

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnin kysymykset

-odotuksia ja kokemuksia työhyvinvoinnista

Anne Suominen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
210 op

11/2020



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Anne Suominen
Opinnäytetyön nimi: Kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnin kysymykset
Sivumäärä: 50 ja 8 liitesivua
Työn ohjaaja: Susanna Pitkänen
Työn tilaaja: Vantaan A-kilta ry, KAP Vantaa -hanke

Tämä opinnäytetyö käsittelee kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointia. Opinnäytetyö tutki kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen osatekijöitä Vantaan A-kilta ry:n KAP Vantaa -hankeessa.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää kokemusasiantuntijoiden kokemuksia ja odotuksia työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta. Tavoitteena on tutkimuskohteen ominaispiirteiden systemaattinen, tarkka ja totuudenmukainen kuvailu, tuottaen työn tilaajalle kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointiin liittyvää tietoa. Tilaajan on tarkoitus käyttää tietoa kokemusasiantuntijoiden koulutuksissa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään erilaisista näkökulmista ja viitekehyksistä työhyvinvointia ja kokemusasiantuntijuutta.

Tapaustutkimus toteutettiin osin määrällisenä ja osin laadullisena. Määrällinen tutkimus toteutettiin strukturoidulla kyselyllä, joka toimitettiin sähköisesti. Laadullinen tutkimus oli teemahaastattelu. Sähköisellä kyselyllä pystyttiin varmistamaan koko kohderyhmän yhdenvertainen mahdollisuus osallistua tutkimukseen.

Opinnäytetyön tulokset saavat kokemusasiantuntijoiden äänen kuuluviin koko ammattialalle. Tutkimustuloksia pystytään hyödyntämään koko ammattialalla, lisäksi kokemusasiantuntijat saavat opinnäytetyöstä tietoa omasta erityisryhmästään.

Tutkimuksessa nousi esiin kokemusasiantuntijan tarve kokea yhteiskunnallista osallisuutta, halu auttaa muita, sekä kehittää palveluita. Kokemusasiantuntijat pitivät tärkeänä omia valintoja ja keinoja, joilla itse pidetään yllä työhyvinvointia. Tutkimuksessa nousi esille kehittämistarpeena, toiveet ammattialan organisaatioiden perehdyttämiseen kokemusasiantuntijan työn reunaehdoista.

Asiasanat: työhyvinvointi, kokemusasiantuntijat, työkyky, työyhteisöt, hyvinvointi, osallisuus, kokemustieto

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community Educator

Author: Anne Suominen
Title: Issues of well-being at work for Experts by Experience
Number of Pages: 50 and 8 attachment pages
Supervisor: Susanna Pitkänen
Subscriber: Vantaan A-kilta ry, KAP Vantaa -project

This thesis was concerned with the well-being of Experts by Experience's at work. The thesis examined the components of work for Experts by Experience of well - being at work and managing at work.

The purpose of the thesis is to find out the experiences and expectations of Experts by Experience about well-being at work and coping at work.

The aim is to systematically, accurately and truthfully describe the characteristics of the research object, providing the client with information related to the well-being of Experts by Experience. The subscriber is to use the information in the training of Experts by Experience.

The theoretical part of the thesis concerned with well-being at work and Experts by Experience from different perspectives and frameworks.

The research was carried out partly quantitative and partly qualitative.

The quantitative research was conducted with a structured survey submitted electronically. The qualitative research was a thematic interview.

The electronic survey was able to ensure equal access to the entire target group to participate in the research.

The results of the thesis get the voice of Experts by Experience belonging to the whole profession. The research results can be utilized in organizations, and Experts by Experience receive information about their own special group.

The thesis addressed the problem with the similarities that emerged in the issues related to the well-being of Experts by Experience at work as a dialogue between theory and research results. The thesis highlighted the need for Experts by Experience to experience inclusion, as well as the need to familiarize the profession with the boundary conditions of Experts by Experience work.

Keywords: well-being at work, Expert by Experience, work welfare, participation, experiential knowledge

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TILAAJA JA TARVE	7
2.1	Tutkijan objektiivisuus	8
3	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA HYÖDYT	10
4	TYÖHYVINVOINTI JA KOKEMUSASIAINTUNTIJUUS	11
4.1	Työhyvinvointi	11
4.1.1	Työhyvinvointi työn johtamiskysymyksenä	11
4.1.2	Psykologinen pääoma	12
4.1.3	Työelämäosallisuus	13
4.1.4	Työpahoinvointi	13
4.2	Kokemusasiiantuntijuus	14
4.2.1	Kokemusasiiantuntija	14
4.2.2	Kokemusasiiantuntijat organisaatioissa	16
4.2.3	Opinnäytetöitä kokemusasiiantuntijoista	16
5	TUTKIMUSMENETLEMÄT	18
5.1	Tiedonkeruu	19
5.1.1	Kysely	20
5.1.2	Haastattelu	22
5.2	Luotettavuus ja eettisyys	22
6	TULOKSET JA ANALYYSI	23
6.1	Analyysimenetelmä	23
6.2	Tutkimuskohteiden taustatietoja	23
6.3	Tutkimustulokset	25
6.3.1	Osallisuus ja yhdenvertaisuus työyhteisössä	25
6.3.2	Kokemusasiiantuntijan työn tukeminen	28
6.3.3	Työssä jaksaminen	30
6.3.4	Kokemusasiiantuntijan työhyvinvoinnin reunaehdoja	31

6.3.5	Organisaatioiden ja ammattilaisten perehdytys	38
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	39
7.1	Kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointi	40
7.1.1	Kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamisen erityispiirteitä	40
7.2	Palautteen kerääminen.....	40
7.3	Perehdytysopas kokemusasiantuntijoiden kanssa työskenteleville	41
7.4	Jatkotutkimus ehdotelmia.....	42
7.5	Tulokset.....	43
8	LOPPUSANAT	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalalla vaikuttavat ammattilaisten lisäksi omakohtaisia kokemuksiin työväliseenä käyttävät kokemusasiantuntijat. Työpanoksensa kokemusasiantuntijat antavat laaja-alaisesti koko palvelukentälle. He tekevät suoraa asiakastyötä ja ovat mukana erilaisissa kehittämis- ja kouluttamistehtävissä.

Opinnäytetyö etenee opinnäytetyön tarpeen kuvailun jälkeen kohti työhyvinvoinnin ja kokemusasiantuntijuuden tietoperustaa. Työhyvinvoinnin tietoperusta käsittelee työhyvinvoinnin erilaisia näkökulmia. Seuraavaksi avataan kokemusasiantuntijuuden käsitteitä osallisuuden ja organisaatioiden näkökulmasta.

Kokemusasiantuntijoiden työtä on tutkittu ja siitä on tehty lukuisia opinnäytetöitä. Tässä opinnäytetyössä esitellään lyhyesti kokemusasiantuntijoista tehtyjä opinnäytetöitä ja niiden tuloksia. Kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointia on tutkittu suhteellisen vähän. Useissa opinnäytetöissä nousee esiin kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointiin liittyvät kysymykset. Tämä opinnäytetyö keskittyy kuvaamaan nimenomaan kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointia. Kohderyhmän työhyvinvointia käsitellään työssä jaksamisen ja työhyvinvointia ylläpitävän toiminnan, kokemuksista ja odotuksista käsin.

Työhyvinvoinnin käsite on laaja, mikä on otettava tutkimuksessa huomioon. Tiedonkeruussa ja analyysissä on käytetty useampia erilaisia menetelmiä ja viitekehyksiä.

Tuloksissa esitellään merkittäviä huomioita kokemusasiantuntijoiden odotuksista ja kokemuksista. Tutkimustuloksia esitellään kuvailemalla, kuvioiden avulla ja annetaan ääni kokemusasiantuntijoille itselle.

Opinnäytetyö sisältää kehittämisohjeita, kaavioita ja nelikenttäanalyysin opinnäytetyön tilaajalle. Kehittämisohjeita voi hyödyntää koko toimiala.

Loppusanoina opinnäytetyön tekijä lyhyesti vetää yhteen tuloksia ja kertoo opinnäytetyö prosessista.

2 OPINNÄYTETYÖN TILAAJA JA TARVE

Työn tilaajana on Vantaan A-kilta ry:n KAP Vantaa –hanke. Vantaan A-kilta ry on päihdetyön vertaisuuteen liittyvä järjestötoimija.

KAP Vantaa –hanke kehittää Vantaalle kokemusasiantuntijapankkia. Hanke on kolmi-vuotinen STEA –rahoitteinen yhteiskehittämishanke, vuosille 2020–2022. (Vantaan A-kilta ry 2020.) Hankkeessa koulutetaan kokemusasiantuntijoita, koulutus on kestoltaan 120 tuntia ja sisältää 12 tuntia työharjoittelua. Lisäksi KAP Vantaa on rekrytoinut osa-aikaisesti 5 koulutettua kokemusasiantuntijaa, muun muassa kouluttamaan kokemusasiantuntijoita, sekä yhteiskehittämään hanketta syksyn 2020 aikana. Hankkeen aikana on tarkoitus kouluttaa 60 kokemusasiantuntijaa, sekä rekrytoida hankkeessa luotavaan kokemusasiantuntijapankkiin 20 koulutettua kokemusasiantuntijaa muista järjestöistä.

KAP Vantaan kokemusasiantuntijoiden osaamisalueet ovat mielenterveys-, päihde-, asumispalvelu- ja aikuissosiaalityö. Kokemusasiantuntijat saavat KoKoA -Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry:n suositusten mukaisen palkkion työstään. KAP Vantaa -hankkeen tavoite on kokemusasiantuntijoiden avulla yhteiskehittää Vantaan kaupungin sote-palveluita asiakaslähtöisemmiksi. (Saraniemi 2020.)

Olin kiinnostunut tutkimaan kokemusasiantuntijoihin liittyviä asioita, koska olen kahdenkymmenen sosiaalialalla vietetyn työvuoden aikana seurannut sivusta, kuinka ihmisten omien kokemusten hyödyntäminen muiden hyväksi on alkanut monimuotoistua ja kehittyä ammattimaisemmaksi palkkioperustaiseksi kokemusasiantuntijatyöksi. KAP Vantaa herätti mielenkiintoni, heidän vaikuttavan viestinnän ansiosta sosiaalisessa mediassa.

Kehittämistyöllä pyritään vastaamaan yhteiskunnallisiin ongelmiin ja kysymyksiin. Jotta työn tulokset olisivat luotettavia, tarvitaan tutkimukseen perustuvia menetelmiä ja lähestymistapoja, joilla arvioidaan tuloksia. Kehittämistyössä on tarkoitus tuottaa uutta tietoa, päivittää menetelmiä ja ratkaista ongelmia. Vuoropuhelu käytännön toimijoiden kanssa kuljettaa kehittämistyötä (Kóbor-Laitinen & Hautio 2020.) ja tuo

esiin erilaisia näkökulmia. Uusien toimintatapojen toimivuutta voi kokeilla vain käytännössä (mt.). Tämän vuoksi kehittämistyö on vahvasti työelämään sidonnainen. Tarve tutkia kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointiin liittyviä kysymyksiä, nousi esiin keskustelussa KAP Vantaan edustajien kanssa 28.9.2020. Aihe työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen nousi esille kiinnostavana ja innostavana. Keskusteluun osallistuneet KAP Vantaan edustajat ja opinnäytetyön tekijä, kokivat aiheen tärkeäksi ja erityyän mielenkiintoiseksi koko ammattialalle.

Kokemusasiantuntijan käyttö työyhteisöissä ja osallistamisen menetelmänä nähdään joskus velvollisuutena rahoituksen tai lain painostamana ja osallistumisen myötä kokemusasiantuntijan odotetaan emansipoituvan (Meriluoto & Laine 2019, 167, 173–174). Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille, kokemusasiantuntijoiden kokemuksia työhyvinvointiin liittyen.

2.1 Tutkijan objektiivisuus

Olen ammatillisesti kiinnostunut kokemusasiantuntijoiden roolista ja hyvinvoinnista työmarkkinoilla. Vantaan A-kilta ry on minulle tuttu vuosilta 1999–2005, jolloin olin siellä työsuhteessa ohjaajana. Olen toiminut 20 vuoden aikana järjestötyön kentällä, ihmisten tukemisen parissa. Tutkimuksen taustalla on emansipatoriset intressit, koska olen kohdannut useita kokemusasiantuntijoita ja tehnyt heidän kanssaan yhteistyötä. Pysin tutkimuksessa olemaan täysin objektiivinen. Kyselylomake oli kaikille kyselyyn osallistujille samanlainen, lukuun ottamatta kyselyn kohtia, jotka olivat osoitettu joko jo kokemusasiantuntijatyötä tehneille ja niille, jotka olivat koulutusvaiheessa, eivätkä vielä olleet tehneet kokemusasiantuntija työtä.

Tuloksia analysoitaessa, huomioin kaikki vastaukset. En missään vaiheessa tutkimusta, saanut tietää kuka kyselyyn vastaaja oli. Kysely tapahtui täysin anonymisti, joka varmistettiin siten, että KAP Vantaan henkilöstö lähetti kyselyt tutkittaville. Kyselyn lopussa vastaajat saivat jättää yhteystietonsa, mahdollista haastattelua varten.

Tässäkään vaiheessa en pystynyt yhdistämään yhteystietonsa jättäneitä, heidän vastauksiinsa. Haastattelut toteutettiin etäyhteydellä, jolloin haastateltavalla oli mahdollisuus olla paljastamatta kasvojaan.

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA HYÖDYT

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää kokemusasiantuntijoiden kokemuksia ja odotuksia työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta. Tavoitteena on tutkimuskohteen ominaispiirteiden systemaattinen, tarkka ja totuudenmukainen kuvailu.

Opinnäytetyön ensisijainen arvo työntilajalle on tuottaa heille tietoa. Tiedon pohjalta tilaaja pystyy kehittämään kokemusasiantuntijoiden koulutuksen sisältöä. Tuloksia pystytään käyttämään myös kyselyyn vastanneiden hyväksi, heidän jatkokoulutuksis-
sansa.

Opinnäytetyö tuottaa tietoa ammattialalle. Tietoa voidaan käyttää organisaatioissa kehittämistyössä ja kokemusasiantuntijoiden työolosuhteiden tarpeiden huomioimisessa työelämässä.

Opinnäytetyö on selvitys hyvän puolesta. Opinnäytetyön tarkoitus on pitää huolta työelämän heikommassa asemassa olevien olosuhteista ja saada heidän äänensä kuuluviin.

4 TYÖHYVINVOINTI JA KOKEMUSASIAINTUNTIJUUS

Opinnäytetyön tietoperusta

4.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on laaja aihe ja siitä on saatavilla tutkittua tietoa. Nykypäivänä työhyvinvointi on ihmisen subjektiivinen kokemus omasta jaksamisesta. Työn ja vapaa-ajan balanssista, sekä arkielämän ja työn tarjoamasta aikaansaamisen ja tarkoituksenmukaisuuden tunteesta. Työn tulee vastata tekijän osaamista, tarjota oppimiskokemuksia, sekä työstä maksettavan palkan kuuluu mahdollistaa toimeentulo. Vapaa-ajan toiminnoilla, kuten harrastuksilla ja läheisten seuralla ihmiset pystyvät tasaamaan, työstä aiheutuvaa rasitusta. (Suonsivu 2011, 41.) Työhyvinvointiin liittyvät teemat ovat samoja työelämässä, riippumatta asemasta tai koulutustaustasta.

Työhyvinvoinnin tekijöitä ovat toimeentuloon, osallisuuteen ja psykofyysisiin tekijöihin liittyvien tarpeiden tyydyttyminen (Työturvallisuuskeskus 2009, 3–4). Ei riitä, että työstä maksetaan palkkaa, joka riittää toimeentuloon. Työhyvinvoinnin osatekijöitä ovat myös kokemus osallisuudesta omaan työhönsä, sekä fyysiset ja psyykkiset tekijät. Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat työntekijän omien arvojen sopivuus, suhteessa organisaation arvoihin. Työntekijän työpanoksen arvostus, sekä liittymisen mahdollisuus työyhteisöön. Työmäärän ja työajan tulee olla sopivia, sekä työtehtävien ymmärrettäviä ja hallittavia. Fyysisesti tarvitaan työntekemiselle tila ja toimivat, sekä tarpeelliset välineet.

4.1.1 Työhyvinvointi työn johtamiskysymyksenä

Johtamisen näkökulmasta työhyvinvointi voidaan jaotella kolmeen eri osa-alueeseen. Ensimmäinen osa-alue kattaa työhyvinvoinnin edellytykset. Näitä ovat; työnteon edellytysten olemassaolo, johtaminen, organisaation kulttuuri, työhyvinvoinnin järjestelmä ja organisaation jatkuva oppiminen. Toisena osa-alueena pidetään työpaikan paikallista työhyvinvointia, johon sisältyy; johtaminen, tiimi, työjärjestelmät ja fyysiset työtilat. Lisäksi esiin nousevat työntekijän omat valinnat, perintötekijät ja elämäntavat (Tarkkonen 2012, 14). Työntekijä itse kykenevät osittain vaikuttamaan työssä

jaksamiseensa, valitsemalla itselleen mieluista tekemistä ja seuraa vapaa-ajalla. Terveellisillä elämäntavoilla on vaikutusta fyysiseen hyvinvointiin ja mielenhyvinvointiin. Vuorovaikutustaidot ja oma asenne edesauttavat ottamaan puheeksi ongelmallisia asioita.

Työntekijä ei kykene yksin olemaan vastuussa, kaikista työhyvinvointiin liittyvistä teemoista. Työnantajan vastuulla on huolehtia työympäristön turvallisuudesta ja työn kuormittavuuden tasaamisesta ja yhdenvertaisuudesta. Pelkistetysti kuvattuna, kun työntekijän aluetta on huolehtia terveellisestä ravinnosta hyvinvointinsa eteen, on vastaavasti työnantajan velvollisuus järjestää työt niin, että työpäivän aikana on ravinnon nauttimiseen taukoja. Työntekijällä on osaamista ja halua tehdä työtä, työnantaja maksaa siitä palkkaa ja järjestää tilat ja välineet työnteolle. Työntekijällä on tarve kuulua ryhmään, kehittää työtä ja käydä dialogia, työnantaja järjestää kokouksia, joissa työntekijät voivat tulla tutuiksi ja jakaa osaamistaan ja näkemyksiään. Työntekijä haluaa pitää ammattitaitoaan yllä ja kehittää sitä edelleen, silloin työnantaja tukee työntekijän tiedonsaantia ja kouluttautumismahdollisuuksia. Työhyvinvointia edistäviä tekijöitä voidaan siis jakaa sellaisiin, joista työntekijä on itse vastuussa ja sellaisiin joihin työnantaja vaikuttaa. (Työturvallisuuskeskus 2009, 4.)

4.1.2 Psykologinen pääoma

Työntekijöiden psykologista pääomaa voidaan kehittää työpaikoilla. Psykologinen pääoma ei ole ominaisuus, joka joko on olemassa tai ei, vaan sitä pystyy kasvattamaan ja kehittämään. Toiveikkuus, sitkeys ja itseluottamus ovat elementtejä, jotka sisältyvät psykologiseen pääomaan. Mahdollisuuksilla vaikuttaa ja kokea mielenrauhaa työstä suoriutumiseen, pystytään vaikuttamaan ja kehittämään työyhteisössä. (Manka & Manka 2016, 159.)

Työterveyslaitos (2020) mainitsee, että työimun yksi osatekijä on oman työn tuunauksen mahdollisuus. Työterveyslaitoksen mukaan, jokaisen pitäisi voida itse muotoilla työtään itselle sopivaksi. Ihmisten työhyvinvointia lisää, hänen mahdollisuutensa vaikuttaa työaikoihin ja käyttää omia vahvuuksia osana työnteoa (Suonsivu 2011, 45).

Työelämän joustavuus on tärkeä osa työssäjaksamista, jotta työntekijät voivat tasapainoilla työelämän ja henkilökohtaisen elämän ristiaallokossa.

4.1.3 Työelämäosallisuus

Työn tekemisellä on suomalaisessa yhteiskunnassa merkittävä rooli. Työelämän ulkopuolella olevilla nähdään olevan riski syrjäytyä. Työelämän ulkopuolella oleminen lisää yhteiskunnallista ulkopuolisuuden tunnetta. (Särkelä-Kukko 2019, 236.) Työelämään liittyminen antaa tunteen pärjäämisestä ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Osallisuuden kokemus rakentuu merkityksellisestä tekemisestä, jolla on myös vaikutusta itsetuntoon.

Työelämäosallisuus lisää ihmisten hyvinvoinnin kokemusta. Työelämä voi tarjota ihmiselle pystyvyyden, osaamisen, hyväksynnän ja jonnekin kuulumisen kokemuksia. Työelämässä luovuuden ja ongelmanratkaisutaitojen tarpeen tyydyttäminen voi mahdollistua. Työelämä tarjoaa ihmiselle kokonaisvaltaisesti aineksia hyvinvointiin ja kokemuksen siitä, että oma elämä ja panos yhteiskunnalle on merkityksellistä ja arvokasta. Työelämäosallisuus on keskeinen keino ihmisten välisen eriarvoisuuden, köyhyyden ja syrjäytymisen vähentämisessä (Särkelä-Kukko 2019, 236).

Omaan työhön koetaan osallisuutta työn merkityksen ja omien vaikuttamismahdollisuuksien kautta. Osallisuuden ja osallistumisen käsitettä saatetaan sekoittaa, ne eivät ole sama asia mutta liittyvät vahvasti toisiinsa (Isola, 2019, 29.) Osallisuuden kokemus on syvempää kuin osallistuminen ja subjektiivinen kokemus. Osallisuus on henkilökohtainen tunnekokemus ja osallisuuteen vaikuttaa omien intressien lisäksi, otetaan osalliseksi pyrkijä mukaan.

4.1.4 Työpahoinvointi

Puhuttaessa työhyvinvoinnista, saatetaan kuitenkin tarkoittaa työpahoinvoinnin eri ilmenemismuotoja.

Työhyvinvoinnin vastakohta on työpahoinvointi. Työpaikkakiusaamista on; toisen työpanoksen vähättely, sulkeminen ulkopuolelle, selän takana puhuminen, ominaisuuksien arvostelu, uhkailu, työtapojen tai ominaisuuksien pilkkaaminen (Manka & Manka 2016, 150). Jokainen reagoi eri tavalla työssä kohdistuvaan kiusaamiseen. Yleisiä merkkejä työntekijän pahoinvointiin voivat olla on yliaktiivisuus, myöhästely, eristäytyminen muista, sairastelu ja työpaikan henkilöstö ongelmat, jotka ovat aistittavissa kireänä ilmapiirinä (Manka & Manka 2016, 151). Työpahoinvointi ilmenee usein uupumuksen tunteena, väsymyksenä, mielenterveyden häiriöinä ja tehokkuuden laskuna tai työyhteisön negatiivisena ilmapiirinä. (Suonsivu 2011, 13–14.) Kyselyssä tarkastelin työpahoinvointiin liittyvien piirteiden kokemuksia, kokemusasiantuntijoilla.

4.2 Kokemusasiantuntijuus

4.2.1 Kokemusasiantuntija

Kokemusasiantuntija termillä viitataan, että henkilöllä taustalla on elämänkokemusta jostakin haastavista omakohtaisista kokemuksista. Kokemusasiantuntijalla on tietoa millaiset seikat häntä ovat edistäneet toipumisessa tai sopeutumisessa. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 2020.)

Kokemusasiantuntija voi periaatteessa olla kuka tahansa. Viime aikoina on alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota kokemusasiantuntijoiden kouluttamiseen, nimenomaan asiantuntija- ja kehittämistehtäviin.

Osallistamista yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, pidetään kokemusasiantuntijoiden väylänä pois marginaalista (Meriluoto & Laine 2019, 172). Kokemusasiantuntija saattaa olla henkilökohtaisen kokemuksensa traumatisoima tai haastavan elämän väsyttämä ja osatyökykyinen. Mahdollisuus osallistua yhteiskunnassa ja kokea oma panoksensa merkittäväksi, parantaa hänen elämänlaatuansa. Yksilön elämänlaadun parantuminen vaikuttaa henkilökohtaisen kokemuksen lisäksi lähipiiriin, jonka kautta heidän lähipiiriinsä. Lisäksi yksilöiden elämänlaadun parantumisella on vaikutuksia yhteiskunnallisesti taloudelliseen tuottavuuteen, mikäli sosiaalinen syrjäytyminen nähdään köyhyysongelmana (Nousiainen 2019,68).

Kokemusasiantuntijuus on lähtöisin Isosta-Britanniasta 1990-luvulta. Tuolloin palveluiden käyttäjät vaativat päästä mukaan kehittämään palveluita. (Meriluoto & Laine 2019, 167.) Suomessa kokemusasiantuntijoita pidetään tärkeänä osana palveluita ja tämän vuoksi toiminta kokemusasiantuntijoiden kanssa laajenee jatkuvasti. Kokemusasiantuntijat tekevät käytännön asiakastyötä, sekä kehittävät palveluita ja ammatillisia koulutuksia. (Franz-Koivisto 2018, 3, 5.) Kokemusasiantuntijuuden tehtävänä on, että ihmiset eivät ole vain toiminnan kohteita, vaan ovat itse toimijoina suunnittelemassa palveluita (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 174/172–193).

On tehokasta, että kehittämistoiminnassa on mukana ihmisiä, joilla on kehitettävästä palvelusta henkilökohtainen kokemus. John Kotterin mukaan, kehittämistyö ei ole järkipäinen prosessi, kuten usein ajatellaan. Kehittämistyössä asiat etenevät niitä tarkasteltaessa tunteiden kautta ja tämän jälkeen kehittämistyö muuttuu käytännölliseksi. (Toikko & Rantanen 2009, 98–99.)

KAP Vantaan kokemusasiantuntijoilla on omakohtaisia kokemuksia mielenterveys-, päihde-, asumis- tai sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämisestä. Heillä on omakohtaisia kokemuksia toipumisesta, kuntoutumisesta tai sairastamisesta. Kokemusasiantuntijalla on joko suoria omakohtaisia kokemuksia tai hänellä on kokemuksia läheisenä tai omaisena siitä, että jollakin hänen läheisellään tai omaisellaan on vastaavia sosiaalisia tai terveydellisiä pulmia. (Saraniemi 2020.)

Psyykkiset haasteet, fyysiset ongelmat ja kehityshäiriöt ovat merkittäviä tekijöitä suomalaisten huono-osaisuudessa. Huono-osaisuus voi olla myös seurausta elämän aikana tehdyistä valinnoista tai valikoitumisesta, jotka ovat johtaneet ihmisen asumis- palveluihin, aikuissosiaalityön tuen piiriin, vankiloihin ja ruokajonoihin. (Niemelä & Saari 2013, 7/6–21.) Psyykkisiin, fyysisiin tai valikoituminen voi liittyä mielenterveys- ja päihdepalveluiden kokemusasiantuntijan omakohtainen kokemus. Asumis- palveluiden kokemusasiantuntijuus voi syntyä monenlaisten haasteiden yhdistelmästä tai valikoitumiseen liittyvistä seikoista. Jokaiseen teemaan on varmasti yhtä monta polkua, kuin on ihmistäkin ja jokaisen tarina on hyvin yksilöllinen, vaiherikas ja risteilevä. En kuitenkaan tässä tutkimuksessa keskity näiden seikkojen tutkimiseen, vaan tarkoitus

on avata lyhyesti KAP Vantaan kokemusasiantuntijoiden kokemusosaamiseen liittyviä keskeisiä käsitteitä. KAP Vantaan kokemusasiantuntijat edustavat kokemuksillaan, näitä yhteiskuntamme keskeisiä huono-osaisuuden alueita.

4.2.2 Kokemusasiantuntijat organisaatioissa

Suomalaisissa palvelujärjestelmissä pyritään auttamaan ihmisiä mahdollisimman tehokkaasti, matalalla kynnyksellä siten, että heidän mahdollisimman monia pulmia pystyttäisiin ratkaisemaan samanaikaisesti. Luottamuksen kannalta on tärkeää, että vastassa on tuttuja ihmisiä. (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172/172–193.) Kokemusasiantuntija omilla kokemuksillaan työtätekevänä, tarjoilee tuttuuden tunnetta ja on helposti lähestyttävä, koska hän on kokenut saman tyyppisiä asioita. Kokemusasiantuntijoilla on omakohtaista kokemusta palvelujärjestelmästä ja he haluavat vaikuttaa yhteiskunnallisesti (Strömberg-Jakka 2020). Vaikuttamisen mahdollisuus yhteiskunnassa, on yksi tärkeä osallisuuden kokemuksen tekijä, joka lisää ihmisten hyvinvointia.

4.2.3 Opinnäytetöitä kokemusasiantuntijoista

Kokemusasiantuntijoista on tehty useita opinnäytetöitä, joiden tarkoitus on tehdä näkyväksi kokemusasiantuntijoiden hyödyllisyyttä ja erityisyyttä. Taistelevat tutkimukset pitävät huolta heikommassa asemassa olevien työntekijöiden olosuhteista. Järjestötoimialan kehittämisessä ja tutkimuksessa ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ovat merkittäviä. (Lind 2020.)

Kortsalo & Piskonen (2020) käsittelevät Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään kokemusasiantuntijoiden roolia työntekijöiden näkökulmasta. Heidän opinnäytetyössään nousee esiin kokemusasiantuntijoiden tuentarve työelämän pelisäännöissä. (Kortsalo & Piskonen 2020, 37).

Isorinne, Isorinne & Mikkonen (2019) tekevät opinnäytetyössään johtopäätelmän, etteivät kokemusasiantuntijat ole saaneet työlleen virallista asemaa palvelujärjestelmässä ja kokemusasiantuntijat nähdään hoitoa tukevinä elementteinä. Kokemusasiantuntijat kokevat ennakkoluuloja ja syrjintää. Ammattilaisilla on epäselvyyttä kokemusasiantuntijoiden työn tarkoitusperistä ja tavoitteista. (Isorinne, Isorinne & Mikkonen 2019, 30–31.)

Hyvärinen (2009) opinnäytetyö kuvasi kuntoutujan prosessia kokemusasiantuntijaksi. Opinnäytetyön kuvasi kokemusasiantuntijuuden positiiviset vaikutukset heihin itseensä, sosiaalisiin suhteisiin ja ympäristöön. (Hyvärinen 2009, 30–33.)

Kompan ja Kupiaisen (2017) opinnäytetyö tukee näkemystä, että kokemusasiantuntijan roolissa on epäselvyyksiä. Kokemusasiantuntijan oikeuksien ja velvollisuuksien täsmentäminen selkeyttäisi roolia. Täsmentäminen olisi hyödyksi työnantajille, asiakkaille ja helpottaisi muiden suhtautumista kokemusasiantuntijaan. (Komppa & Kupiainen 2009, 37.)

Kauppinen (2014) tekemässä opinnäytetyössä nousi esiin kokemusasiantuntijan kokemus vihamielisyydestä viranomaisten taholta. Opinnäytetyössä nousi esiin yhteistyökumppaneiden asenteiden vaikutus työssä jaksamiseen. (Kauppinen 2014, 31, 48.)

Opinnäytetöissä kokemusasiantuntijuus nähtiin hyödyllisenä ja positiivisena asiana, mutta kokemusasiantuntijatyön tavoitteet kaipaavat kirkastamista. Kokemusasiantuntijat saatetaan kokea työyhteisössä erilaisilla näkökulmilla. Osallistaminen voidaan nähdä hyvän hallinnon sääntönä tai yhteistyön merkeissä tapahtuvana kuntoutuksena (Meriluoto & Laine, 2019, 173–176). Kun kokemusasiantuntijan osallistaminen nähdään hallinnollisena pakkona, saattaa yhteistyötä tekevä työntekijä kokea kokemusasiantuntijan roolin hämmentävänä. Työnjaot saattavat olla epäselviä, eikä tiedetä mitä tehtävää kokemusasiantuntija on suorittamassa. Aiemmat opinnäytetyöt tukevat tämän opinnäytetyön näkemystä yhteistoiminnan kehittämisen tarpeesta.

Aikaisempien ammattikorkeakoulu tasoisten tutkimusten valossa tämä opinnäytetyö lisää kokonais käsityksen muodostumista kokemusasiantuntijuudesta. Kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointia ei ole aiemmin käsitelty opinnäytetöissä tutkimuskysymyksenä. Opinnäytetyö nivoo yhteen kysymystä kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnista. Aiemmista opinnäytetyöistä poiketen, tämä opinnäytetyö vastaa kysymykseen työhyvinvoinnin näkökulmasta.

5 TUTKIMUSMENETLEMÄT

Opinnäytetyö on tapaustutkimus Kap Vantaan koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijakoulutettavien työhyvinvoinnin odotuksista ja kokemuksista.

Kyselynä toteutettu tutkimus antoi kaikille KAP Vantaan kokemusasiantuntijoille yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua tutkimukseen. Tutkimustuloksessa haetaan validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa esitetyillä kysymyksillä on vastaavuutta teorian kanssa. (Heikkilä 2008, 186–187.) Aluksi tutkimuksessa perehdytään tutkittavan aiheen teoreettiseen tietoperustaan. Kyselyn kysymykset ovat mittareita, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Tutkimustulosten reliabiliteettiin vaikuttaa tutkimukseen osallistuneiden otannan koko. Otannan ollessa pieni, vastauksetkin ovat laidasta laitaan. Yksittäisiä vastauksia voidaan pitää tapauskertomuksina. Otannan ollessa mahdollisimman iso, pystytään tekemään kattavia johtopäätelmiä samankaltaisuuksien perusteella. (Heikkilä 2008, 187.)

Tutkimuksen kohdeperusjoukko muodostui KAP Vantaan koulutetuista kokemusasiantuntijoista ja kokemusasiantuntijakoulutettavista. Kohdeperusjoukko on ryhmä, josta tietoa halutaan kerätä (Heikkilä 2014, 32). Strukturoituun kyselyyn vastasi kahdestakymmenestä kohdeperusjoukkoon kuuluvasta 12 henkilöä. Kyselyyn vastanneiden osuus on 60 prosenttia kohdeperusjoukosta. Jatkossa käytän kohdeperusjoukosta käsitettä vastaajat.

Vastaajien määrää voidaan pitää suhteellisen luotettavana kuvauksena KAP Vantaasta, koska kyselyyn vastanneiden osuus ylittää 50 prosentin virhemarginaalin rajan (Heikkilä 2008, 41).

Strukturoidun kyselyn lisäksi toteutettiin teemahaastattelu. Teemahaastattelun kehikkoperusjoukoksi muodostuivat ne, jotka ovat mahdollista tavoittaa (Heikkilä 2014, 32). Kehikkoperusjoukko muodostui kyselyyn vastanneista, jotka olivat kyselyssä ilmaisseet halunsa osallistua tutkimushaastatteluun.

Teemahaastatteluun osallistuvat valikoituivat systemaattisesti puhelulla. Puhelu soitettiin listan alusta lähtien, joka toiselle yhteystietonsa jättäneelle. Systemaattisessa otannassa valitaan poimintaväli. Systemaattinen otanta on yksinkertaisuutensa vuoksi

suosittu ja nopea toteuttaa. Sitä käytetään usein puhelimitse tehtävissä tutkimuksissa. (Heikkilä 2014, 34–35.)

Tutkimustuloksia analysoitaessa, etsittiin vastauksista yhtäläisyyksiä. Ilman yhtäläisyyksiä tulokset ovat hyvin ohuita (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 110–111). Tutkimuksen analysoinnissa käytettiin kvalitatiivista sisällönanalyysia, hyödyntäen teorialähtöisen sisällön analyysin menetelmää. Kvalitatiivisessa sisällön analyysissä tutkitaan tiettyjen käsitteiden ilmenemistiheyttä. Kvalitatiivisessa lähestymistavassa tutkimustuloksia kuvataan käsittein. (Seitamaa-Hakkarainen 2020.) Tutkimuskysymyksen vastaavat aineistot teemoitettiin (Liite 6). Teemoittamisen jälkeen tarkasteltiin, kuinka paljon prosentuaalisesti vastaajat ovat olleet samaa mieltä asiasta.

Kvantitatiivista tutkimuksessa käytetään mitta-asteikkoa (KvantiMOTV 2020). Asteikkokysymyksissä, asteikkona toimi 1–5. Asteikko kategorisoitiin vastaamaan, 1-asia ei kosketa ja 5-asia on todella merkityksellinen. Vastaukset tulkittiin 1–2 merkitsevän ei vaikuttavuutta, ja 3–5 väite pitää kyselyyn vastanneelle paikkaansa. Mitta-asteikko mielletään kvantitatiiviseen tutkimukseen ja tuloksia analysoitaessa on käytetty sekä kvantitatiivisia sekä kvalitatiivisia menetelmiä.

Kvalitatiivinen -laadullinen ja kvantitatiivinen -määrällinen tapa tutkia eivät sulje toisiaan pois tutkimustapana. Molempien tapojen käyttäminen tukee erilaisten tietojen tutkimista. Nykytutkimuksissa puhutaankin moniparadigmallisuudesta. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka, Kuula, Rissanen & Karvinen 2009, 5–6.) Määrällisten tulosten ilmiöiden analyysi on myös laadullista.

SWOT-Nelikenttäanalyysi on organisaatioissa yleisesti käytettävä analysointimenetelmä, jolla pystytään selvittämään vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Nelikenttäanalyysin avulla pystytään arvioimaan toimintaa. (Suomen riskienhallintayhdistys 2020.) Nelikenttä analyysi tiivistää ja havainnoi tutkimustuloksia.

5.1 Tiedonkeruu

Työhyvinvointia selvittäessä, aihepiiri on laaja. Tulokset ovat sen vuoksi osittain numeraaleja. Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena KAP Vantaasta, jolloin KAP-vantaan 20 kokemusasiantuntijaa ja koulutettavaa muodostivat kokonaisperusjoukon.

Kokonaistutkimuksella haetaan täyttä edustusta perusjoukosta, eli kaikista toimintaan osallistuvista (Lindholm 2020). Opinnäyteyön työmäärään nähden, ei ollut mahdollista haastatteleamalla selvittää niin monen vastaajan näkemyksiä yhden tutkijan voimin. Tutkimuksessa haastatteluilla varmistettiin, ettei kyselylomakkeella vastaaminen jätä arvokasta tietoa ulkopuolelle. Haastattelut hakivat myös tutkimuksen saturaatiopistettä. Saturaatiolla tarkoitetaan tiedon kylläntymistä. Kylläntymispisteessä tutkimus ei tuota enää uutta tietoa (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020.) Tutkimuksessa tehtiin kaksi teemahaastattelua. Strukturoidun kyselyn osalta tutkimus oli määrällinen. Teemahaastattelu oli laadullinen ja tutkimuksen kehikkoperusjoukko haastateltavista, muodostui kyselyssä suostumuksensa antaneista. Kehikkoperusjoukko on kohdeperusjoukon osa, johon on mahdollista saada yhteys (Heikkilä 2014, 32). Jatkossa käytän kehikkoperusjoukosta käsitettä haastateltavat.

5.1.1 Kysely

Tiedonkeruu tapahtui sähköisesti, strukturoidulla Webropol -kyselyllä. Sähköinen kysely on yhdenvertainen ja sillä varmistettiin, että KAP Vantaan toimintaan osallistuvilla oli yhtäläiset mahdollisuudet osallistua tutkimukseen. Vastaajien anonymiteetin varmistamiseksi kysely lähetettiin KAP Vantaan henkilöstön kautta. Strukturoitu sähköinen kysely on rutiininomainen ja kaikille samanlainen. Strukturoitu kysely sisältää avoimia kysymyksiä valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi. (Hautio 2020.) Kysely valikoitui määrällisen tiedonkeruun menetelmäksi. Tutkimuksella haluttiin tavoittaa mahdollisimman moni tutkittava.

Sähköinen kysely vähentää tiedonkerääjän läsnäolon vaikutuksia tutkittavien vastauksiin. Vastauksia kerättiin anonymisti sähköpostin välityksellä. Etäisyys mahdollistaa vastaajille mahdollisimman avoimen ja rehellisen lähtökohdan vastata arkaluontoiisiin kysymyksiin. Anonyymillä vastaustekniikalla vastaajan ei tarvitse ennakoida tai pohtia haastattelijan mahdollisia reaktioita.

Työhyvinvointiin liittyvät aihealueet liikkuvat työntekijöillä yleisesti samojen teemojen ympärillä. Työhyvinvoinnista on paljon tutkittua tietoa ja kirjallisuutta. Tutkimuksen kysymykset on laadittu huomioiden hyvinvoinnin aihepiirejä, jotka koskettavat KAP Vantaan kokemusasiantuntijoiden omakohtaisten kokemusten aihepiirejä.

Kyselyssä käsitellyt aihepiirit on muotoiltu Työturvallisuuskeskuksen hyvinvoinnin portaat työkirjasta (2009). Työhyvinvointiin liittyvää kirjallisuutta on laajasti saatavilla. Työhyvinvoinnin pääpiirteet ovat pääosin samat, mutta tulokulmissa on havaittavissa eroja. Toiset teokset käsittelevät työhyvinvoinnin aihepiiriä yleisesti, toisten keskittyessä tiettyihin osa-alueisiin, kuten työuupumukseen, työn imuun tai henkilöstöjohtamiseen. Opinnäytetyössäni pyrin saamaan vastauksen mahdollisimman laajasti. Etsin vastauksia kysymyksiin; millaiset asiat vaikuttavat kokemusasiantuntijan työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen, sekä merkkejä, joista kokemusasiantuntija havaitsee työhyvinvoinnin madaltumista.

Kysely koekäytettiin kahdella ulkopuolisella kokemusasiantuntijalla. Palautteen perusteella kyselyyn tehtiin tarvittavat muutokset. Kysely esiteltiin etukäteen KAP Vantaan henkilökunnalle, joille annettiin mahdollisuus kommentoida kyselyä. Ennen kyselyn lähettämistä varmistin koekäyttäjiltä, sekä KAP Vantaan henkilöstöltä, ettei kysely vaikuta loukkaavalta tai asiattomalta.

Haasteelliseksi osoittautui kyselylomakkeen pituus. Kysely sisälsi 26 kysymystä, joista taustoittamiseen liittyviä kysymyksiä oli 15 kappaletta. Koekäyttäjien palautteen perusteella kysely sisälsi heidän ehdottamia kysymyksiä, vaikka kysely oli jo ennestään pitkä. Päätökseen lisätä kysymyksiä vaikutti koekäyttäjien kokemus aiheen mielenkiintoisuudesta ja tärkeydestä. Lisäksi koekäyttäjien kysymysehdotukset olivat aiheeseen sopivia ja oleellisia.

Tutkimuksessa kysyttiin taustatietoina sukupuolta, ikää, koulutus- ja työtaustaa. Tiedoilla pystytään suhteuttamaan vastaajien työelämä kokemusta.

Kysely sisälsi vaihtoehtoisia kysymyksiä vastaajille taustan mukaan. Kysely antoi vaihtoehtoiset kysymykset vastaajille, jotka olivat jo tehneet kokemusasiantuntijana työtä ja vastaajille, jotka eivät vielä olleet tehneet kokemusasiantuntija työtä. Kysymykset jakautuivat joko odotuksiin ja toiveisiin tai kokemuksiin.

5.1.2 Haastattelu

Haastattelumenetelmänä oli laadullinen teemahaastattelu. Teemahaastattelu valikoitui menetelmäksi, koska halusin tutkijana varmistaa kaikkien asiaan liittyvien asioiden käsittelyn. Teemahaastattelussa kysytään kaikilta haastateltavilta sama sisältö ja haastattelija pystyy haastattelurungon avulla huolehtimaan, että kaikki kysymykset tulevat kysytyksi. Haastattelija ohjailee keskustelua, vaikka keskustelu on vapaata. Opinnäytetyöhön sopii teemahaastattelu, koska valmiiksi valittuun aihepiiriin etsitään vastauksia. Teemahaastattelussa käsitellään kysymyksiä eri järjestyksessä, eri haastateltavien kanssa. Puoli strukturoidussa haastattelumenetelmässä taas kaikkien haastateltavien kanssa kysymykset käydään samassa järjestyksessä. (Hautio 2020.)

Teemahaastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska haastatteluista haluttiin keskustelunomainen. Keskustelevalla teemahaastattelulla pystyttiin keräämään laajemmin tietoa tutkimuskohteesta tekemällä lisäkysymyksiä. Haastattelun aikana tehtiin muistiinpanoja käsite ja miellekartta -menetelmällä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Teemahaastattelut tukivat tiedonkeruussa strukturoitua kyselyä. Haastatteleamalla pystyi kysymään tarkennuksia vastauksiin ja pohtimaan aihetta vastaajan kanssa.

5.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä on noudatettu Tutkimuksellisen neuvottelukunnan (2012) tiedeyhteisön käytäntöjä. Tutkimus noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta, tarkkuutta.

Tutkimuslupa on solmittu työn tilaajan kanssa ja tutkimuskohteille on tiedotettu heidän oikeuksistaan osallistua vapaaehtoisesti tutkimukseen. Heillä on ollut oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistumisen halutessaan. Tutkimuksessa on noudatettu tietosuojaa koskevia periaatteita. Tutkija on pyrkinyt toimimaan vastuullisesti julkaistessaan tutkimuksen tuloksista ja huolehtinut ettei tutkittavien tunnistettavuus ilmene. Opinnäytetyössä on merkitty lähteinä muut, kuin omat tai tutkittavien mielipiteet. (Tutkimuksellinen neuvottelukunta 2012, 6–7.)

6 TULOKSET JA ANALYYSI

Tutkimukseen osallistui 12 henkilöä kahdestakymmenestä. Teemahaastatteluun osallistuneet valikoituivat kyselyyn vastanneista.

6.1 Analyysimenetelmä

Teorialähtöisellä sisällönanalyysillä etsittiin vastauksista yhtäläisyyksiä, joita ilman tulokset ovat hyvin ohuita (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 110–111). Kyselyyn vastanneiden otanta on kokonaisjoukosta 60 prosenttia. Haastattelujen osuus tutkimusten kokonaisjoukosta oli suhteellisen pieni. Tältä osin tutkimustuloksia voidaan osittain pitää yksittäisinä mielipiteinä ja narratiiveina. Toisaalta haastattelujen tarkoitus oli saturaatiopisteen varmentaminen. Saturaatiopistettä ei varmuudella saavutettu, koska haastatteluja toteutettiin vain kaksi. Saturaatiopisteen varmentamiseen olisi tarvittu enemmän haastatteluja. Haastattelut kuitenkin elävöittivät tutkimusta ja antoivat tutkimuskohteille vapauden keskustella teemasta kyselyä laajemmin. Haastattelujen osuus kehikkoperusjoukosta on 33 prosenttia.

6.2 Tutkimuskohteiden taustatietoja

Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja kysely lähetettiin jokaiselle KAP Vantaa -hankkeessa olevalle 20 henkilölle.

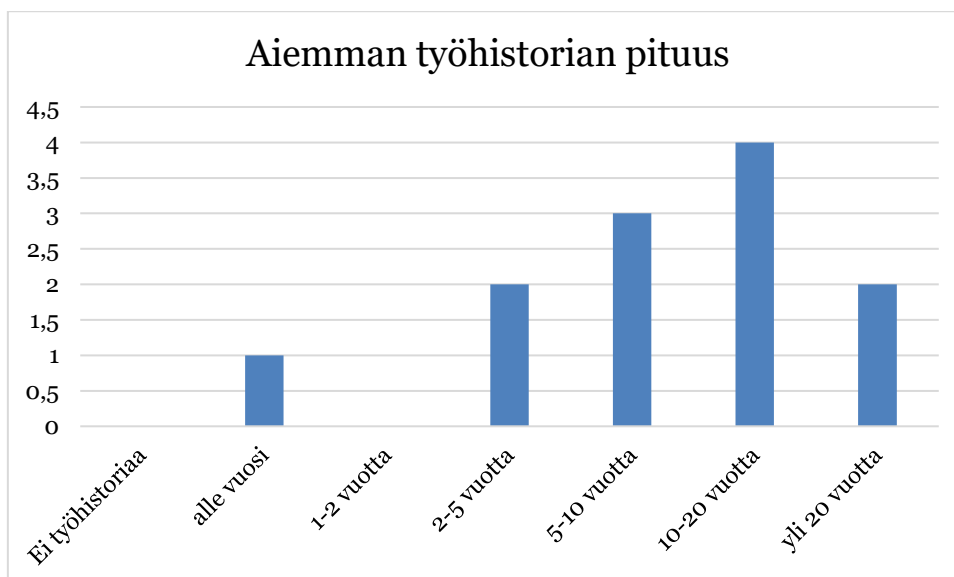
Kyselyyn vastasi 60 prosenttia, ikäjakaumalta 25–75-vuotiaita. Yli 15 prosentin vastaajamäärä sähköiseen kyselyyn on huomattava ja osoittaa tutkimuskohteiden kiinnostuksen tai näkevät tarpeen tutkimukseen vastaamiselle (Lindholm 2020).

Yli puolet vastaajista oli naisia. Omakohtaisesta akuutista kokemuksesta oli kulunut aikaa yli 6 kuukautta, mutta alle 10 vuotta. Akuutilla kokemuksella tarkoitetaan kokemusasiantuntijan omakohtaisia kokemuksia, josta hän toimii kokemusasiantuntijana. Jatkossa tekstissä käytetään käsitettä akuutti kokemus, kun puhutaan kokemusasiantuntijan omakohtaisista kokemuksista.

Kaikilla vastaajilla oli aiempaa työhistoriaa, ennen kokemusasiantuntija työtä. Haastatteluiden perusteella työhistoria on kuitenkin jäänyt ohueksi ja rikkonaiseksi akuutin

kokemuksen myötä. Ammattialaa koskevassa kysymyksessä 16 prosenttia vastasi, ettei ole työhistoriaa. Vastaukset koskien ammattialaa ja työhistoriaa ovat keskenään ristiriidassa, mutta syytä ei voi päätellä.

Kyselyyn vastanneilla kokemusasiantuntijoilla oli monipuolisesti taustakoulutusta ja koulutustaustat olivat heterogeenisiä. Koulutustaustaa oli lukiosta ja tutkintoja ammattikoulusta, opistosta ja korkeakouluista (liite 2). Työhistoriaa oli kertynyt monilta eri ammattialoilta ennen kokemusasiantuntija tehtäviä. Työhistorian pituus vaihteli alle vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen.

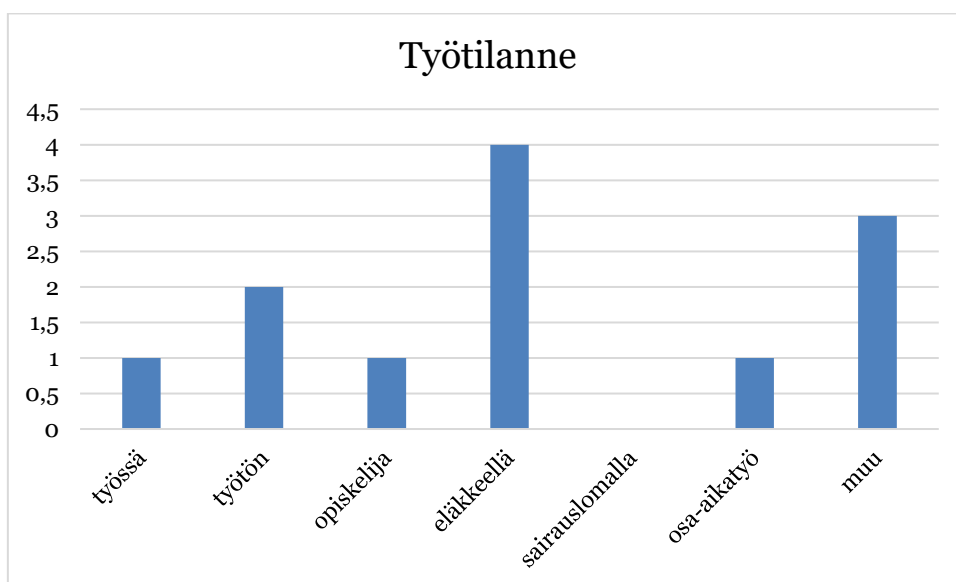


Kuvio 1: Aiemman työhistorian pituus

Kokemusasiantuntija tehtäviä valtaosa (92 prosenttia) vastaajista halusi tehdä osa-aikaisesti, sivutyönä tai projektiluontoisesti. Vastaajista kokoaikaisesti työtä kokemusasiantuntijana, olivat halukkaita tekemään vain yksittäiset vastaajat. Haastattelut tarkensivat taustalla olevia syitä, halukkuuteen tehdä osa-aikaista työtä.

Haastatteluissa selvisi, etteivät kokemusasiantuntijat välttämättä koe olevansa vielä täysin työkykyisiä, akuutin omakohtaisen kokemuksen jäljiltä. Toisaalta myös työmarkkinat vaikuttavat siihen, että kokemusasiantuntijoiden työn kokonaisuus koostuu monista eri organisaatioista ja erilaisista työtehtävistä. Usealla on taloudellisenä tukena yhteiskunnan erilaisia tukimuotoja.

Vastaajista vajaa viidennes oli työelämässä ja kolmasosa eläkkeellä. Vastaajista tasan puolet olivat jo tehneet työtä kokemusasiantuntijana. Vastaajista yli puolet toivoivat työnantajakseen julkista sektoria, osalle vastaajista työnantajalla ei ollut merkitystä.



Kuvio 2: Työtilanne

Mielenterveyspalveluiden kokemusasiantuntijuus oli kolmanneksella vastaajista. Päihdepalveluiden ja aikuissosiaalityön kokemusasiantuntijuutta oli viidenneksellä vastaajista. Asumispalveluiden kokemusasiantuntijat olivat edustettuna vähemmistönä. Vastauksissa neljännes ilmoitti omaavansa lisäksi myös jonkun muun sosiaali- ja terveysalan kokemusasiantuntijuuden. (Liite3.) Kaikilla vastaajilla akuutista kokemuksesta oli kulunut aikaa vähintään 6 kk. Puolella vastaajista aikaa omasta akuutista kokemuksesta oli kulunut 5–10 vuotta. (Liite 4.)

6.3 Tutkimustulokset

6.3.1 Osallisuus ja yhdenvertaisuus työyhteisössä

Kokemusasiantuntijan käyttö työyhteisöissä ja osallistamisen menetelmänä nähdään joskus velvollisuutena rahoituksen tai lain painostamana (Meriluoto & Laine 2019, 173–174). Kokemusasiantuntijat nostivat esiin kysyttäessä, mitä muiden olisi hyvä tie-

tää tai ottaa huomioon työskennellessä kokemusasiantuntijan kanssa, että he eivät halua olla kiintiökokemusasiantuntijoita, eivätkä haluaisi, että työpaikoille kutsutaan kokemusasiantuntija sen vuoksi että se koetaan pakoksi. Kokemusasiantuntijat sitä vastoin toivoivat, että heidän mielipiteensä kirjattaisiin ylös ja kokemusasiantuntija olisi kutsuttu, kun muutosta halutaan tehdä toimintaan oikeasti, eikä näennäisesti.

Vastaajat osoittivat kertomuksillaan, että heidän työhyvinvointinsa kannalta on tärkeää samanlaiset asiat kuin muidenkin työhyvinvoinnissa.

Tärkeinä pidettiin työtehtävien selkeyttä ja monipuolisia työtehtäviä. Työtehtävien epäselkeys on yleisiä työhyvinvointia heikentäviä asioita ja aiheuttaa konflikteja työpaikoilla (Virolainen, 2012, 33).

Työpaikoilla työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden kuuluu olla tasa-arvoisessa vuorovaikutussuhteessa, mutta sen toteutuminen ei ole aina helppoa ja yksinkertaista kenellekään osapuolelle (Särkelä-Kukko 2019, 248–249). Dialogia paitsi esimiehen ja työntekijän välisessä suhteessa pidetään tärkeänä, mutta myös yhä enemmän tärkeäksi nousee työntekijöiden keskinäiset työyhteisötaidot. Onnistuneen dialogin sekä työyhteisötaitojen edellytys on keskinäinen luottamus. Onnistuneeseen dialogiin tarvitaan valmiutta kuunnella ja aitoa haluta ymmärtää toista osapuolta. Työyhteisötaitoihin kuuluu auttaa toisia ja toimia työssään aktiivisena. (Alasoini 2012, 112–113.)

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kokemisen tarve huokui kyselyn tuloksista. Toiveissa tulevaisuuden työpaikalle, tutkimuksessa nousi esiin odotuksia tuesta työyhteisöltä. Työtovereilta saatavat neuvot, kannustus ja esimiehen tuen saatavuus. Kokemus siitä, että esimiehen ”ovi on aina avoinna”, koettiin vaikuttavan työhyvinvointiin positiivisesti.

Työhyvinvoinnin osatekijöinä esiin nousevat työntekijän omat valinnat, perintötekijät ja elämäntavat (Tarkkonen 2012, 14). Työntekijän työstä suoriutumiseen vaikuttaa hänen mahdolliset sairautensa, elämäntilanne ja hyvinvoinnin ylläpitäminen, myös työn ulkopuolella. Työssä jaksamisen kannalta merkittävinä seikkoina pidettiin omien voimavarojen tunnistamista. Kuormituksen tasaamiseen käytettiin monipuolisesti erilaisia liikuntamuotoja, läheisten kanssa vietettiin aikaa ja itseä muistettiin hemmotella.

Oman työhyvinvoinnin ylläpidon keinoina mainittiin itsensä hemmottelu, joka sisälsi arkisia erityishetkiä hyvän ruoan ja kotoisan tunnelmoinnin parissa.

Tutkimukseen osallistuneiden omia näkemyksiä siitä, miten kokemusasiantuntijuus on vaikuttanut heihin itseensä:

”Työelämässä olemisella on ollut vaikutuksia itsetuntoon” Vastaus no:1

”Olen tehnyt opiskelut loppuun ja päässyt tekemään työtä. Se on laajentanut maailmankuvaa ja näkemystä omaan historiaan” Vastaus no:2

”Seison nyt vahvemmin omilla jaloilla” Vastaus no:3

”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa” Vastaus no:4

”Kokea olevansa osa työyhteisöä” Vastaus no:5

Kokemusasiantuntija saattaa tulla yhteisöön projektiluontoisesti tai alalle uutena. Toiveena kyselyssä nousi esille, että kokemusasiantuntija kutsuttaisiin mukaan keskusteluun ja kahvipöytään tauoilla. Kokemusasiantuntija saattaa kokea itsensä ulkopuoliseksi, tullessaan tilaisuuksiin tai työryhmään vain osaksi aikaa. Kyselyyn vastannut kokemusasiantuntija arveli, että monilla ammattilaisilla saattaa olla työelämässä ennestään sosiaalisia suhteita ja verkostoja, joiden kautta on helpompi liittyä mukaan ryhmään.

Vastaajan mukaan kokemusasiantuntijan yhteistyökumppaneiden on hyvä ymmärtää, että kokemusasiantuntijan tapa esittää asiat eivät välttämättä ole "ammattikieltä". Tasavertaista kohtelua muiden työntekijöiden kanssa pidettiin tärkeänä. Toisaalta koettiin, ettei kokemusasiantuntijaa tarvitse kohdella eri tavalla kuin muitakaan työntekijöitä.

”Näkemykseni otetaan huomioon, olen tasavertainen jäsen työryhmässä” Vastaus no:6

”Kokemusasiantuntijan voisi ottaa mukaan työpaikan yhteisiin tapahtumiin mukaan, kuten pikkujouluihin” Vastaus no:7

”Pitää ajan tasalla muutoksista ym. kuten muitakin työntekijöitä...” Vastaus no:8

6.3.2 Kokemusasiantuntijan työn tukeminen

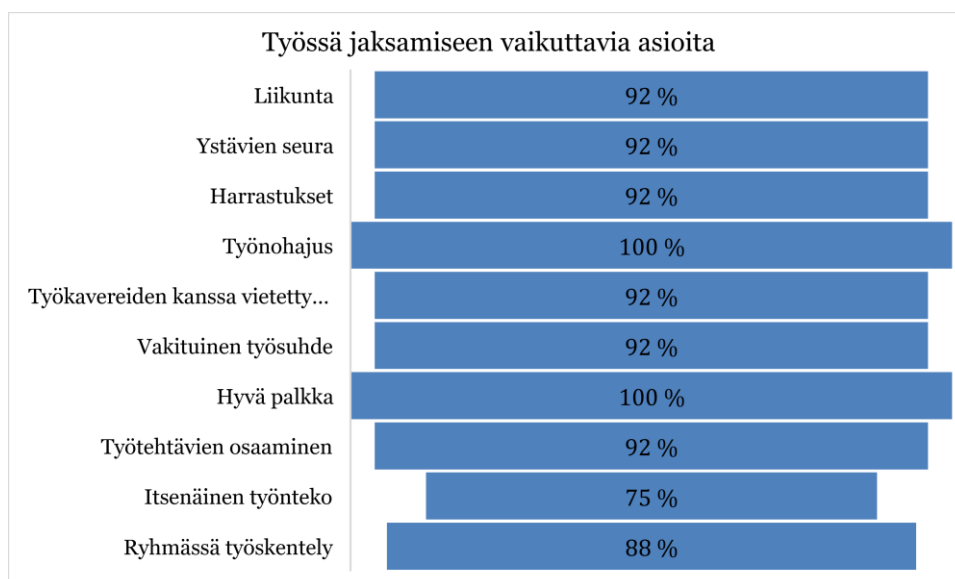
Palautteen saaminen koettiin erityisen tärkeäksi. Kokemusasiantuntijalla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta, työelämän ”pelisäännöistä” ja heillä voi olla epävarmuutta heikon itsetunnon vuoksi. Aiempi työhistoria on saattanut jäädä repaleiseksi elämän aiempien ongelmien vuoksi. Palautteen sävy ja kannustaminen koettiin erityisen tärkeäksi, hyväksytyksi tulemisen kokemuksen aikaan saamiseksi.

”Miettiä antaako palautetta kokemusasiantuntijalle hänen luonteestaan ja olemuksestaan vai hänen työstään” Vastaus no:9

Raskas työ kuitenkin nähtiin merkitykselliseksi ja palkitsevaksi.

”Olisin itse hyötynyt siitä, että joku olisi tullut kertomaan omasta kokemuksesta, et olisi kuullut et joku on käynyt samaa läpi. Se, että voi antaa toivoa, on sen arvoista” Vastaus no:10

Työssä jaksamiseen koettiin olevan erityisesti vaikutusta hyvällä palkalla ja työnohjauksella. Omalla työhyvinvointiin vaikuttavalla toiminnalla, kuten liikunnalla ja ystävien kanssa vietetyllä ajalla nähtiin olevan yhtä merkittävät vaikutukset työhyvinvointiin edistämiseen, kuin työkavereiden kanssa vietetyllä ajalla ja työsuhteen jatkuvuudella.



Kuvio 3: Työssä jaksamiseen vaikuttavia asioita

Kyselyssä tutkittiin, mikä kokemusasiantuntijoita auttaa jaksamaan työssä. Kysymystä tutkittiin asteikkokysymyksillä, monivalintakysymyksillä, sekä mahdollisuudella vastata oman valinnan mukaan sanallisesti. Asteikkokysymyksissä asteikkona toimi 1–5, jolloin 1 merkitsi ei merkitystä ja 5 paljon merkitystä.

Ryhmässä työskentelyn ja itsenäisen työnteon välillä oli kaikista muista vastauksista eniten hajontaa. Molempien kysymyksen vastauksissa oli valintoja jokaiseen asteeseen. Tämän perusteella vaikuttaa olevan täysin yksilöllistä, kuinka kokemusasiantuntijat kokevat itsenäisen tai ryhmässä tapahtuvan työnteon vaikuttavan työhyvinvointiinsa.

Vertailussa kaikki kyselyyn vastaajat valitsivat asteikosta 3–5; työnohjauksen ja hyvän palkan merkityksestä työhyvinvointiin. Työnohjauksella oli suurin yhtäläinen merkitys jokaiselle vastaajalle. Työnojaus on perusteltua etenkin silloin kun työntekijän työssä, auttajalla on henkilökohtaisesti samalaisia kokemuksia, kun hänen autettavaltaan (Nissinen 2007, 213). Kokemusasiantuntijatyön lähtökohtana on halu vaikuttaa palvelujärjestelmään ja halu auttaa muita (Liite 5). Kokemusasiantuntijat tekevät työtä nimenomaan heidän omista kokemuksistaan käsin. On tärkeää huomioida, että autettavien traumaattisten kokemusten myötäeläminen, saattaa aiheuttaa auttajalle mielikuvia tai nostaa omia tunnekokemuksia uudelleen pinnalle. Työssä tapahtuvat kohtaamiset voivat aiheuttaa auttajalle vaikeutta omissa ihmissuhteissa, eikä kaikista työelämän asioista voi puhua yksityiselämässä. (Nissinen 2007, 211).

Useat kyselyyn vastaajat, kaipasivat yhdenvertaista työterveyshuoltoa ja työsuhteetuja muuhun henkilöstöön nähden. Kokemusasiantuntijan työsuhteen luonne saattaa olla toimeksiantosopimus, jonka vuoksi kokemusasiantuntijalta itseltään odotetaan yksityisyrittäjähenkistä työpanosta. Työ on useasti kertaluontoista ja palkkioperustaista. Tulevaisuuden näkymänä on, että työntekijöiden omalle vastuulle jää yhä enemmän vastuu huolehtia oman osaamisensa ja työkyvyn ylläpitämisestä (Toiminen 2017, 29). On mahdollista, että kokemusasiantuntijat hyötyisivät toivomastaan laajemmasta työterveyshuollosta. Toisaalta kyse voi olla yhdenvertaisuuden kokemuksesta. Usealla on taustalla sairauksia, jotka ovat heidät kuljettaneet kokemusasiantuntijoiksi.

”Sairaus voi uusia, oltava avoin että missä mennään, ettei tule takapakkia, ettei ole suostunut ajoissa myöntämään” Vastaus no:11

6.3.3 Työssä jaksaminen

Haastateltavat mielsivät työkyvyn ylläpitämisen tueksi yhteiskunnan tukijärjestelmät, kuten Kansaneläkelaitoksen ja Työeläkelaitoksen. Työkykyä ja työhyvinvointia ylläpitävänä tai parantavana nähtiin usein palkka tai palkkio. Palkan vaikutusta ei nähty ai-noastaan taloudellisen toimeen tulemisen mahdollistajana, vaan tärkeänä merkkinä osallisuudesta ja arvostuksesta. Vastajista useat olivat osatyökykyisiä, joten taloudel-linen perusturva tuli muualta, kuin kokemusasiantuntijana tehdystä työstä.

Työssä jaksamiseen vaikutti myös voimavarojen mukaan valittavat työtehtävät, sekä tasapainoilu työ- ja yksityiselämän välillä.

”Se on aaltoliikettä, että välillä on työelämässä jotain kuormitusta ja välillä on omassa elämässä kuormitusta. Pitää suunnitella energian käyttö, palau-tuminen ja valita omasta elämästä huolehtiminen.” Vastaus no:12

”Saan itse valita, mitkä tarjotuista tehtävistä otan vastaan.” Vastaus no:13

”Vaihtelevat työtehtävät, liikkuva työ, mahdollisuus tehdä töitä keikkaluon-toisesti/osa-aikaisesti” Vastaus no:14

”Osa-aikatyö muutaman päivän viikossa” Vastaus no:15

”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa, näkemykseni otetaan huomioon, olen tasavertainen jäsen työryhmässä. Asiallinen korvaus tehdystä työstä” Vas-taus no:16

”Tasapaino elämässä, riittävästi lepoa ja unta. Aikatauluttaminen siten, että minulla jää aikaa myös sosiaaliseen elämään ja harrastuksiini. Omien rajo-jen tiedostaminen ja niistä kiinni pitäminen.” Vastaus no:17

Palautteen saaminen koettiin tärkeäksi. Positiivinen palaute vahvistaa kokemusta hy-väksytyksi tulemisesta. Kokemusasiantuntijuudella on vaikutusta itsetuntoon ja pär-jäämisen kokemukseen. Palaute normalisoi kuvaa itsestä ja antaa muiden hyväksyn-nän, ettei ole erilainen ihminen vaan pidetty sellaisena, kun on. Palaute vahvistaa myös omaa selviytymistarinaa. Työyhteisön tuki antaa turvallisen tunteen toimia, ei tarvitse pelätä, että jää yksin vaikeiden asioiden kanssa. Työyhteisön tuella on merkitystä, ettei tarvitse kokea jäävänsä yksin.

”Tarvitsen kannustusta ja positiivista palautetta” Vastaus no:18

”Mahdollistaa lisäkoulutus organisaation sisällä tai muulla tavalla kannustaa kehittämään työtehtävissään” Vastaus no:19

Tutkimuksessa nousi esille omien valintojen merkitys. Omilla valinnoilla pystyy vaikuttamaan omaan työssäjaksamiseen, valitsemalla tehdä asioita, jotka vaikuttavat hyvinvointiin. Omat keinot vaikuttavat työssä jaksamiseen. Hyvinvoinnista pidetään huolta riittävällä levolla, terveellisellä ravinnolla. Ammattiauttajat, itseapuryhmät ja läheiset huomioitiin työssä jaksamisessa edellyttävinä asioina.

Tärkeäksi työssä jaksamisen kannalta nousi työn rajaaminen. Kokemusasiantuntijat tiedostavat omien voimavarojensa rajallisuuden.

”Rajaan sitä, mitä ja minkä verran jaan itsestäni. En ota liikaa tehtäviä vastaan. Valitsen tehtävät mielenkiinnon ja voimavarojeni mukaan.” Vastaus no:20

”Muokkaan omaa kalenteria niin, että siellä on tilaa omalle ajalle, liikunnalle ja ystävien näkemiselle.” Vastaus no:21

”En tee kokemusasiantuntijatoiminnasta koko elämää täyttävää asiaa (24/7).” Vastaus no:22

”Kieltäytyä liian kuormittavasta työstä. Tehdä lyhyempiä työpäiviä. Pitää itsestä huolta, rentoutumalla ja omien harrastusten parissa.” Vastaus no:23

”Yleisesti omaan jaksamiseen ja sitä kautta työssä jaksamiseen voin vaikuttaa positiivisesti esim. liikkumalla, meditoimalla, näkemällä ystäviä säännöllisesti, syömällä hyvin ja käsittelemällä vaikeat asiat jonkun kanssa.” Vastaus no:24

6.3.4 Kokemusasiantuntijan työhyvinvoinnin reunaehdoja

Tutkimuksen mukaan työhyvinvoinnin heikkenemisen seurauksena mieliala laskee lähes kaikilla. Huomattavalla määrällä työhyvinvoinnin lasku ilmeni saamattomuutena, väsymyksenä ja keskittymisvaikeuksina. Ahdistuksen oireita ilmoitti saavansa yli puolet ja saman verran oli vastauksia, ettei ravinnon laatuun jaksa panostaa työhyvinvoinnin laskiessa. Vastaajista puolella työhyvinvoinnin lasku vaikuttaa unettomuutena. Ylitoimeliasuutena oireili yksittäiset vastaajat.



Kuvio 4: Merkkejä työhyvinvoinnin laskusta

Yksittäisiä reagoititapoja olivat vaikutukset fyysiseen painoon, ylitoimeliaisuus ja muunlainen haitalliseksi koettu toiminta itselle. Muunlaista itselle haitallista toimintaa oli mm. liiallinen sosiaalisen median käyttö, epäonnistumisen tunne ja negatiivinen asenne yleisesti.

Valmiista vastausvaihtoehdoista ei valittu ollenkaan vaihtoehtoja; tupakointi, uhkapeleminen tai haitallinen toiminta muita ihmisiä kohtaan.

Mielialanlasku ja tunne-elämällä oireilu nousivat esiin työhyvinvoinnin laskiessa.

”Masennus, alkaa eristäytymään sosiaalisista tilanteista, murehtiminen tulevaisuudesta.” Vastaus no:25

”Yleinen negatiivinen asenne, kyynistyminen, työtehtävät tuntuvat pakolta ja muu työhön liittyä toiminta riesalta, tunne epäonnistumisesta.” Vastaus no:26

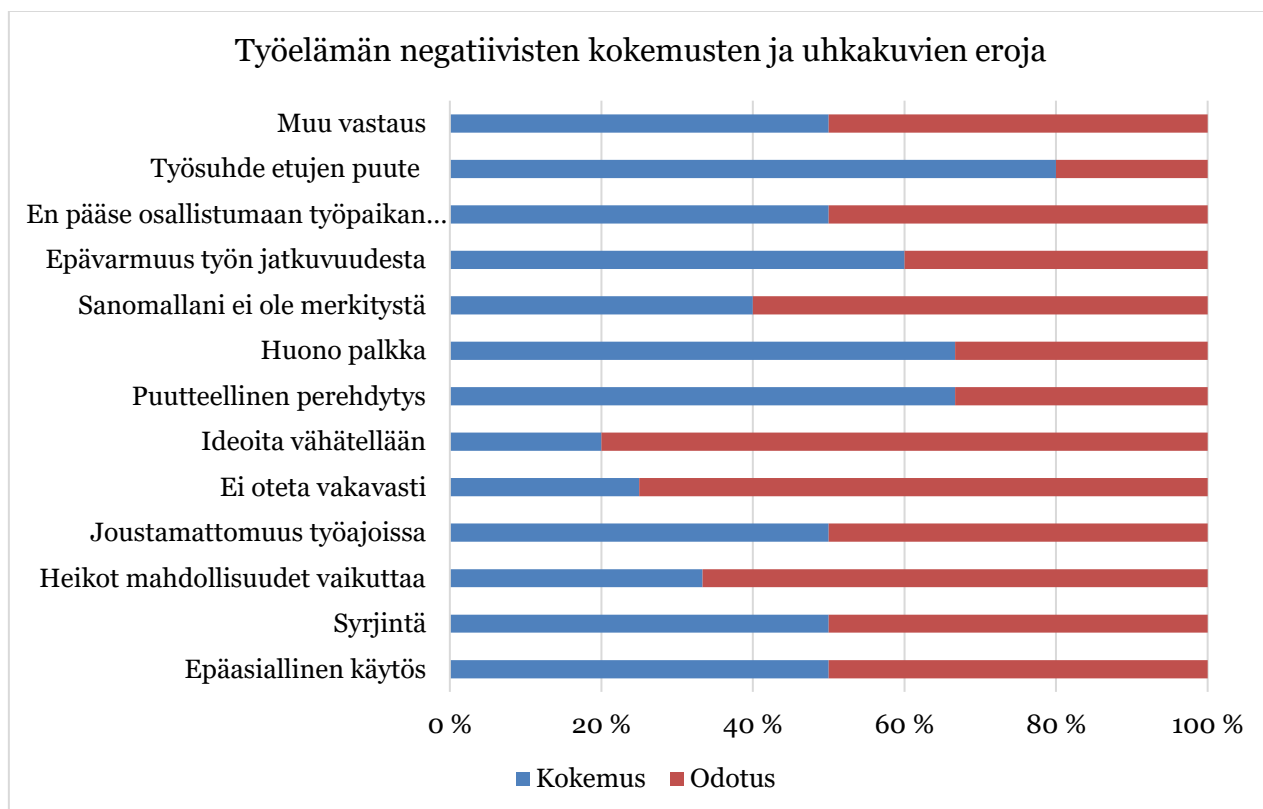
Kokemusasiantuntijoiden kokemuksiensa ja uhkakuvien yhtäläisyyksiä. Kokonaisotannasta vastaajat jakautuivat tasan molempiin ryhmiin, heihin, joilla on jo kokemusta ja heihin, jotka eivät ole vielä toimineet kokemusasiantuntijana.

Kokemusasiiantuntijoiden kokemusten ja uhkakuvien välillä ei ollut suuria eroja. Puutteellinen perehdytys, huono palkka ja työsuhde-etujen puute oli kokemuksen mukaan yli puolet suurempaa, kuin koulutettavien uhkakuvissa. Kokemus epävarmuudesta työn jatkuvuudesta oli myös suurempaa, kuin koulutettavien uhkakuvissa. Uhkakuvina se, ettei kokemusasiiantuntijaa otettaisi vakavasti, häntä ei kuunneltaisi tai olisi heikot mahdollisuudet vaikuttaa päätöksentekoon osoittautui enemmän uhkakuviksi, kuin todellisiksi kokemuksiksi.

Palkka merkitsee yhteiskunnan hyväksyntää tehdystä työstä. Riittävä palkka merkitsee toimeentuloa. Palkan myös toivottiin kompensoivan kuormittavia työtehtäviä.

Työnantajilta toivotaan ymmärrystä ja joustoa. Kokemusasiiantuntijoilla voi ilmetä aikoja, jolloin oma sairaus oireilee. Työyhteisöiltä toivotaan herkkyyttä huomata kokemusasiiantuntijan voimavarojen hupeneminen.

Vastaajat eivät ollut kokenut tai pitänyt väkivaltaa uhkana työssään.



Kuvio 5: Työelämän negatiivisten kokemusten ja uhkakuvien välisiä eroja

”Psykinen rasitus vie voimia joillain kovastikin ja työn ohessa on hyvä huomioida jaksaminen, ettei tule liian pitkää työntekoa yhtämittaisessa asian käsittelyssä.” Vastaus no:27

”Kokemusasiantuntijoita on erilaisia, osalla on eri tavoin voimia vienyt tausta. Voimia vaatii näiden miettiminen kokemusasiantuntijatehtävissä.” Vastaus no:28

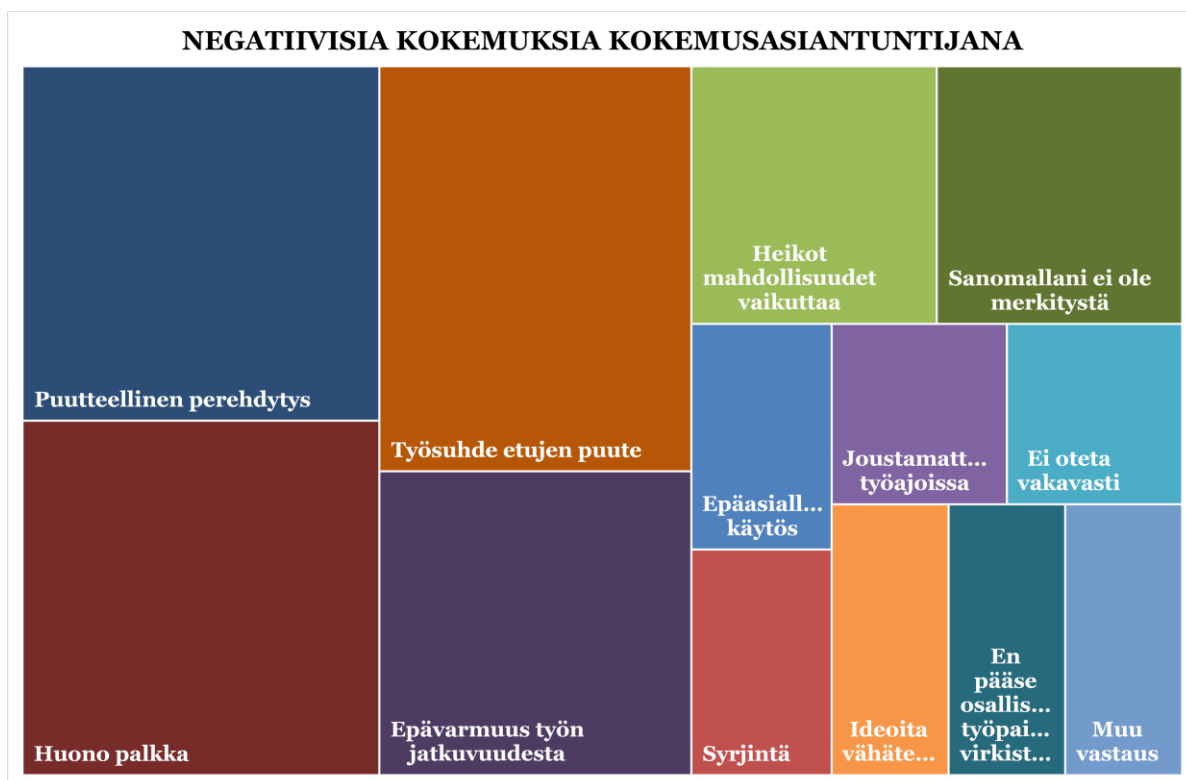
”...käytettäessä mahdollisesti kipeitäkin menneisyyden kokemuksia työssä, on hyvä olla sensitiivisyyttä sekä ymmärrystä kokemusasiantuntijana kohtaan.” Vastaus no:29

”...kokemusasiantuntijana voi olla paljon muutakin osaamista ja annettavaa kuin vain hänen omaan kokemukseensa liittyvät asiat.” Vastaus no:30

Kokemusasiantuntijat myös peräänkuuluttavat vahvasti omaa vastuutaan olla avoin ja ottaa herkästi puheeksi tunnetilat. Työstä palautumiselle pitää varata aikaa ja tunnistaa omat voimavarat. Voimavarojen tunnistamista harjoitellaan työelämässä käytännön tasolla.

”Avoin keskustelu ja asioiden esiin tuominen, jotka vievät voimia työstä.” Vastaus no:31

Kokemusasiantuntijoiden negatiivisia kokemuksia on huono palkka, epävarmuus työn jatkuvuudesta, puutteellinen perehdytys, työsuhte-etujen puute mm. laajempi työterveyshuolto, kulttuuri- ja liikuntasetelit, työyhteisön virkistyspäivät. Kukaan ei kokenut tai pitänyt väkivaltaa uhkana kokemusasiantuntijan työssä.



Kuvio 6: Kokemusasiiantuntijoiden negatiivisia kokemuksia

Kokemusasiiantuntijoiden positiivisia kokemuksia ovat; vaikuttamismahdollisuudet, kivat työkaverit, avoin keskustelukulttuuri, kokemusasiiantuntijaa kuunnellaan ja hänen sanomallaan on merkitystä, kokemukset toimijuudesta työryhmässä täysvaltaisena jäsenenä.



Kuvio 7: Kokemusasiatuntijoiden positiivisia kokemuksia

Tutkimuksessa nousi esiin kokemusasiatuntijoiden positiivisia kokemuksia työelämästä.

”Tiivistä yhteistyötä ammattilaisten kanssa, muistaen että kokemusasiatuntijalla on oma prosessi meneillään samalla kun yritämme auttaa muita.” Vastaus no:32

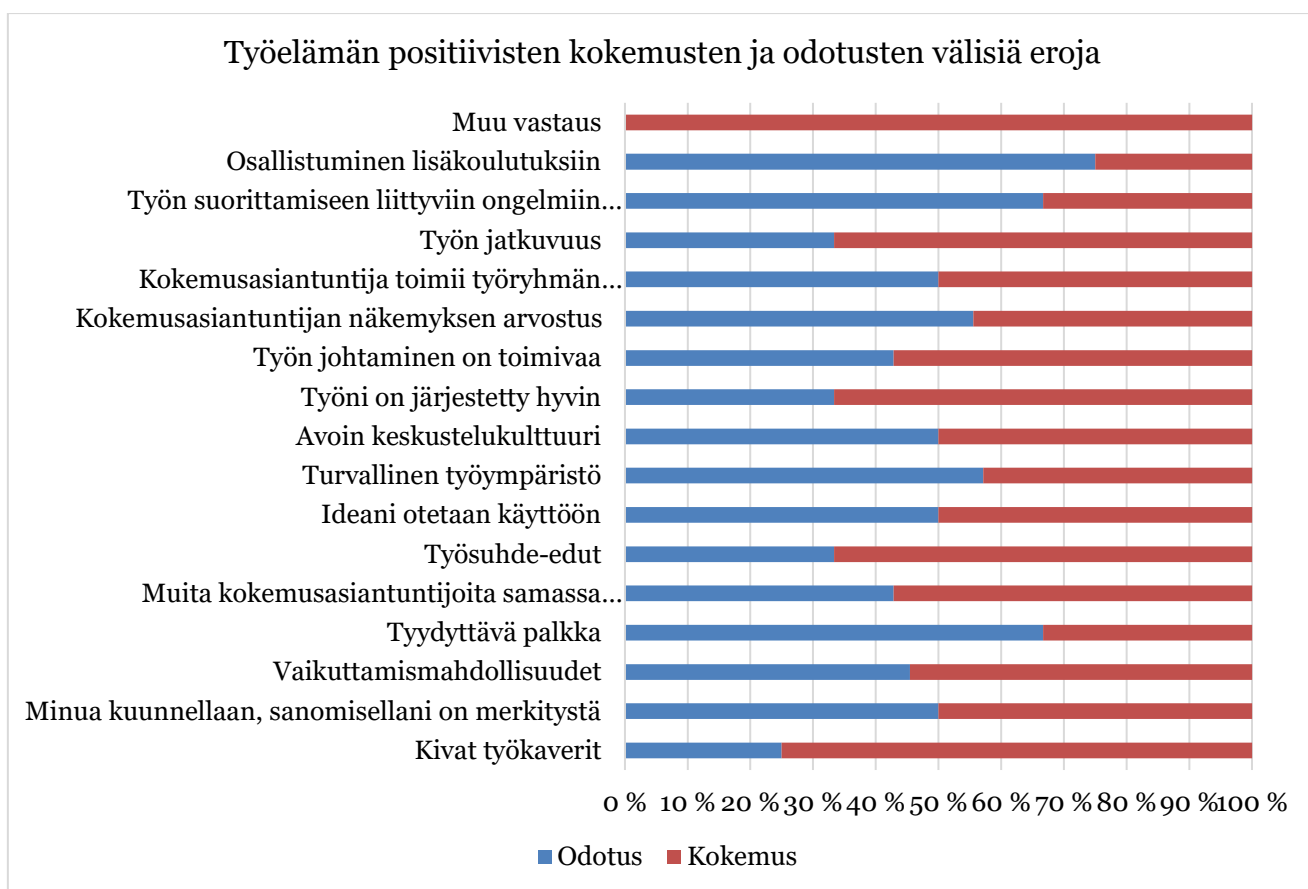
”Miettiä yhdessä työtehtävät.” Vastaus no:33

”Kokemusasiatuntija on yksi työyhteisön jäsen ja yhtä suuret oikeudet tai vaikuttamismahdollisuudet kun muilla työntekijöillä.” Vastaus no:34

Kuvio työelämän kokemusten ja odotusten välisistä eroista havainnollistaa kokemusasiatuntijoiden odotuksien ja uhkakuvien eroja ja yhdenmukaisuuksia todellisiin kokemuksiin. Odotusten ja kokemusten jako tapahtui taustatietojen mukaan. Vastaaajiin, joilla on jo kokemusta ja vastaajiin, joilla ei ole vielä kokemusta kokemusasiatuntijan työstä. Kuvio havainnollistaa miten vastaajat ovat vastanneet samaan kysymykseen. Vastaukset olivat yhteneväisiä, mutta niiden yksimielisessä painoarvossa oli eroja. Koulutusvaiheessa olevat kokemusasiatuntijat pitivät työhyvinvoinnin kannalta tärkeämpänä palkkaa, lisäkoulutusmahdollisuuksia, ongelmiin puuttumista ja turvallista työympäristöä, kuin jo työtä tekevät kokemusasiatuntijat.

Toiveet ja kokemukset olivat yhteneväisiä kuulluksi tulemisen, ideoiden käyttöönoton, avoimen keskustelukulttuurin suhteen, sekä työryhmän täysvaltaisena jäsenenä olemisen suhteen.

Kokemuksien perusteella vaikuttamismahdollisuudet ja työsuhde-edut olivat paremmat kuin toiveissa. Kokemusasiantuntija työtä tekevillä oli kokemuksia kivoista työka- vereista, työn jatkuvuudesta, hyvästä johtamisesta ja työn järjestelyistä.



Kuvio 8: Työelämän kokemusten ja odotusten välisiä eroja

Kokemusasiantuntijalle tuo työn imua, hyöty, jonka oman tarinan kertominen tuo muille. Myös palvelujärjestelmään halutaan vaikuttaa, jotta se palvelisi avun tarvis- joita paremmin. Etenkin haastatteluissa nousi esiin oman kuntoutumisen prosessi, jota työnteko tukee. Positiivisia kokemuksia kokemusasiantuntijana:

”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa” Vastaus no:35

”Näkemykseni otetaan huomioon, olen tasavertainen jäsen työryhmässä” Vastaus no:36

”Asiallinen korvaus tehdystä työstä” Vastaus no:37

”Tasavertaisena ammattilaisten kanssa” Vastaus no:38

6.3.5 Organisaatioiden ja ammattilaisten perehdytys

Tutkimukseen osallistuneet olivat yksimielisiä tarpeesta kouluttaa tai perehdyttää kokemusasiiantuntijoiden kanssa työskenteleviä, kokemusasiiantuntijan kanssa työskentelyyn. Ammattilaisilta vaaditaankin ymmärrystä omasta asemasta ja tilan ja vastuun antamista kokemusasiiantuntijoille (Särkelä-Kukko 2019, 248). Kyselyyn vastaajat toivoivat, että työpaikoilla olisi järjestetty koulutusta, ennen kokemusasiiantuntijan aloittamista. Ehdotuksena oli myös, että kokemusasiiantuntija voisi yhdessä ammattilaisten kanssa pohtia vastauksia ja ratkaisuja kysymykseen.

“Miettiä yhdessä työtehtävät Tutkia omia ”piiloasenteita’ järjestää esim. yhteispalaverit, virkistystoimintaa, tukea lisäkoulutukseen” Vastaus no:39

“Ennen projektin/työn alkamista käydä yhdessä läpi työn vaativuutta ja keskustella avoimesti käytettävissä olevista resursseista. Vastaus no:40

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kokemusasiantuntijan asiantuntijuus nousee omista kokemuksista ja hän tekee työtä omasta subjektiivisesta kokemuksesta käsin. Kokemusasiantuntijan tehtävä on tuoda näkyväksi asiakkaan näkökulmaa kehittämistehtävässä. Se eroaa perinteisestä vertais-työstä, koska kokemusasiantuntija ei pelkästään tue suoraan samanlaisessa tilanteessa olevaa toista ihmistä vaan tekee kehittämis- ja vaikuttamistyötä. Kokemusasiantuntija vaikuttaa asenneilmastoon ja palveluihin, joita samanlaisen kokemuksen omaaville tarjotaan.

Kyselyssä nousi esille, että kokemusasiantuntija saattaa olla suorittamassa jotakin tehtävää vain lyhyen ajan. Hän voi tulla seminaariin asiantuntijapuhujaksi ja hänelle maksetaan vain, hänen esiintymistensä vastaavalta ajalta palkkio. Kokemusasiantuntija saattaa matkustaa tilaisuuteen pitkältikin ja hänen odotetaan osallistuvan koko tilaisuuden ajan. Yleensä muut tilaisuuteen osallistujat työntekijät, saavat rahallista korvausta, eli palkkaa koko tilaisuuden ajan. Kokemusasiantuntijalle maksetaan usein tuntimääräinen palkkio vain hänen puheenvuoronsa ajalta, joka on suhteessa käytettyyn aikaan hyvin pieni. Kokemusasiantuntija saattaa matkustaa pitkiä matkoja, lyhyen työtehtävän vuoksi. (Kauppinen 2014, 35.)

Kokemusasiantuntijat kokevat myös ulkopuolisuutta työyhteisöissä. Kyselyssä selvisi, että he arvostavat työyhteisön tukea ja kokevat merkitykselliseksi vaikuttamismahdollisuutensa. Toisaalta kuitenkin nousi esiin, että he pelkäävät, ettei heitä kuunnella, oteta tosissaan ja heidän ideoitaan vähätellään tai ohitetaan. Kokemusasiantuntijoilla on kokemuksia siitä, etteivät heitä ole otettu yhdenvertaisina mukaan työyhteisöön, joten pelko on aiheellinen. Työhyvinvoinnin myönteistä ilmapiiriä lisää sujuva yhteistyö ja yhteinen aika sosiaaliselle kanssakäymiselle (Virolainen 2012, 189).

Tällä opinnäytetyöllä on vaikutusta KAP Vantaan 60 kokemusasiantuntijan koulutukseen. Opinnäytetyön pohjalta työhyvinvointi osataan nostaa esille opinnäytetyön tulosten pohjalta ja ottaa koulutukseen sisällöksi. Tuloksia voidaan ottaa puheeksi myös kokemusasiantuntijoiden toimeksiantajien kanssa.

7.1 Kokemusasiiantuntijoiden työhyvinvointi

7.1.1 Kokemusasiiantuntijoiden työssä jaksamisen erityispiirteitä

Kokemusasiiantuntijan työhyvinvoinnissa on huomioitavaa, että monet ovat työn aloittaessaan osatyökykyisiä. Heillä on taustallaan kokemuksia, joiden eteen he ovat tekevässä työtä vaikuttaakseen yhteiskuntaan ja helpottaakseen muiden kärsimystä ja edellytyksiä toipua. Taustalla voi olla sellainen sairaus, joka voi puhjeta uudelleen. Haastatteluissa selvisi, että kokemusasiiantuntijoilla voi myös olla erityistä herkkyyttä. He voivat kuormittua herkästi ja ovat tarkkoja havainnoimaan myös muiden kuormittunutta tunnetilaa. Tutkimukseen osallistuvat pitivät tärkeänä työnrajaamista, työnohjausta ja avoimuutta omien tuntemuksien suhteen. Kokemusasiiantuntijat pitivät tärkeänä nimenomaan tiimityöskentelyä, koska se tukee heidän osallisuuttaan ja eheytymistä omasta rankasta kokemuksesta. Monelle kokemusasiiantuntijalle työ kokemusasiiantuntijana, on työelämän uudelleen harjoittelua omien voimavarojen mukaan. Monelle kokemusasiiantuntijuus toimii väylänä vahvempaan yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Työnteko vaikuttaa itsetuntoon, koska voi olla hyödyksi yhteiskunnalle. Toisaalta muiden ihmisten kohtaaminen, joilla on samanlaista taustaa, auttaa ymmärtämään itseään paremmin. Muiden kokemusasiiantuntijoiden ja autettavien tarinoiden kuuleminen, auttaa heitä itseään suhteuttamaan itseään, suhteessa maailmaan ja muihin.

”Yhtäläisyydet asiakkaiden kanssa normalisoi itseä, ettei ole ainut” no:41.

7.2 Palautteen kerääminen

Kokemusasiiantuntijan työssä vaaditaan yrittäjähenkisyyttä. Kokonaisuutena työ saattaa koostua erilaisista toiminnoista, eri organisaatioissa. Palautteen saamista pidetään tärkeänä jatkuvan oppimisen ja hyväksytyksi tulemisen kokemuksen kannalta.

Palautetta voisi rakenteellisesti kerätä kokemusasiiantuntija itse työn suoritettuaan tai organisaatio, jossa hän tekee työtä. Organisaation ja työntekijän jatkuvan kehittymisen ja oppimisen kannalta palautteen kerääminen yleisestikin on tärkeää. Palautteen saamisen merkitys, työntekijän työssä jaksamiselle on tärkeää. Sosiaalisen oppimiskäsitteksen mukaan, ihminen oppii tehokkaammin saamalla palautetta ja havainnoimalla ympäristöään, kuin oppimalla ”kantapään kautta” (Manka 2010, 113). Tutkimuksessa

ehdotettiin, että palautetta voisi kerätä kokemusasiantuntijan kohtaamilta asiakkailta, joiden parissa kokemusasiantuntija tekee työtä. Palautteen pyytäminen voisi olla yksi työnvaihe. Palautetta voisi hyödyntää itsensä kehittämisen välineenä ja oman osaamisen portfolion sisältönä.

7.3 Perehdytysopas kokemusasiantuntijoiden kanssa työskenteleville

Kokemusasiantuntijoiden kanssa työskenteleviä, olisi tärkeää perehdyttää enemmän. Perehdytys olisi hyvä tapahtua ennen, kuin kokemusasiantuntija aloittaa työtehtävät organisaatiossa. Oppaan tulisi olla helposti lähestyttävä, selkeä ja sisältää kuvia. Kuvilla vaikutetaan moniulotteisesti, ihmisten maailmankuvan muovautumiseen. Myös mediassa kuvilla on merkitystä ihmisten asenteisiin ja kiinnostukseen vähäosaisia kohtaan. (Johansson 2017, 225.) Kokemusasiantuntijoiden työnkuvat ovat moninaisia ja toisinaan työpaikoilla kokemusasiantuntijan työtehtävät ovat epäselviä. Läpinäkyvyys ja vuorovaikutus työelämän kanssa, tukee kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointia. Organisaatioissa kaikkien saatavilla oleva tieto kokemusasiantuntijoiden työn tavoitteista ja työn lähtökohtien erityispiirteistä parantaa osapuolten yhteisymmärrystä.

Kokemusasiantuntijaa saatetaan pitää työpaikan muoti-ilmiönä (Meriluoto & Laine 2019, 14). Kokemusasiantuntijan työpanoksella on kuitenkin syvällisempi merkitys yksilölle ja yhteiskunnalle. Kokemusasiantuntijoilla on halu auttaa muita ja kehittää palvelujärjestelmää, jonka avun tarpeessa he itse ovat olleet. Omakohtainen kokemus on jättänyt jäljen kokemusasiantuntijaan ja eheytymisprosessissa on erityisen tärkeää saada hyväksyntää ja kokea osallisuutta. Kokemusasiantuntijan työ voi olla kokemusasiantuntijalle itselleen kuntouttavaa toimintaa, jolla hän haluaa parantaa työkykyään ja parantaa yhteiskunnallista osallisuuttaan. Tutkimukseen osallistuvat vaikuttivat olevan yksimielisiä siitä, että työtä tekemällä saa hyväksyntää. Tutkimukseen osallistuvat kertoivat kokevansa hyväksyntää, kun kertoo olevansa työssä tai opiskelevansa. Elämä tuntuu merkityksellisemmältä, kun pääsee osalliseksi työelämään.

Perehdytysoppaan voisi toteuttaa yhteiskehittämisenä. Kokemusasiantuntijoilla itsellään on laajaa osaamista. He voisivat itse osittain toteuttaa oppaan kokemusasiantuntijan työn erityispiirteistä. Oppaan olisi hyvä olla sähköisen muodon lisäksi paperisena versiona, sekä ääniraitana tai videona. Erilaiset versiot tukisivat yhteiskunnassa yhdenvertaisuutta ja opas olisi helposti kaikkien saatavilla.

Kokemusasiantuntijat toivoivat, että työpaikat ja työparit saisivat koulutusta tai perehdytystä, jo ennen kokemusasiantuntijan aloittamista.



Kuvio 9: Organisaation tuen vaikutukset

7.4 Jatkotutkimus ehdotelmia

Jatkotutkimusaiheiksi esitän, että kokemusasiantuntijoiden sijoittumista työelämään tutkittaisiin systemaattisemmin, sekä kuinka kokemusasiantuntijat jatkokouluttautuvat edelleen. Tutkimus voisi selvittää, kokemusasiantuntijoiden yhteiskunnallisen osallisuuden kokemuksen voimaantumista ja onko kokemusasiantuntijan työtehtävät ponnahdus laajempaan hyvinvoinnin kokemukseen, koska osallistamista yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen pidetään ulospääsynä pois marginaalista (Meriluoto & Laine 2019, 172). Kiinnostavaa tietoa olisi myös selvitys, miten kokemusasiantuntijana toimiminen on vaikuttanut osallisuuteen, pystyvyyteen ja toimijuuteen. Onko kokemusasiantuntijana toimiminen vaikuttanut uuden ammatin hankkimiseen ja miten kokemusasiantuntijuus on vienyt elämässä eteenpäin?

KoKoA ry:n teettämän kyselyn mukaan reilusti yli puolet heidän kyselyynsä vastanneista siirtyi työelämään, kokemusasiantuntijakoulutuksen jälkeen (KoKoA -Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry 2018). Toisaalta kiinnostavaa olisi myös tutkia laajemmin työyhteisöjä, joissa on kokemusasiantuntijoita. Tämä tukisi organisaatioiden ja kokemusasiantuntijoiden konsensusta. Asiat eivät ole koskaan mustavalkoisia, eikä mikään tutkimus ei ole absoluuttinen totuus. Kaikkien osapuolten kokemusten kerääminen auttaisi yhteisymmärrystä ja tukisi myös organisaatioiden edustajien yhdenvertaisuutta. Päänmääränä kaikilla osapuolilla on varmasti yhteinen tavoite; tarjota tukea ja apua ihmisille parhailla mahdollisilla palveluilla.

7.5 Tulokset

Opinnäytetyön tuloksina laadittu nelikenttäanalyysi havainnollistaa kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointia. Analyysi on laadittu tutkimustulosten perusteella.

Taulukko 1: Nelikenttä-analyysi kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnista

Vahvuudet (sisäiset)	Heikkoudet (sisäiset)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Omakohtaisen kokemuksen tuoma tieto ❖ Aito asiakasymmärrys ❖ Moniosaamisen yhdistäminen ❖ Emansipoitumiseen omakohtaisen kokemuksen jäljiltä ❖ Tietoisuus omista voimavaroista ❖ Kiinnostus työkykyyn ❖ Oman työhyvinvoinnin ylläpidon tietotaito ❖ Aiempi työhistoria ja koulutus 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kokemusasiantuntijan uupuminen ❖ Kokemusasiantuntijan aiemman ongelman uudelleen puhkeaminen ❖ Ei ole avoin omista voimavaroista, kuormittuu
Mahdollisuudet (ulkoiset)	Uhat (ulkoiset)

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Yhdenvertainen yhteiskunta ❖ Kehittää palvelujärjestelmää vastaamaan asiakkaiden tarpeita ❖ Kokemusasiantuntijan osallisuuden edistäminen ❖ Antaa toivoa muille omalla esimerkillään ❖ Monipuoliset tehtävät ❖ Ideat otetaan käyttöön ❖ Näkemyksillä on merkitystä ❖ Toimiva johtaminen ❖ Moniosaava työryhmä 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kokemusasiantuntijan työn tukemisen puutteellisuus ❖ Kokemusasiantuntijan rekrytointiin ei resursseja ❖ Eriarvoisuus työpaikoilla ❖ Heikko tietämys kokemusasiantuntijan työn reunaehdoista ja tavoitteista ❖ Puutteet perehdytyksessä ❖ Kokemusasiantuntijan tarvitsema erityinen tuki ❖ Organisaation työntekijöiden kielteinen asenne ❖ Työsuhde-etujen puuttuminen ❖ Matala palkkio ❖ Syrjintä ❖ Epävarmuus työn jatkuvuudesta

Tuloksista voidaan päätellä, että KAP Vantaan kokemusasiantuntijoilla ja kokemusasiantuntijakoulutettavilla on hyvin tietoa työhyvinvointiin liittyen. Tietoa on oman erityisalan työhyvinvoinnin reunaehdoista ja työhyvinvointia tukevista menetelmistä. Tutkimuksessa selvisi, että kokemusasiantuntijoilla on työhyvinvointia heikentäviä kokemuksia. Toisaalta kuitenkin selvisi, että uhkakuvia on useammalla, kuin mitä todellisia kokemuksia on. Perehdytyksen puute, heikko palkka, työsuhde-etujen puute ja epävarmuus työn jatkuvuudesta oli suurimmat epäkohdat kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnissa.

Heikot vaikuttamismahdollisuudet ja ideoiden vähättely olivat yleisimpiä kokemusasiantuntijoiden negatiivisia kokemuksia työpaikoilla. Toisaalta kokemusten mukaan ongelma ei ole niin suuri, kuin koulutusvaiheessa olevien uhkakuvissa. Kääntöpuolena työn positiivisiksi kokemuksiksi nousivat vaikuttamismahdollisuudet, kokemukset työryhmän täysvaltaisesta jäsenyydestä, kuulluksi tuleminen, näkemyksien arvostus ja ideoiden siirtyminen käytäntöön. Työyhteisöissä kerrottiin olevan avoin keskustelukulttuuri, johtaminen on toimivaa, työssä on jatkuvuutta, työkaverit ovat kivoja ja työyhteisössä saa tukea.

8 LOPPUSANAT

Kokemusasiantuntijoiden työstä välittyi heidän aito halunsa ja kiinnostus. He haluavat auttaa muita ja ovat kiinnostuneita vaikuttamaan palvelujärjestelmään ja tukemaan yksilöiden hyvinvointia. Kokemusasiantuntijat eivät työllään vaikuta pelkästään ympäristöön. He toiminnallaan edistävät myös omaa hyvinvointiaan ja osallisuuttaan yhteiskuntaan. Tutkimuksesta ilmeni selkeä kehittämisen tarve ammattialoille, joissa kokemusasiantuntijan työtä hyödynnetään. Luonnollisesti on hyvä muistaa, että kaikki tutkimukset ovat suuntaa antavia, eikä absoluuttisia totuuksia (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka, Kuula, Rissanen & Karvinen 2009, 5).

Tutkimustuloksista nousi vahvana ääni tarpeelle olla hyödyksi ja tarpeellinen yhteiskunnassa. Kokemusasiantuntija käyttää työvälineenä henkilökohtaista tragedian kokemusta. Vastavuoroisesti se vaikuttaa hänen oman tarinansa suhteuttamiseen ja antaa uusia merkityksiä hänen omakohtaiselle kokemukselleen. Henkilökohtaista kokemusta halutaan hyödyntää palveluiden kehittämiseen ja muiden auttamiseen. Oma-kohtainen kokemus saa uudenlaisia merkityksiä. Osallisuus, arvostuksen osoittaminen ja muiden hyväksyntä vaikuttaa itsearvon tuntoon. Kannustuksen ja palautteen saamisella on suuri merkitys, se auttaa muistamaan, ettei tehty raskas työ ole muidenkaan mielestä turhaa, vaan arvokasta ja tärkeää.

Opinnäytetyön toteutus tapahtui nopealla aikataululla ja oli tutkijalle kiinnostava toteuttaa. Nopealla aikataululla toteuttamista tuki sujuva yhteistyö työn tilaajan ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Huolellinen perehtyminen teoria-aineistoon ja huolellisesti valmistellut kysymykset, auttoivat analysoimaan tutkimuksen tulokset.

Opinnäytetyön tekemisen ajankohtana, syksyllä 2020 yhteiskunnassa vaikutti koronapandemia sekä yhteiskuntaa kohahduttanut traaginen tietomurto. Tietomurto tragedian seurauksena, pidin hyvänä ratkaisuna, valintaa olla keräämättä tutkimukseen osallistujien henkilötietoja tai sähköpostiosoitteita. Yhteistyö KAP Vantaan henkilöstön kanssa oli tässä suureksi avuksi. Kysely saatekirjeineen ja väliaikakirjeineen välitettiin KAP Vantaan henkilöstön kautta sähköpostitse tutkimuskohteille. Tutkimus toteutettiin kokonaisuudessaan etäyhteyksien välityksellä.

Kokemusasiantuntijat ovat työelämän erityisryhmää. Heidät saapuvat työyhteisöön hyvin erilaisiin tarpeisiin, antamaan työpanoksensa omasta kokemusmaailmastaan käsin. Monelta kokemusasiantuntijalta puuttuu suoraan kyseistä työalaa vastaava, pitkän ammatillisen koulutuksen tuoma suoja. Toisaalta taas kyselyn perusteella usealla kokemusasiantuntijoista oli hyvinkin laajaa ja monialaista aiempaa koulutusta ja työhistoriaa. Muuttuvan työelämän ristiaallokossa, yhä useampi työntekijä joutuu toimimaan moniosaajana ja freelancer periaatteella. Tulevaisuuden työmarkkinoilla, vaaditaan yrittäjähenkisyyttä. Toisinaan omakohtainen historia saattaa oireilla ja kokemusasiantuntijat vaikuttavat olevan hyvin perillä omista voimavaroistaan ja niiden huomiomisesta. Kokemusasiantuntijat ovat vaikuttajia ja kokemusasiantuntijuuden lähettäjiä oman alansa erityispiirteistä ja reunaehdoista. Kokemusasiantuntijat kokivat saavansa työyhteisöistä tukea, joka auttaa heitä itseään toipumisprosessissa. Jokaisen työyhteisön pitäisi tulla tietoiseksi siitä, että kokemusasiantuntijat kertovat saavansa työyhteisöistä korvaamatonta tukea. Tämä tuki auttaa heitä omakohtaisessa toipumisprosessissa.

Tutkimustulosten pohjalta työyhteisöt voivat ottaa huomioon kokemusasiantuntijoiden tarpeita. Hyviä käytänteitä voi tarkastella, lisätä omiin toimintatapoihin ja tiedottaa eteenpäin. Positiivisen palautteen saaminen auttaa jokaista ihmistä voimaan paremmin, raskaiden kokemusten jälkeen se on erityisen tärkeää.

LÄHTEET

Alasoini, Tuomo 2012. Psykologinen sopimus organisaation ja työntekijöiden yhteisenä etuna. Teoksessa Pasi Pöyriä (Toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus, 99–118.

Franz-Koivisto, Larissa 2018. Selvitys osana Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategia hanketta (2016–2019). Vantaa.

Hautio, Minna 2020. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta -Opetusvideo. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.10.2020.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Hyvärinen, Elisa 2009. Mielenterveyskuntoutujasta kokemusasiantuntijaksi: Kuvaus mielenterveyden kokemusasiantuntijuuden muodostumisesta. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 30.10.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5766/Hyvarinen_Elisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Isola, Anna-Maria 2019. Toimijoiden ääni: Mitä osallisuus ja osallistuminen merkitsevät? Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (Toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 29–30.

Isorinne, Janica & Isorinne, Pia & Mikkonen, Katja 2019. Koulutetut kokemusasiantuntijat osana päihdetyön peruspalveluita -Kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Laurea. Sairaanhoidajakoulutus (AMK). Opinnäytetyö. Viitattu 30.10.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266649/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Jalava, Janne & Koiso-Kanttila, Samuli 2013. RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa Niemelä, Mikko & Saari, Juho (Toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa (e-kirja). Tampere: Juvenes Print, 172–193.

Johansson, Frank, 2017, Hyväntekemisen markkinat. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Viitattu 30.10.2020. https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen_materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta

Kauppinen, Sanna 2014. Kokemusasiantuntijoiden työssä jaksaminen Omat avaimet -hankkeessa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 25.10.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80627/Opinnaytetyo_Kauppinen_Sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

KoKoA -Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry 2018. Kokemusasiantuntijana toimineelle kysely. Viitattu 26.10.2020. <https://www.kokemusasiantuntijat.fi/tietoa/kokemusasiantuntijana-toimineelle-kysely-tulokset/>

Komppa, Suvi & Kupiainen, Veera 2017. Kokemuksia päihdetyön kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi amk. Opinnäytetyö. Viitattu 30.10.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135364/Komppa_Suvi_Kupiainen_Veera.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kortsalo, Jari & Piskonen, Sari 2020. ”Toisenlainen, asiantuntijuus, mutta yhtä arvokas kun ammattilainen” -Fenomenografinen tutkimus päihde- ja mielenterveysalan esimiesten ja työntekijöiden kokemusasiantuntijuuteen liittyvästä ymmärryksestä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Johtamisen ja yhteiskunnallisesti vaikuttavan palvelutuotannon kehittäminen & Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus -koulutusohjelmat, Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. Viitattu 30.10.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/300183/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6%20pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kóbor-Laitinen, Zita & Hautio, Minna 2020. Evaluointi -verkkoluento. Humanistinen ammattikorkeakoulu 22.9.2020. Viitattu 25.10.2020.

KvantiMOTV 2020. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. Viitattu 31.10.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/metodologia/metodologia/mittaaminen/ominaisuudet.html>

Lind, Kimmo 2020. Kehittämistyön menetelmät -verkkoluento. Humanistinen ammattikorkeakoulu 29.10.2020. Viitattu 30.10.2020

Lindholm, Arto 2020. Määrällisen tutkimuksen perusteet -verkkoluento. Humanistinen ammattikorkeakoulu 5.11.2020. Viitattu 5.11.2020

Niemelä, Mikko & Saari, Juho 2013. Teoksessa Niemelä, Mikko & Saari, Juho (Toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa (e-kirja). Tampere: Juvenes Print, 6–21.

Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla -Myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita

Nousiainen, Marko 2019. Osallistamisesta tuli keskeinen hallinnon käytäntö EU:n köyhyysohjelmissä. Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (Toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vatsapaino, 59–80.

Manka, Marja-Liisa 2010. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi (e-kirja). Alma Talent Oy, 150–151, 159.

Meriluoto, Taina & Laine, Sanna 2019. Osallistajien ja osallistujien tavoitteet törmäävät kokemusasiantuntijuushankkeissa. Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (Toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 165–188.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Saaranen-Kauppinen, Anita &, Puusniekka, Anna &, Kuula, Arja & Rissanen, Riitta & Karvinen, Ikali 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV -kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampereen yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Saraniemi, Raisa 2020. Kokemusasiantuntijapankki — KAP Vantaa. Innokylä 2.7.2020. Viitattu 25.10.2020. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kokemusasiantuntijapankki-kap-vantaa>

Seitamaa-Hakkarainen, Piritta 2020. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Viitattu 30.10.2020. <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>

Strömberg-Jakka, Minna 2020. Kuninkaalliset sosiaalityön asiakkaat. Sosiaalinen tekijä -Blogi. Viitattu 26.10.2020. <https://sosiaalinentekija.wordpress.com/2019/05/29/kuninkaalliset-sosiaalityon-asiakkaat/?fbclid=IwAR2xZifAPO8YCMh5KaTQ1ilgcnkxNGhgHR2kjeL9LO5uIvbVzOiH-mkn9Riw>

Suomen riskienhallintayhdistys 2020. Nelikenttäanalyysi-SWOT. Viitattu 1.11.2020. <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>

Suonsivu, Kaija 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Painettu EU:ssa: UNIPress

Särkelä-Kukko, Mona 2019. Toimijoiden ääni: Mitä osallistamisen ongelmia olisi tärkeä ratkaista? Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (Toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 231–257.

Tarkkonen, Juhani 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä -Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. Painettu EU:ssa: UNIPress

Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2020. Kokemusosaaminen. Viitattu 28.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/kokemusosaaminen>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print

Toiminen, Marjaana 2017. Välähdyksiä tulevaisuudesta - Kymmenen teesiä uuden työn syntymisestä, yritysten muutoksesta ja yksilön mahdollisuuksista työn murroksessa. Helsinki: Multiprint

Tutkimuksellinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 30.10.2020. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Työterveyslaitos 2020. Työn imu. Viitattu 26.10.2020. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>

Työturvallisuuskeskus 2009. Työhyvinvoinnin portaat. Viitattu 8.10.2020. Verkkojulkaisu. http://ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf, 3–4.

Vantaan A-kilta ry 2020. Kokemusasiantuntijapankki -KAP Vantaa. Viitattu 25.10.2020. <http://www.vantaan-a-kilta.fi/kap-vantaa>

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand

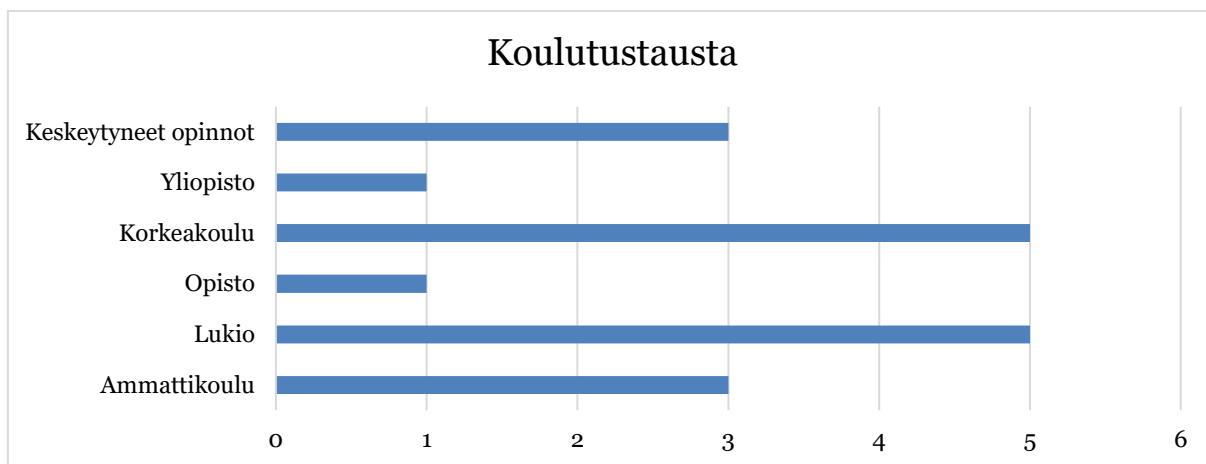
LIITTEET

Liite 1: Haastattelurunko

Teemahaastattelun runko apukysymyksineen

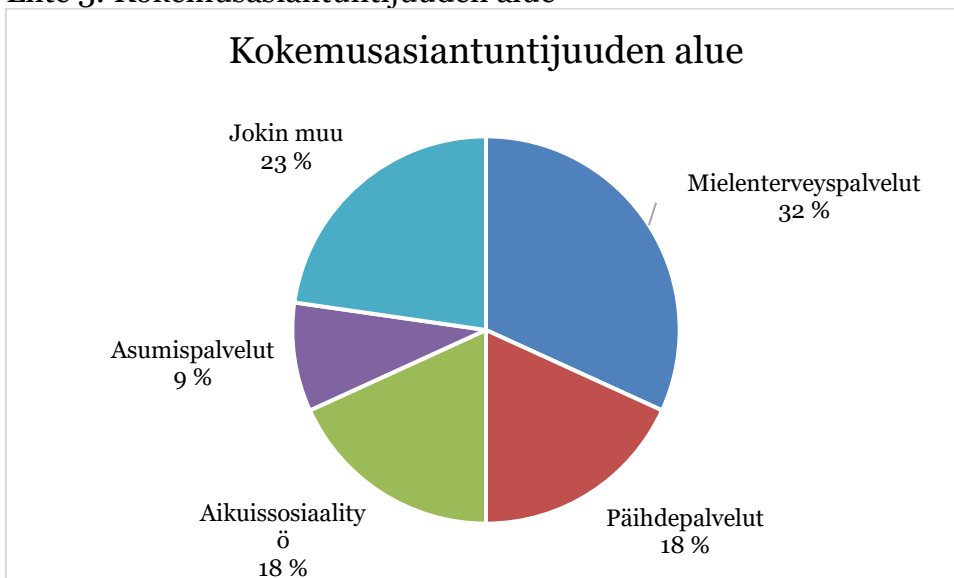
1. Oletko tehnyt kokemusasiantuntijana työtä?
 - Kuinka kauan?
 - Mikä auttanut jaksamaan?
2. Oletko ollut aiemmin työelämässä?
 - Onko sinulle työyhteisön pelisäännöt ennestään tuttuja?
3. Millaisia ajatuksia sinulla on työhyvinvoinnista?
4. Millaisia ajatuksia sinulla on työssä jaksamisesta?
5. Mitä sinulle tulee mieleen työkyvystä?
 - Miten kokemusasiantuntija rooli vaikuttaa sinun hyvinvointiisi yleisesti?
 - Onko sillä ollut vaikutusta?
6. Mitä ajattelet itsenäisen ja ryhmässä työskentelyn eroista suhteessa työhyvinvointiin?
7. Miten juuri sinä pidät työhyvinvoinnistasasi huolta?
8. Tuleeko sinulla mieleen jotain kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnin erityispiirteitä?
9. Haluatko sanoa aiheesta jotain muuta?

Liite 2: Koulutustaustat



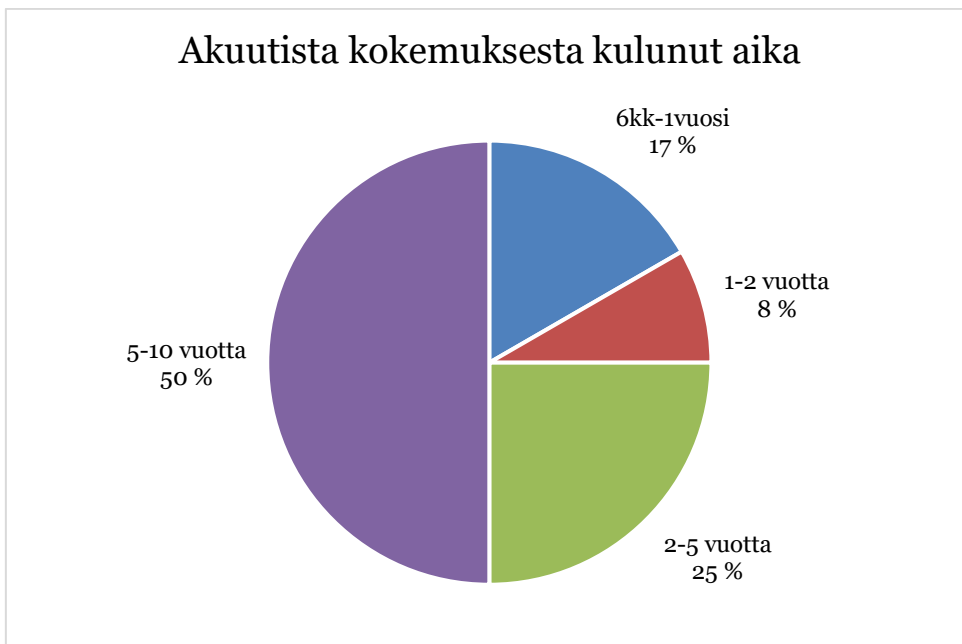
Kuvio 2: Peruskoulun jälkeinen koulutustausta

Liite 3: Kokemusasiantuntijuuden alue



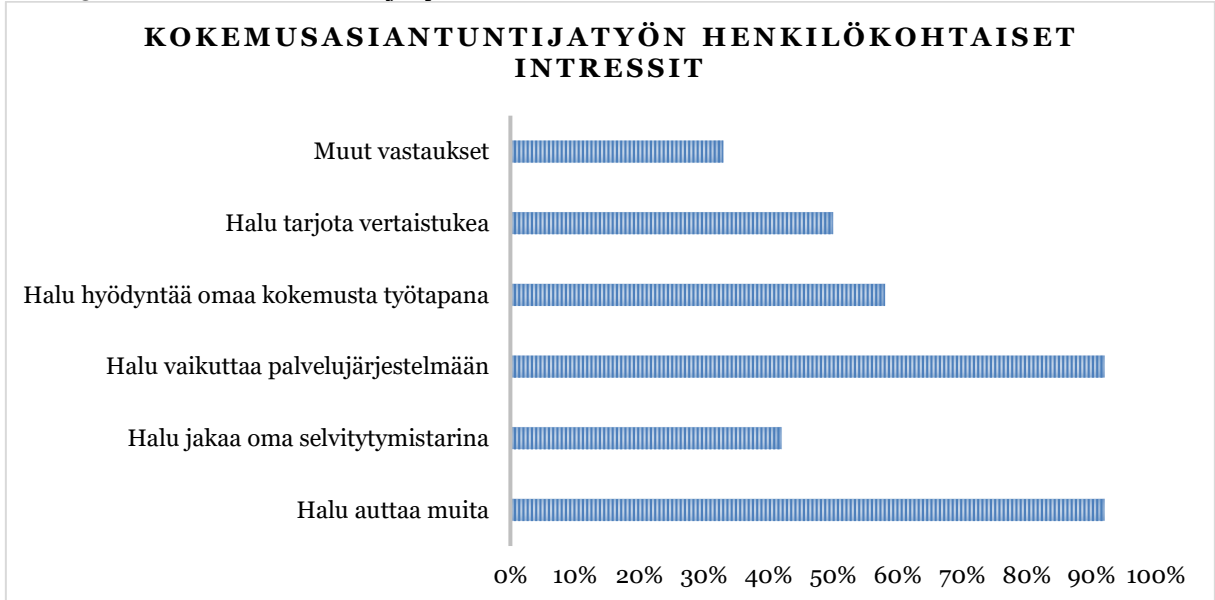
Kuvio 11: Kokemusasiantuntijuuden alue

Liite 4: Akuutista kokemuksesta kulunut aika



Kuvio 12: Omakohtaisesta akuutista kokemuksesta kulunut aika

Liite 5: Kokemusasiantuntijatyön henkilökohtaiset intressit



Kuvio 13: Kokemusasiantuntijatyön intressit

Liite 6: Vastausten teemat

Käytetyt vastaukset on numeroitu tekstiin juoksevin numeroin. Tunnistettavuuden estämiseksi kyselyyn vastanneita ja haastateltuja ei ole eroteltu.

Kokemusasiantuntijuus on vaikuttanut itseen:

- "Työelämässä olemisella on ollut vaikutuksia itsetuntoon" Vastaus no:1
- "Olen tehnyt opiskelut loppuun ja päässyt tekemään työtä. Se on laajentanut maailmankuvaa ja näkemystä omaan historiaan" Vastaus no:2
- "Seison nyt vahvemmin omilla jaloilla" Vastaus no:3
- "Minulla on mahdollisuus vaikuttaa" Vastaus no:4
- "Kokea olevansa osa työyhteisöä" Vastaus no:5
- "Yhtäläisyydet asiakkaiden kanssa normalisoi itseä, ettei ole ainut" no:41.

Yhdenvertaisuus:

- "Näkemykseni otetaan huomioon, olen tasavertainen jäsen työryhmässä" Vastaus no:6
- "Kokemusasiantuntijan voisi ottaa mukaan työpaikan yhteisiin tapahtumiin mukaan, kuten pikkujouluihin" Vastaus no:7
- "Pitää ajan tasalla muutoksista ym. kuten muitakin työntekijöitä..." Vastaus no:8

Palaute ja kannustaminen:

- "Miettiä antaako palautetta kokemusasiantuntijalle hänen luonteestaan ja olemuksestaan vai hänen työstään" Vastaus no:9
- "Tarvitsen kannustusta ja positiivista palautetta" Vastaus no:18
- "Mahdollistaa lisäkoulutus organisaation sisällä tai muulla tavalla kannustaa kehittymään työtehtävissään" Vastaus no:19

Intressit työlle:

- "Olisin itse hyötynyt siitä, että joku olisi tullut kertomaan omasta kokemuksesta, et olisi kuullut et joku on käynyt samaa läpi. Se, että voi antaa toivoa, on sen arvoista" Vastaus no:10

Kokemusasiantuntijan työssä jaksamisen reunaehdot:

- "Sairaus voi uusia, oltava avoin että missä mennään, ettei tule takapakkia, ettei ole suostunut ajoissa myöntämään" Vastaus no:11
- "Saan itse valita, mitkä tarjotuista tehtävistä otan vastaan." Vastaus no:13
- "Vaihtelevat työtehtävät, liikkuva työ, mahdollisuus tehdä töitä keikkaluontoisesti/osa-aikaisesti" Vastaus no:14
- "Osa-aikatyö muutaman päivän viikossa" Vastaus no:15
- "Minulla on mahdollisuus vaikuttaa, näkemykseni otetaan huomioon, olen tasavertainen jäsen työryhmässä. Asiallinen korvaus tehdystä työstä" Vastaus no:16
- "Miettiä yhdessä työtehtävät." Vastaus no:33

”Psykykinen rasitus vie voimia joillain kovastikin ja työn ohessa on hyvä huomioida jaksaminen, ettei tule liian pitkää työntekoa yhtämittäisessä asian käsittelyssä.” Vastaus no:27

”Kokemusasiantuntijoita on erilaisia, osalla on eri tavoin voimia vienyt tausta. Voimia vaatii näiden miettiminen kokemusasiantuntijatehtävissä.” Vastaus no:28

”...käytettäessä mahdollisesti kipeitäkin menneisyyden kokemuksia työssä, on hyvä olla sensitiivisyyttä sekä ymmärrystä kokemusasiantuntijana kohtaan.” Vastaus no:29

”...kokemusasiantuntijana voi olla paljon muutakin osaamista ja annettavaa kuin vain hänen omaan kokemukseensa liittyvät asiat.” Vastaus no:30

”Avoin keskustelu ja asioiden esiin tuominen, jotka vievät voimia työstä.” Vastaus no:31

Työhyvinvoinnin ylläpito:

”Se on aaltoliikettä, että välillä on työelämässä jotain kuormitusta ja välillä on omassa elämässä kuormitusta. Pitää suunnitella energian käyttö, palautuminen ja valita omasta elämästä huolehtiminen.” Vastaus no:12

”Tasapaino elämässä, riittävästi lepoa ja unta. Aikatauluttaminen siten, että minulla jää aikaa myös sosiaaliseen elämään ja harrastuksiini. Omien rajojen tiedostaminen ja niistä kiinni pitäminen.” Vastaus no:17

”Rajaan sitä, mitä ja minkä verran jaan itsestäni. En ota liikaa tehtäviä vastaan. Valitsen tehtävät mielenkiinnon ja voimavarojeni mukaan.” Vastaus no:20

”Muokkaan omaa kalenteria niin, että siellä on tilaa omalle ajalle, liikunnalle ja ystävien näkemiselle.” Vastaus no:21

”En tee kokemusasiantuntijatoiminnasta koko elämää täyttävää asiaa (24/7).” Vastaus no:22

”Kieläytyä liian kuormittavasta työstä. Tehdä lyhyempiä työpäiviä. Pitää itsestä huolta, rentoutumalla ja omien harrastusten parissa.” Vastaus no:23

”Yleisesti omaan jaksamiseen ja sitä kautta työssä jaksamiseen voin vaikuttaa positiivisesti esim. liikkumalla, meditoimalla, näkemällä ystäviä säännöllisesti, syömällä hyvin ja käsittelemällä vaikeat asiat jonkun kanssa.” Vastaus no:24

Työhyvinvoinnin lasku:

”Masennus, alkaa eristäytymään sosiaalisista tilanteista, murehtiminen tulevaisuudesta.” Vastaus no:25

”Yleinen negatiivinen asenne, kyynistyminen, työtehtävät tuntuvat pakolta ja muu työhön liittyä toiminta riesalta, tunne epäonnistumisesta.” Vastaus no:26

Negatiiviset kokemukset (Vastauksia ei ole lainattu tekstissä):

”Palkkioiden sopiminen, vaativat työtehtävät palkkaan suhteutettuna, ennakkoluulot, juoruilu”

”En maalaile uhkakuvia, vaan ratkaisen asiat tilanteen mukaan.”

Positiivisia kokemuksia kokemusasiantuntija työstä:

”Tiivistä yhteistyötä ammattilaisten kanssa, muistaen että kokemusasiantuntijalla on oma prosessi meneillään samalla kun yritämme auttaa muita.” Vastaus no:32

”Kokemusasiantuntija on yksi työyhteisön jäsen ja yhtä suuret oikeudet tai vaikuttamismahdollisuudet kun muilla työntekijöillä.” Vastaus no:34

”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa” Vastaus no:35

”Näkemykseni otetaan huomioon, olen tasavertainen jäsen työryhmässä” Vastaus no:36

”Asiallinen korvaus tehdystä työstä” Vastaus no:37

”Tasavertaisena ammattilaisten kanssa” Vastaus no:38

Ratkaisu ehdotukset:

“Miettiä yhdessä työtehtävät Tutkia omia ”piiloasenteita’ järjestää esim. yhteispalaverit, virkistystoimintaa, tukea lisäkoulutukseen” Vastaus no:39

“Ennen projektin/työn alkamista käydä yhdessä läpi työn vaatavuutta ja keskustella avoimesti käytettävissä olevista resursseista. Vastaus no:40