948> Viitattu 14.6.2016.

Eskola, Marjatta (1991) Metodisuus ja ohjautuminen sosiaalityössä. Sosiaalityön vuosikirja 1991. Sosiaalityö ja työnohjaus. Sosiaalityöntekijäin liitto r.y. Helsinki: VAPK-kustannus, 54–75.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fleming, Jennie (2012) Service User Involvement – What It Is and What It Could Be. Lessons from the Standards We Expect Project. Teoksessa Peter Beresford & Sarah Carr (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers, 52–68.

Flippa, Virpi & Hietanen, Suvi (2013) (toim.) Sosiaali- ja terveystalveluiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Hedemäki, Tuija & Kokkonen, Tuula & Malinen, Jaana & Niskala, Asta & Näkkäläjärvi, Anne & Ruotsala, Pauli. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Hallitusohjelma (2015) Ratkaisujen Suomi: Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://vnk.fi/julkaisu?pubid=6405> Viitattu 12.4.2016.

Heinonen, Hanna (2007) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä – Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 16.

Heinonen, Jari (2012) Miesten kokemuksia köyhyydestä ja asiakkuudesta. Teoksessa Katja Förssen & Irene Roivainen & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIpress, 197–222.

Hennala, Lea (2011) Kuulla vai kuunnella: Käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Acta Universitatis Lappeenrantaensis 453.

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2015) Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta: Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 214–235.

ICF –luokitus (2004) International Classification of Functioning. Disability and Health.

Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Suom. Helsinki: Stakes, ohjeita ja luokituksia 2004:4.

Jalava, Urpo & Virtanen, Petri (1996) Laatu, innovaatio ja projekti: Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Juhila Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2009) Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Sosiaalityön tutkimuksen seuran 7. vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 47–66.

Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social services. Teoksessa Rik van Berkel & Ben Valkenburg (toim.) Making it personal: Individualising activation services in the EU. Bristol: Policy, 87–103.

Kananoja, Aulikki (2009) Prologi. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Helsinki: Stakes, 11–14.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2011) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu & Nivala, Elina (2012) Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel Anu & Kiilakoski Tomi (toim.) Demokratiaoppitunti: Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 118, 9–34.

Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja (2012) Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.

Koivisto, Juha (2004) Millaisin ehdoin sosiaalialan työ- ja interventiomenetelmät ovat siirrettävissä? FinSocNews 2/04. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 2/2004. Helsinki: Stakes, Finsoc-sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä, 4–7. <http://docplayer.fi/8473167-Kuntoutuksen-arvioinnista.html> Viitattu 13.5.2016.

KOM (2010) Komission tiedonanto: Eurooppa 2020: Älykkään, kestävän ja osallistavan kasvun strategia. Bryssel: Euroopan komissio. http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_fi.htm Viitattu 24.3.2016

Koskiaho, Briitta (2002) Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö- ja rakennuslain soveltamisesta. Teoksessa Pia Bäcklund, Jouni Häkli & Harry Schulman (toim.) Osalliset ja osaajat: Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus, 36–57.

Kujala, Eila (2003) Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli: Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 914.

Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 125–146.

Kuosmanen, Lauri (2009) Personal Liberty in Psychiatric Care – Towards Service User Involvement. Turku: University of Turku, Annales Universitatis Turkuensis D 841.

Kurki, Marjo (2015) Mielen Avain -hankkeessa kehitetty kokemusasiantuntijakoulutusmalli. Teoksessa Janika Lindström & Kimmo Kumlander (toim.) Kokemuksen politiikkaa: Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroja toipumisesta sekä päihdetyöstä. Helsinki: Grano, Laurea julkaisut 48, 66–70. <http://docplayer.fi/870788-Kokemuksen-politiikkaa-ammattilaisten-ja-kokemusasiantuntijoiden-puheenvuoroja-toipumisesta-seka-paihdytyosta.html> Viitattu 12.4.2016.

Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: University of Eastern Finland, Dissertations in Health Sciences no 31.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9–18.

Lester, Helen & Tait, Lynda & England, Elisabeth & Tritter, Jonathan (2006) Patient involvement in primary care mental health: a focus group study. *The British Journal of General Practice* 56(527), 415–422. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1839015/> Viitattu 14.6.2016.

McLaughlin, Hugh (2009) What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User' – What's Next? *The British Journal of Social Work* 39(6), 1101–1117. <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/39/6/1101.short?rss=1&ssource=mfr> Viitattu 20.5.2016.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1778.

Morgan, David L. (1997) Focus Groups as Qualitative Research. London: Sage.

Mäntyranta, Taina & Kaila, Minna (2008) Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim* 124(13), 1507–13. <http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo97349.pdf> Viitattu 31.10.2015.

Nikkonen, Merja (1994) Changes in Psychiatric Caring Values in Finland. *Journal of Transcultural Nursing* 6(1), 12–17. <http://tcn.sagepub.com/content/6/1/12.abstract> Viitattu 29.10.2015.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, Acta Universitatis Lapponiensis 150.

Niskala, Asta & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Ojaniemi, Pekka (2015) Kehittäjäasiakastoiminta – asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Tallinna: United Press Global, 131–154.

Nordling, Esa & Hätönen, Heli (2013) Miten toteutuu kokemusasiantuntijatoiminta? Teoksessa Juha Moring, Viveca Bergman, Esa Nordling, Jaana Markkula, Airi Partanen & Markku Soikkeli (toim.) Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015 – Monipuolista sisällöllistä ja rakenteellista kehittämistä 2012. THL, työpaperi 15/2013, 143–148.

Nylund, Marianne (2005) Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta: Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 195–213.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113–145.

Patton, Michael Quinn (1990) *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, CA: Sage.

Pietarinen, Juhani (2002) Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 58–69.

Pohjola, Anneli (2003) Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Anneli Pohjola (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C, työpapereita 47, 53–68.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, Anneli (2012) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi & Kulmala, Anna & Saario, Sirpa (2012) Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Anneli Anttonen, Arto Haveri, Juhani Lehto & Hannele

Palukka (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla: Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press, 47–80.

Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno (2013) Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Taina Era (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 12–34.

Rajavaara, Marketta & Bogdanoff, Piia (2000) Ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien palvelutarveselvitys asiakaspalvelun näkökulmasta. Teoksessa Marketta Rajavaara (toim.) Yksilölliset palvelut ja ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömyys: Ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien palvelutarveselvityksen seurantatutkimuksen loppuraportti. Helsinki: Kansaneläkelaitos, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 54, 245–284.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokangas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettamisen tietoarvo. Teoksessa Anni Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rissanen, Päivi (2013) Kuka on kokemusasiantuntija? Teoksessa Hanna Falk, Marjo Kurki, Päivi Rissanen, Sini Kankaanpää & Niina Sinkkonen (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi – kokemusasiantuntijuudeksi. THL, työpäperi 39/2013, 14–15.

Rissanen, Päivi (2015a) Kokemusasiantuntijatoimintaa kehittämässä – kokemusasiantuntijan näkökulma. Teoksessa Airi Partanen, Juha Moring, Viveca Bergman, Jouko Karjalainen, Minna Kesänen, Jaana Markkula, Mauri Marttunen, Saini Mustalampi, Esa Nordling, Timo Partonen, Päivi Santalahti, Pia Solin, Tytti Tuulos & Sanna Wuorio (toim.) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015: Miten tästä eteenpäin? THL, työpäperi 20/2015, 239–244.

Rissanen, Päivi (2015b) Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsingin yliopisto. Väitöskirja. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88/2015. <http://kuntoutussaatio.fi/hankkeet-ja-julkaisut/julkaisut/tutkimuksia/toivoton-tapaus-autoetnografia-sairastumisesta-kuntoutumisesta/> Viitattu 4.12.2015.

Roivainen, Irene (2015) Kohti keskustelevaa demokratiaa: Kansalaisraadit sosiaalityön kehittämisen välineenä? Teoksessa Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojanen (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Tallinn: United Press Global, 175–192.

Ropponen, Mervi (2011) Kokemusasiantuntijuus kehittämisen välineenä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin psykiatrian toiminta-alueella. Vaasa: Vaasan yliopisto, Pro gradu -tutkielma.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Sinkkonen, Merja & Kauppila, Tarja & Laulainen, Sanna (2011) Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 93–116.

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28.

Sirviö, Kaarina (2010) Lapsiperheiden terveyden edistäminen – osallistamista ja ennakointia. Teoksessa Anna-Maija Pietilä (toim.) Terveyden edistäminen. Teorioista toimintaan. Helsinki: WSOY, 130–150.

SOS II –hanke (2015) Sosiaalityön kokemusasiantuntija. Teoksessa Marjaana Hinkka, Sanna Keskiö, Päivi Krook, Marianne Kukkasniemi-Mäkinen, Tanja Mäkelä, Mia Mäki-Fränti, Maarit Pasto, Samuli Pietilä, Satu Raatikainen, Mirja Siren, Tuula Tuominen & Jaana Viinamäki (toim.) Ideakirja sosiaalityön kehittämiseen. SOS II –hanke. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/>

STM (2009) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009: Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3.

STM (2016) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015: Suunnitelman loppuarviointi ja ohjausryhmän ehdotukset. Kansallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman toimeenpanon ohjausryhmä 2009-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:3.

Tampereen kaupunki (2016) <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yhteystiedot/sarviksen-sosiaaliasema.html> Viitattu 11.6.2016.

THL (2015) Kokemusasiantuntijuus. Teoksessa Airi Partanen, Juha Moring, Viveca Bergman, Jouko Karjalainen, Minna Kesänen, Jaana Markkula, Mauri Marttunen, Saini Mustalampi, Esa Nordling, Timo Partonen, Päivi Santalahti, Pia Solin, Tytti Tuulos & Sanna Wuorio (toim.) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015: Miten tästä eteenpäin? THL, työpäperi 20/2015, 239.

Toikko, Timo (2011) Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Petri T. Ruuskanen, Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa: Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIpress, 103–117.

Toikko, Timo (2012) Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Toikko, Timo (2014) Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 161–175.

Toikko, Timo (2015) Becoming an expert by experience: An analysis of service users' learning process. *Social Work in Mental Health* 14(3), 292–312. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15332985.2015.1038411> Viitattu 12.4.2016.

Tritter, Jonathan Quetzal & Maccallum, Alison (2006) The Snakes and Ladders of User Involvement: Moving beyond Arnstein. *Health Policy* 76(2), 156–68. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16006004> Viitattu 4.12.2015.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Urponen, Kyösti (2003) Sosiaalityön etiikan teoreettiset taustat. Teoksessa Anneli Pohjola (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalityö. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C, työpapereita 47. Rovaniemi: Lapin yliopisto., 71–86.

Valkama, Katja (2012) Asiakkuuden dilemma: Näkökulmia Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasa: Vaasan yliopisto, Acta Wasaensia 267.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana: Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1286.

Valtioneuvoston selonteko (2002) Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä 4.4.2002. Sisäministeriö.
<http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/julkaisut/selonteot> Viitattu 24.3.2016.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175–195.

Wallcraft, Jan & Nettle, Mary (2009) History, Context and Language. Teoksessa Jan Wallcraft, Beate Schrank & Michaela Amering (toim.) Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research. World Psychiatric Association. Chichester, UK: John Wiley–Blackwell, 1–12.

Wallcraft, Jan & Fleischmann, Pete & Schofield, Peter (2012) The involvement of users and carers in social work education: a practice benchmarking study. Workforce Development: Report 54. London, UK: Social Care Institute for Excellence.

Warren, Janet (2007) Service User and Carer Participation in Social Work. Exeter: Learning Matters.

Wilkinson, Sue (2004) Focus group research. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative Research: Theory, Method and Practice. London: Sage, 177–199.

LIITTEET I-III

Liite I

Yksilöhaastattelun haastattelurunko

Teema 1: Käytännön kokemukset kokemusasiantuntijatoiminnasta

1. Millaisia käytännön kokemuksia sinulla on kokemusasiantuntijatoiminnasta? Kerro esimerkkejä toimintamuodoista, joihin olet osallistunut ja joissa on käytetty kokemusasiantuntijoita.
2. Oletko itse tilannut kokemusasiantuntijan varatulle ajalle/työryhmään jne.? Millaisissa asiakastilanteissa/tehtävissä?
3. Miten monta kertaa olet työskennellyt kokemusasiantuntijan kanssa/kuinka paljon kokemusta sinulla on?
4. Millainen kokemus oli?

Teema 2: Kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyllisyys

5. Miten hyödyllisenä koet kokemusasiantuntijatoiminnan?
6. Miten hyödyllisenä mielestäsi sosiaalipalveluissa henkilöstö/esimiehet kokee kokemusasiantuntijatoiminnan?
7. Mitä hyviä asioita kokemusasiantuntijatoiminnalla on mielestäsi saavutettu?
8. Mitä epäkohtia olet tähänastisessa toiminnassa havainnut?

Teema 3: Kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollistaminen

9. Onko kokemusasiantuntijatoiminta mielestäsi uutena toimintamuotona otettu hyvin vastaan sosiaalipalveluissa?
10. Mikä oli sinulle motivoiva tekijä, että tilasit kokemusasiantuntijan varatulle ajalle/työryhmään jne.?
11. Miten ajattelet, että muita voisi motivoida?
12. Aiotko jatkossa tilata kokemusasiantuntijan varatulle ajalle/työryhmään jne.?

Teema 4: Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen

13. Mitä mahdollisuuksia näet kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan?
14. Mitä haasteita näet kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan?
15. Miten kehittäisit kokemusasiantuntijatoimintaa sosiaalipalveluissa?

Liite II

Fokusryhmähaastattelun haastattelurunko

Teemat:

1. Johdon sitoutuminen ja esimiehen tuki
2. Kiire ja ajan puute
3. Perehdytys kokemusasiantuntijatoimintaan
4. Epävarmuus omasta ammattitaidosta
5. Työntekijän motivaatio
6. Asiakkaan näkökulman esille tuominen ja osallisuuden edistäminen
7. Työn kehittäminen
8. Uusi toimintamalli ja työtehtävä

Liite III

Fokusryhmähaastattelun teemoja täydentäviä kysymyksiä

1. Millaisia käytännön kokemuksia teillä on kokemusasiantuntijatoiminnasta?
2. Oletteko itse tilanneet kokemusasiantuntijaa varatulle ajalle/työryhmään? Millaisissa asiakastilanteissa/tehtävissä?
3. Millainen kokemuksenne oli?
4. Tiedättekö missä tehtävissä Sarviksen sosiaaliammattilalla on ollut kokemusasiantuntijoita?
5. Miten hyödyllisenä/tärkeänä koette kokemusasiantuntijatoiminnan? Miksi?
6. Miten hyödyllisenä/tärkeänä mielestänne sosiaalipalveluissa henkilöstö/esimiehet kokee kokemusasiantuntijatoiminnan? Miksi?
7. Mitä hyviä asioita kokemusasiantuntijatoiminnalla on mielestänne saavutettu?
8. Mitä epäkohtia olette tähänastisessa kokemusasiantuntijatoiminnassa havainneet?
9. Mihin toivoisitte kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan hyötyä tulevaisuudessa?
10. Mikä oli teille motivoiva/rohkaiseva tekijä, että tilasitte kokemusasiantuntijan varatulle ajalle/työryhmään?
11. Mikä oli teille esteenä/kannustin kokemusasiantuntijan tilaamiselle?
12. Miten ajattelette, että muita voisi motivoida/rohkaista/saada sitoutumaan kokemusasiantuntijatoimintaan?
13. Miksi jossain yksikössä/joku työntekijä on aktiivisempi kokemusasiantuntijatoiminnan suhteen?
14. Missä tilanteessa voisitte nykyisessä työtehtävässä tilata kokemusasiantuntijan?
15. Aiotteko jatkossa tilata kokemusasiantuntijan?
16. Mitä mahdollisuuksia näette kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan?
17. Mitä haasteita näette kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan?
18. Miten haasteisiin pystyisi vaikuttamaan?
19. Miten kehittäisitte kokemusasiantuntijatoimintaa sosiaalipalveluissa?
20. Onko ajattelutapanne työskentelystä kokemusasiantuntijoiden kanssa muuttunut ajan kuluessa?
21. Missä tilanteessa/tehtävässä ajattelette, että kokemusasiantuntija voisi tulevaisuudessa työskennellä?
22. Mikä on perimmäinen motiivi kokemusasiantuntijatoiminnan juurtumiselle?