



Anne Maria Halonen
Sini Kollan
Anne Peltola

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK) - diakoniatyö
Sosionomi (AMK) - diakoni
Opinnäytetyön raportti, 2022

“MÄ OON TULLU NÄHDYKSI JA MUA ON OTETTU MUKAAN”

Kokemusasiantuntijuuden merkitys diakoniatyössä



TIIVISTELMÄ

Halonen Anne Maria, Kollan Sini, Peltola Anne

Opinnäytetyön nimi "Mä oon tullu nähdyksi ja mua on otettu mukaan" - Kokemus-
asiantuntijuuden merkitys diakoniatyössä

46 sivua, 4 liitettä

Syksy, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Sosionomi (AMK), diakoni

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Helsingin Seurakuntayhtymän Varustamoilla tapahtuvan, kokemusasiantuntijoiden ja diakoniatyötä tekevien työntekijöiden työparityöskentelyn hyviä käytäntöjä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi millaista kokemusasiantuntijoiden ja heidän kanssaan työskentelevien diakoniatyötä tekevien työntekijöiden välinen yhteistyö jo oli ja miten sitä voisi kehittää. Lisäksi haluttiin tuoda esille, millaista lisäarvoa kokemusasiantuntijoiden kanssa tehty työ antoi. Tarkoituksena oli myös selvittää, millainen merkitys kokemusasiantuntijoiden hiljaisella tiedolla oli.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa käytettiin tiedonhankintamene-
telmänä teemahaastatteluja. Haastattelujen aineisto jaettiin kolmeen päätee-
maan, jotka olivat yhteistyö, kehittäminen ja hiljainen tieto. Haastateltavat olivat
Varustamojen diakonisessa työssä toimineita kokemusasiantuntijoita ja koke-
musasiantuntijoiden kanssa työtä tehneitä työntekijöitä. Haastattelut tehtiin kas-
vokkain ja verkkokokousalusta Teamsin välityksellä ja tallennettiin, jonka jälkeen
ne litteroitiin ja koodattiin käsiteltävään muotoon.

Saadun mukaan työntekijöiden kokemus oli, että kokemusasiantuntijan läsnäolo
kohtaamistilanteissa madalsi kohdattavien kynnystä kertoa asioistaan. Työnteki-
jät kokivat, että yhteistyö avasi heidän työlleen uusia suuntia ja antoi näkökulmaa
työssä kohdattuihin ilmiöihin. Kokemusasiantuntijat nähtiin tärkeänä resurssina
diakoniatyössä. Kokemusasiantuntijat kokivat saavansa merkityksen kokemuk-
sia, kun he pystyivät hyödyntämään työssä omaa aikaisempaa kokemustaan ja
osaamistaan.

Kokemusasiantuntijoiden hiljainen tieto näkyy diakoniatyössä heidän omakohtai-
sesta kokemuksestaan nousevana asiantuntijuutena. Työparityöskentelyssä tä-
män osaamisen hyödyntäminen täydensi työntekijän ammatillista lähestymistä-
paa tarjoamalla kohdattaville vertaistuellista tартtumapintaa.

Asiasanat: diakoniatyö, kokemusasiantuntija, osallisuus

ABSTRACT

Halonen Anne Maria, Kollan Sini, Peltola Anne

"I have really been seen and I have been included". The significance of experts by experience in diaconal work

46 Pages, 4 appendices

Fall 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services, Diaconal Work

Bachelor of Social Services, Deacon

The aim of this thesis is to find out about the good practices in cooperation between experts by experience and workers doing diaconal work at the Varustamo Community Centres run by Helsinki Parish Union. The goal of the thesis is to make visible what the cooperation between the experts by experience and the workers already is and how it could be improved further. One of the goals was also to show what kind of added value working with an expert by experience brings to the work. The aim was to find out what is the significance of the tacit knowledge experts by experience have.

This thesis is a qualitative study where the information was gathered through themed interviews. The data gotten from the interviews was then divided into three main themes which were cooperation, improvement and tacit knowledge. The interviewees were experts by experience and workers who had worked together with experts by experience in the diaconal work of the Varustamo Community Centres. The interviews were conducted face-to-face and through online meeting platform Microsoft Teams, recorded, transcribed and coded into a more manageable format.

The data showed that the workers experienced that the presence of the expert by experience lowered the threshold of the people they met to start to open up about their situation. The workers stated that the cooperation offered their work new directions and gave them new viewpoints to the issues they faced at their work. Experts by experience were seen as an asset in diaconal work. Experts by experience expressed that they felt purpose and that they could apply their own previous knowledge and experiences in their work.

The tacit knowledge of experts by experience displayed itself in diaconal work as expertise that rose from their personal knowledge. The application of this knowledge in cooperation between the experts by experience and the workers complemented the professional knowledge of the workers by giving their clients a peer support-based way to accept information.

Keywords: diaconal work, experts by experience, participation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KOKEMUSASIAANTUNTIJA TYÖPARINA DIAKONIAITYÖSSÄ	7
2.1 Diakoniatyö vaikuttavan kohtaamisen kenttänä	7
2.2 Kokemusasiantuntijat täydentämässä ammatillista työtä	11
2.3 Dialoginen vuorovaikutusosaaminen.....	13
2.4 Osallisuutta luova työparityöskentely	18
2.5 Kokemusasiantuntijatyön tulevaisuus kirkossa	21
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	22
3.1 Tutkimusympäristö ja työelämäkumppani	22
4 TUTKIMUSMENETELMÄT, AINEISTON KERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT	24
4.1 Toteuttamismenetelmät, kohderyhmä ja osallistujat	24
4.2 Aineiston kerääminen.....	25
4.3 Aineiston analysointi	27
5 TULOKSET	28
5.1 Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden yhteistyö Varustamoilla	28
5.2 Yhteistyön kehittämiskohteet	29
5.3 Kokemusasiantuntijoiden hiljaisen tiedon merkitys	30
6 POHDINTA	33
6.1 Tulosten tarkastelu.....	33
6.2 Eettisyys ja luotettavuus.....	34
6.3 Opinnäytetyön tulosten hyödynnettävyys.....	36
6.4 Ammatillinen kasvu	38
LÄHTEET	43
LIITTEET	47
LIITE 1. KUTSUKIRJE	47

LIITE 2. SUOSTUMUSLOMAKE	48
LIITE 3. KYSYMYKSET KOKEMUSASIAANTUNTIJOILLE	49
LIITE 4. KYSYMYKSET TYÖNTEKIJÖILLE	50
TAULUKOT.....	51

1 JOHDANTO

Kirkko kutsuu kaikkia ihmisiä mukaan osallisuuteen ja yhteisöön, jossa jokaisen osaamiselle ja kokemuksille on käyttöä. Kokemusasiantuntijat toimivat diakoniatyössä työntekijöiden työpareina, ollen näin osa kirkon elämää ja arkea. He toimivat vapaaehtoisina tai palkattuina yhteistyökumppaneina kirkon perustehtävän toteuttamisessa. (Hietaniemi, 2022, s. 54.)

Kokemusasiantuntijuudella tarkoitetaan sellaista osaamista, joka perustuu omassa elämässä koettuun ja kokemuksen kautta opittuun asiaan. Tässä työssä keskitymme koulutettuihin kokemusasiantuntijoihin, jotka ovat päässeet hyödyntämään osaamistaan, joko palkattuina työntekijöinä tai erilaisten työllistämistimenpiteiden kautta. Tutkimuksemme kohteena ovat kokemusasiantuntijat ja heidän työpareinaan toimineet, diakoniatyötä tekevät työntekijät Helsingin seurakuntayhtymän Varustamoilla.

Kokemusasiantuntijuudesta on tullut pysyvä osa eri organisaatioiden toimintatapoja. Tällaista asiantuntijuutta on kuitenkin tutkittu seurakuntatyön kontekstissa varsin vähän. Tulevaisuudessa onkin todennäköistä, että kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävä työ tulee lisääntymään myös seurakuntien toiminnassa. Vuoden 2022 Diakoniabarometrin mukaan heistä noin kolme prosenttia toimii kokemusasiantuntijoina eri työmuodoissa seurakunnissa, joka kertoo siitä, että erilaiselle osaamiselle on käyttöä myös tulevaisuudessa. (Hietaniemi, 2022, s. 61).

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa Varustamoiden toiminnassa tekevien kokemusasiantuntijoiden, ja heidän työpareinaan työskentelevien, diakoniatyötä tekevien työntekijöiden työskentelyn hyviä käytäntöjä. Työmme tavoitteena on selvittää sitä, mikä on kokemusasiantuntijoiden hiljaisen tiedon merkitys työskentelyssä. Työmme kautta voimme olla kehittämässä tulevaisuuden diakoniatyötä ja sen osaamista. Opinnäytetyön avulla voimme tuoda näkyväksi sekä uusia tapoja soveltaa osallisuutta, että tarjota uusia työkaluja diakoniatyöhön.

2 KOKEMUSASIAANTUNTIJA TYÖPARINA DIAKONIATYÖSSÄ

2.1 Diakoniatyö vaikuttavan kohtaamisen kenttänä

Diakonia on yhteiskunnan epäkohtiin puuttumisen lisäksi ihmisten välitöntä auttamista. Diakoniatyöntekijä auttaa ja puolustaa heikoimmassa asemassa olevaa ja usein muun avun ulkopuolelle jäävää ihmistä. (Gothóni, Helosvuori, Kuusimäki, Puuska, 2012, s. 7). Diakonia on kirjattu kirkkojärjestyksen neljänteen pykälään, kolmanteen momenttiin ja siinä kehoitetaan, ”seurakunnan ja sen jäsenten harjoittamaan diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (KJ 1055/1991).

Diakoniatyö on rakkauteen ja kristilliseen uskoon perustuvaa palvelua, jonka tavoitteena on vähentää inhimillistä kärsimystä, sekä parantaa ihmisten elinolosuhteita ja elämänlaatua. Toiminnassa on nähtävissä kristillisen uskon todellisuus, joka toteutuu myös teoissa, ei pelkästään sanoissa. Diakonialla on tehtävää siellä, missä ihmisarvoa poljetaan ja väheksytään. Kirkon olemuksen ollessa diakoninen, ei kristittyinä ole mahdollisuutta olla kohtaamatta myös elämän risaista puolta, vaikka se työntäisikin meitä oman mukavuusalueemme ulkopuolelle. (Gothóni ym., 2012, s. 7).

Diakonian periaatteisiin kuuluu ihmisen toimijuuden vahvistaminen. Diakoniassa halutaan edistää osallisuutta ja kykyä vaikuttaa omaan elinympäristöön, elämäntapaan ja yhteisiin asioihin. Ihminen halutaan nähdä toimijana, jolla on mahdollisuus omien erityisominaisuuksiensa ja taitojensa avulla rikastuttaa omaa yhteisöään ja elinympäristöään. Ihminen on toimija omassa elämässään, ei pelkästään avun vastaanottaja. Diakoniassa halutaan tunnistaa yhteiskunnallisia epäkohtia ja vaikuttaa niihin, sekä vahvistaa etsivän, löytävän ja osallistavan työn toimintamalleja. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-a)

Diakonian teologian ytimessä ollaan siellä, missä Jumalan luova rakkaus on toiminnassa. Käytännössä siellä, missä on köyhyyttä, puutetta ja tyhjyyttä. Jumalan

toimintaympäristö on alhaalla, sekä siellä, missä ihminen ei ole mitään itsessään, eikä hän kykene omin voimin nousemaan sieltä missä on. Silloin Jumalan armo ilmestyy, nostaa ihmisen ylös jaloilleen ja tekee hänet joksikin. Kopperi (2007) kuvaa, kuinka tällaisessa ristinteologiassa Kristus asuu kristityssä, jolloin hän alkaa tehdä samoja tekoja kuin Kristus. Kristitystä tulee antava persoona ja hän pystyy osoittamaan pyyteetöntä rakkauttaan toisia ihmisiä kohtaan. Kristuksen kaltaisuus käsitetään tässä siten, että kristitty osallistuu lähimmäisensä taakkojen kantamiseen. Tällöin toteutuu lähimmäisen rakkauden diakonia, joka nähdään suorana jatkeena Kristuksen sovitukselle ja lunastukselle. (Kopperi, 2007, s. 150—151.)

Kontekstuaalisella teologialla on Kopperin (2015) mukaan paljon annettavaa kirkolle ja työikäytännöille. Kontekstuaalinen teologia tunnetaan Latalalaisen Amerikan vapautuksen teologian yhtenä mallina. Kontekstuaalisen teologian merkittävimpin oivallus on ottaa ihmisen todelliset ongelmat vakavasti. Latvus (2002) kuvaa kontekstuaalisen teologian perusjäsenystä arkitodellisuuden ja kristillisen uskon vuorovaikutuksena. Kokemustieto tuo tämän tulkinnan mukaan tarkasteluun omakohtaisen ja osallistavan näkökulman, joka sisältää rajattomasti kokemuksia, tunteita ja tulkintoja.

Osa kokemustiedosta on Latvuksen (2002) mukaan ääneen lausuttuja ja osa siitä on hiljaista tietoa. Kokemustiedon kriittisesti jäsennelly tieto laajentaa näköaloja. Kokemustieto syntyy havainnoista, tiedosta, tapahtumista, asenteista ja tunteista, jotka yhdessä muodostavat kokemustiedon. Kokemustieto merkitsee yhteyttä ja kosketuspintaa katseeseen, ihoon, nälkään, itkuun, kysymyksiin ja yhdessä kasvamiseen. Kriittinen jäsennyys rakentaa sillan kokemuksen ja kriittisen tiedon välille. Kontekstuaalisessa teologiassa arkitodellisuus sanoittaa ja tulkitsee uskoa ja arkea jatkuvana prosessina, jossa aito dialogi on mahdollista. Kontekstuaalinen teologia on siten avoin muutoksille ja kahdensuuntaiselle uuden oppimiselle. (Kopperi, 2015, s. 133; Latvus, 2002, s. 172—174.)

Kansalaisvaikuttaminen on diakoniatyön mahdollisuus. Auttamisen ja vaikuttamisen suhde vaikuttamistyössä on diakoniatyötä kehittävä kansalaistoiminnan menetelmä. Helsingin Malmin seurakunta toteutti kaksivuotisen Diakonia

kansalaisvaikuttamisen tukena –projektin (2019–2021). Projektin vetäjänä toimi diakonian kehittäjä Veera Wallenius, joka yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa yhteiskirjoitti artikkelin “Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden työparityö diakonian kansalaisvaikuttamisen projektissa”. Artikkelin julkaistiin Diak -vuosikirjassa 2021. Artikkelissaan he käsittelivät ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan yhteistyötä erilaisten yhteistyömuotojen avulla sekä sitä, kuinka ammattilainen ja kokemusasiantuntija voivat hyödyntää kokemuksiaan, sekä ohjata toisiaan yhteistyöprojekteissa. (Hyväri, Saikkonen, Wallenius, 2021, s. 129.)

Artikkelissa tuodaan esiin yhteiskunnasta noussut tarve kehittää kansalaisten ja hyvinvointipalveluja käyttävien osallisuutta, sekä vaikuttamismahdollisuuksien kehittämistä. Vaikuttamiskeinojen pohdinnoissa nousee esiin ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden erilainen asiantuntijuus. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyö perustuu siihen, että prosessissa kaksi ihmistä yhdistävät voimavaransa saavuttaakseen jonkin päämäärän, jota ei olisi mahdollista saavuttaa yksin. Ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan tämän kaltaista prosessia kutsutaan myös yhteiskehittämiseksi tai yhteistoiminnallisuudeksi. Työparityöskentely on pitkäjänteinen, vakiintuneemman yhteistyön muoto, jossa sen kaksi jäsentä toimivat erilaisissa tehtävissä. Kokemusasiantuntijan asiantuntijuus on kehittynyt koetun elämänkriisin tai yhteiskunnan palvelujen käytön myötä kokemuksia hyödyntäväksi asiantuntijuudeksi. Kansalaisvaikuttamisen ytimessä perustana on osallisuus, joka mahdollistaa vaikuttamisen, sekä kuulluksi ja nähdyksi tulemisen. (Hyväri, Saikkonen, Wallenius, 2021, s. 129–130.)

Diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena –projektin tarkoitus oli edistää kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia, sekä kehittää diakoniatyön toimintamalleja osallisuutta vahvistamalla. Projektilla haluttiin vahvistaa kaupunkilaisten osallisuutta diakoniatyössä. Projektissa toimi Veera Walleniuksen tukena asiantuntijoista koostunut ohjausryhmä, jonka jäsenenä alusta saakka toimi myös kokemusasiantuntija. Ohjausryhmä oli kiinteästi yhteydessä Varustamotoiminnan kehittämiseen, jossa järjestettiin toiminnallisia kokeiluja työparityöskentelystä. Projektilla haluttiin luoda diakoniatyöhön yleisesti sovellettava malli. Työparityöskentely ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan yhteistoimintana oli projektin ytimessä. Toimijuuden tukemisen ytimessä tärkeimpänä tavoitteena oli puolestaan

halu muutokseen, jonka tulisi suuntautua toiminnan käyttäjästä niiden kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Ihmiset lähtivät innokkaasti projektiin mukaan pohtimaan ja toteuttamaan itselleen merkittäviä asioita ja näkemyksiä, kun he saivat siihen mahdollisuuden. Merkittävimpiä havaintoja oli halu muutokseen, joka oli toimijuuden tukemisen ytimessä, sekä kansalaisvaikuttamisessa ja diakoniatyössä. Kansalaisvaikuttamisen ytimessä oli se, kuinka myös diakoninen työ voi toimia innovatiivisena lähtökohtana uusille toimintamahdollisuuksille. (Hyväri ym., 2021, s. 130—131.)

Työparityöskentely vaati diakoniatyöntekijältä erilaisen toimintamallin ja ajattelun omaksumista ja oivaltamista. Työparityöskentelyssä huomattiin, kuinka kokemusasiantuntijan asiantuntijuus ja työntekijän tietotaito täydensivät toisiaan. Kansalaisvaikuttaminen edellyttääkin työntekijältä herkkyyttä havaita heikoimmatkin signaalit, jotka nousevat tämän tyyppisessä yhteistoiminnallisessa vuorovaikutuksessa. Erilaisten epäkohtien kokeminen voi tuoda arvokasta tietoa, jota työntekijän on mahdollista hyödyntää ja joka voi avata aivan uudenlaisen tavan tehdä työtä ja tutustua uusiin verkostoihin. Työparityöskentely muuttaa myös ammatillista identiteettiroolia ratkaisevalla tavalla. Työparityöskentelyn tasavertainen roolimalli avaa ammatilliseen työhön uudenlaisen mahdollisuuden tehdä ja kehittää työtä, sekä vahvistaa sitä motivoivampaan suuntaan muutosten myötä, joka mahdollistaa myös työn kriittisemmän tarkastelun. (Hyväri ym., 2021, s. 131—135.)

Malmin seurakunnassa diakonian käynnistämä kansalaisaktivismi luo mallin seurakunnille siitä, miten diakonia voi toimia kansalaisvaikuttamisen tukena. Työparityöskentelyssä voimattomuudesta voimaantunut kokemusasiantuntija voi olla vaikuttamassa yhteiskunnan epäkohtien kitkemisessä. Diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena -projekti on esimerkki siitä, mitä moderni kaupunkidiakonia voi saada aikaan. Kansalaisaktivismissa valtaa jaetaan uudelleen, jolla halutaan vahvistaa ihmisen omaa toimijuutta. Diakoniatyöntekijän tärkein työväline on empatia. Empaattisella kohtaamisella voidaan vahvistaa auttajan ja autettavan välistä valtasuhdetta. Diakonian kansalaisvaikuttaminen on monitasoista ja toisiinsa pienieleistäkin, kuten rohkaisua, yhteistyötä, voimavarojen löytämistä,

oikeiden ihmisten yhteen saattamista tai tilojen käyttöön antamista. (Kirkko Helsingissä, 2021.)

2.2 Kokemusasiantuntijat täydentämässä ammatillista työtä

Osallisuuden vahvistaminen palveluiden kehittämiseksi edellyttää asiakkaiden äänen ja kokemusten kuulluksi tuleamista palvelujärjestelmässä. On kuitenkin vielä paljon kehitettävää siinä, miten hyvinvoinnin ja osallistumisen vajeita, sekä syrjäytymisen mekanismeja tunnistetaan yhteiskunnassa riittävästi. (Lindh ym., 2012, s.110).

Kokemusasiantuntijuudessa ymmärretään asiantuntijuuden olevan seurausta välittömästä kokemuksesta. Yksilön kokemusta pidetään arvokkaana ja tärkeänä. Kokemusasiantuntijuus voidaan ymmärtää toimintatapana ja mallina. Sosiaalityössä tarvitaan käytännöstä nousevaa tietoa, joka on välttämätön voimavara. Palveluiden kehittämisessä kansalaisten arjen ja oman elämän kokemuksellinen tieto, sekä ammattilaisten havaintoperustaiset tiedot on nostettu tärkeään asemaan. (Lindh ym., 2012, s.111)

Ammattilainen ja kokemusasiantuntija voivat yhteiseen kehittämisprosessiin lähtiessään saavuttaa yhteisen tekemisen ja dialogin kautta sellaista, jota kumpikaan ei saisi yksin aikaan. Asiantuntija ja asiansa tuntija ovat läsnä kohtaamisessa ja yhteisessä dialogissa. Kokemusasiantuntijalla on sellaista osaamista, johon ammattilainen ei yksin yltäisi. Toimivampia käytäntöjä auttamisjärjestelmiin voidaan luoda yhteistyön avulla. Kaksi eri tulokulmaa täydentävät toisiaan, kun tavoite on yhteinen. Vuoropuhelu on keskeisessä roolissa. (Hannus ym., 2017, s. 209—211.)

Vertaistukiryhmäläisten tarinat saattavat toimia laukaisevina tekijöinä kokemusasiantuntijan omille tunnemuistoille. Ammattilaisen rooli vaatii myös herkkyyttä tunnistaa kuormittavat tilanteet. Tärkeää on keskustella työstä nousevista hankalista tilanteista ja olla valmis tarvittaessa keskeyttämään työskentely, mikäli kokemusasiantuntijan jaksaminen on kuormittunut. Työntekijällä tulee olla

yhteistyöstä kokonaisvastuu, arvioinnin tulee olla avointa ja jatkuvaa. Asiantuntijuutensa käyttöön luovuttaneen kokemusasiantuntijan toivotaan samalla vahvistuvan entisestään. (Hannus ym., 2017, s. 216.)

Kokemusasiantuntijuutta väitöskirjassaan käsitellyt Taina Meriluoto (2018, s.16) on Barnesin ja Cotterellin (2012), Foxin, Wardin ja O'Rourken (2005) ja Wilsonin (2001) kautta jäljittänyt kokemusasiantuntijuutta. Termin juuret löytyvät brittien "kolmannen tien" malliin ja kansallisiin terveydenhuoltoon ja sosiaalipalveluihin kohdistuneisiin uudistuksiin, joissa tahdottiin luoda uusia, asiakkaita osallistavampia toimintatapoja. Suomessa termi tuli yleiseen käyttöön 2000-luvulla. Väitöskirjassaan Meriluoto (2018, s.17) toteaa Saukkosta (2013) ja Sisäistä ja Kanakaista (2009) myötäillen, että suomalaisen kansalaisyhteiskuntaan ovat aina kuuluneet olennaisena osana erilaiset potilasjärjestöt ja muu järjestöjen tekemä asianajotyö. Kokemusasiantuntijatyö voidaan nähdä osana tätä jatkumoa.

Osana väitöskirjaansa Meriluoto (2018, s. 89) on laatinut haastattelemiensa kokemusasiantuntijoiden omista kokemusasiantuntijaksi tulemisen poluistaan kertovan aineiston pohjalta eräänlaisen käsikirjoituksen siitä, miten kokemusasiantuntijaksi päädytään. Käsikirjoitukseen Meriluoto on nostanut haastatteluissaan useimmin toistuvia yhteneväisyyksiä, joista hän on koostanut eräänlaisen yleistettävän kokemusasiantuntijan polun. Tämä polku saa alkunsa jostakin merkittävästä elämäkokemuksesta tai haasteesta, jonka Meriluoto tiivistää traumaattiseksi kokemukseksi. Tästä kokemuksesta nousee halu auttaa muita samassa tilanteessa olevia ja/tai tarjota kokemuksesta nousevaa tietoa ja osaamista johonkin hyödylliseen tarkoitukseen. Syntyneen motivaation myötä henkilö hakeutuu kokemusasiantuntijakoulutukseen, jossa hän pääsee työstämään kokemustarinaansa työkaluksi, jota hän voi käyttää kohdatessaan niitä ihmisiä, jotka ovat nyt samassa tilanteessa, jossa hän on ollut aiemmin. Koulutuksen myötä omaan, joskus kivuliaaseenkin kokemukseen, alkaa muodostua välimatkaa ja tämän myötä neutraalimpi asenne, joka mahdollistaa tilanteen tarkastelun uusista näkökulmista ja jopa voimaantumisen. Kouluttauduttuaan kokemusasiantuntija alkaa toimia yhteistyössä erilaisten toimijoiden kanssa, saa tästä uusia kokemuksia ja kokee että hänen työllään on merkitystä. Meriluodon laatiman käsikirjoituksen

lopussa kokemusasiantuntija riittävän toiminnan myötä kasvaa ulos roolistaan ja jättää kokemusasiantuntijan roolin taakseen.

2.3 Dialoginen vuorovaikutusosaaminen

Dialogi tarkoittaa tasavertaiseen osallistumiseen perustuvaa, yhdessä ajattelemista ja perehtymistä johonkin asiaan tai toimintaan. Dialogi koostuu sanoista *Dia* (kautta, lävitse) ja *logos* (sanat, puhe, järki). Dialogi erottuu tavallisesta puheesta ja muusta keskustelumuodoista. Dialogi tuo keskusteluihin järkeä ja kirkkautta. Siinä yhdistyvät ajattelemisen taito ja keskustelu, jossa ei valita puolia, koska se on kahden subjektin välistä kommunikointia. Subjektit nähdään tasavertaisina, missä toisen subjektin määräysvaltaa omaan elämään kunnioitetaan. Sosiaalisissa suhteissa keskeistä on subjektin ja subjektin suhde. Dialogista vuorovaikutusosaamista voidaan pitää sosiaalisen kulttuurin ytimenä. (Vilén, Leppänen, Ekström, 2008, s. 86—88.)

Dialogisen kohtaamisen prosessin jäsentäminen tapahtuu kolmella eri tasolla. Ensimmäisen vaiheen kohtaaminen on aina tärkeä, koska siinä luodaan luottamuksellista suhdetta toiseen ihmiseen. Ensivaikutelma syntyy muutamien sekuntien aikana, jolloin rakentuu myös luottamus. Luottamuksen rakentamiseen tarvitaan tilaa rakentaa omaa tarinaa, johon sisältyvät omat ajatukset ja kokemukset. Toinen vaihe käynnistyy, kun perustukset keskustelulle on luotu ja syntyy oikeus viedä vähitellen keskustelua uudelle tasolle, haastaen eri näkemyksiä. Kolmannen vaiheen dialoginen kohtaaminen on mahdollinen, kun osapuolet rohkenevat astua uudelle alueelle, jolloin voi syntyä myös uusia ideoita. Tavoitteena ei ole täydellinen yksimielisyys tai yhdenmukaiset näkökulmat, vaan tavoitteena on hyvä, ja riittävä yhteinen ymmärrys asioista. Eri vaiheiden ajoitus on tärkeää, miten missäkin tilanteessa kannattaa edetä. Uudet ajatukset syntyvät yleensä yhteisen todellisuuden rakentuessa. (Mönkkönen, 2018, s. 208—209.)

Työparityöskentelyssä onnistumisen näkökulmasta tärkeitä elementtejä ovat kunnioitus, teoreettisten näkökulmien yhteensopivuus, avoin kommunikaatio ja tasavertaisuus. (Seinä & Helander 2007, s. 39, 55). Asiakkuussuhteiden ja

oppimisen kannalta on havaittu monia hyötyjä työparityöskentelyn näkökulmasta sosiaalialalla. Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen toteutuu asiakkaalla paremmin, kun työparina osallisina olevat ovat ensin oppineet toisiltaan. Työparityöskentelyn kautta tavoitellaankin avoimemman vuorovaikutussuhteen luomista ja luottamussuhteen nopeampaa rakentumista asiakkaan ja työntekijän välille. Työparisuhteessa yhdenmukaisuus ja roolien selkeys vaikuttavat työparin dynamiikkaan ja työilmapiiri syntyykin työparin keskinäisestä suhteesta ja vuorovaikutuksesta. (Seinä & Helander, 2007, s. 27—28, 55).

Keskeinen yhteistoimintaa ylläpitävä voima on osapuolten välinen luottamus. Ihmisten väliseen toimintaan vaikuttaa luottamuksen käsite. Yhteistoiminnan mahdollistama luottamus voi syntyä osapuolten välille, mikäli osapuolilla on yhteinen päämäärä. Se voi olla pelkästään se, että toimitaan yhdessä. Luottamuksen käsite ilmenee ihmisten välisessä toiminnassa ja yhdessä toimimisen päämäärä toteuttaa jokaisen siihen osallistuvan toimijan intressejä. Yhteistoiminnan mahdollistama ja sitä ylläpitävä voima on mahdollista syntyä osapuolten välille. Yksilöt muodostavat joukon, jotka tavoittelevat saman asian toteutumista ja heidän kannattaa tehdä yhteistyötä. Yhteistyö loppuu, mikäli yhteinen tavoite katoaa. (Halmaa, 2017, s.125—126).

Luottamusta voidaan määritellä hyvin monella tapaa ja sen käsite on monimuotoinen. Yhteisesti jaettu arvomaailma edistää luottamussuhteen rakentumista. Vuorovaikutuksessa käytettäviä resursseja ovat luottamus ja luottamukselliset suhteet. Luottamuksessa keskeistä on osallisuuden ja osallistumisen suhde. Luottamuksellisten suhteiden rakentumattomuus ja luottamuksen puute, ovat yhteiskunnassa marginaaliin joutuneiden ihmisten keskuudessa merkittävässä roolissa. Tämä näkyy erityisesti silloin, kun tarkastellaan heidän osallisuuttaan, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiaan. Pitkäjänteinen toiminta on kuitenkin vakiintuneiden luottamussuhteiden perusta. (Hyväri, 2017, s.182—185.)

Hiljaisen tiedon määritteli ensimmäisenä unkarilainen tutkija Michael Polanyi (1891—1976). Polanyin määritelmä perustuu vuonna 1958 julkaistuun teokseen *Personal Knowledge, Towards a Post Critical Epistemology*. Polanyin mukaan, tunteet ovat vitaalinen osa tietoamme, joka voidaan käsittää sekä yksityiseksi,

että sosiaalisesti tiedoksi (Voutilainen, 2020). Hiljaisen tiedon ja tietämisen käsitettä on käytetty muun muassa mestari-oppipoika-suhdetta käsittelevissä tutkimuksissa. Tässä kontekstissa käsite ymmärretään yhteisesti jaettuna tietopohjana ja sosiaalisena ominaisuutena, joka on kaikkien yhteisöön kuuluvien omaisuutta. Polanyin (2008) on tutkinut hiljaisen tiedon käsitettä eri teoksissa ja tutkimuksissa. Polanyin usein siteerattu perusajatus käsitteestä on “voimme tietää enemmän kuin osaamme kertoa”.

Jernströmin (2008) tulkinta hiljaisesta tiedosta perustuu kokemuksista nousevaan hiljaiseen tietoon. Hiljainen tieto voidaan löytää tilanteista, joissa mestari ja oppipoika toimivat yhteistyössä. Johanssen ja Molander (2008) puolestaan määrittelevät hiljaisen sanattoman tiedon varmuudeksi toiminnassa. Käsitettä voidaan myös selventää hiljaisen tiedon kumuloitumisen näkökulmasta, jolloin hiljainen tieto karttuu kokemusten myötä, tai mestari-oppipoika-suhteessa. Tiedon alkuperä on henkilön omaa subjektiivista tietoa, joka on kertynyt tapahtumien ja kehityskulkujen kautta, jonka perusteella hän tietää ja osaa tehdä asioita. Polanyin (2008) teoria kuvaa tiedon funktiota eli tiedon käyttö on sen erityinen kohde. Henkilön subjektiivinen tiedon käyttö näyttäytyy erityisesti hänen kyvyisyytensä ottaa käyttöön tieto. Hän käyttää aktivoimaansa tietoa instrumentaalisesti, jonka vuoksi se on hiljaista tietoa. Tutkimuksissa korostetaan usein toiminnan ja tiedon reflektointia. (Toom, 2008, s. 34—38.)

Yksilön hiljaista tietoa väitöskirjassaan tutkinut Suhonen (2009), myötäilee Polanyin (1962, 1966, 1969) pääajatuksia siitä, että kontekstista riippumatta ihmisen tieto on subjektiivista, jossa tieto rakentuu yksilöllisesti ja konstruktivisesti. Tietoon ja tietämiseen vaikuttaa muun muassa yksilön taustakulttuuri. Kulttuurinen tausta liittyy persoonallisuuteen (Stenberg & Hedlund, 2002.) Kulttuurinen taustatieto liittyy tiedollisiin ja tuntemuksellisiin rakenteisiin, joiden avulla ihminen ymmärtää ja arvioi arkitodellisuuttaan. Todellisuuden kuuluvat muun muassa arvojen ja uskomusten oletukset. Kulttuurista tietoa on vaikeaa sanallistaa, mutta sitä jaetaan yhteisön jäsenten kesken vuorovaikutuksellisissa tilanteissa. (Suhonen, 2009, s. 13—15.)

Polanyin (1962, 1966) teorian ytimessä ovat kaksi tietoisuuden tilaa: keskitetty tietoisuus (focal) ja kohteeseen liittyvä tietoisuus (subsidiary). Kohteeseen liittyvä tietoisuus tarkoittaa Suhosen (2009) mukaan lähitietoisuutta, joka on läsnä ja lähellä tietämiseen ja toimintaan sidotussa prosessissa. Lähitietoisuus on jotakin, johon se on toissijaisesti ja toisarvoisesti alisteisessa suhteessa. Keskitetty tietoisuus tarkoittaa kohdetta, johon tietäminen ja toiminta liittyy täsmällisenä tietona. (Suhonen, 2009, s.15.)

Käytännön tason vuorovaikutus on avaintekijä hiljaiseen tietoon (Sandars & Heller, 2004.) Hiljaisen tiedon siirtäminen tapahtuu epävirallisten keskustelujen vuorovaikutuksessa esimerkiksi työkuultuurissa, jonka vaikutuksesta se edistää myös työkuultuurissa yhteistyötä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Erilaisissa tiimityöskentelyissä ihmiset tekevät toisistaan havaintoja siitä, miten muut käsittelevät asioita ja arvioivat ratkaisuja. Anand, Manz & Glick (1998) toteavat, että hiljaisen tiedon siirtämiseen tarvitaan myös intuitiivisia kykyjä. Esimerkiksi reflektion merkitys hiljaisen tiedon siirtämisessä on tutkimusten valossa avainasemassa. Tiedonsiirtoa tapahtuu parhaiten vuoropuheluissa, kuten myös teorian ja käytännön reflektiivisessä dialogissa. (Suhonen, 2009, s. 23—25.)

Hiljaisen tiedon jakaminen on mahdollista luomalla rutiineja, joissa kokemuspäinen tieto erityisesti nousee esiin ja ilmenee. Collis ja Winnips (2002) korostavat oppimisen merkitystä tekemisen avulla, tiedon siirron prosessissa. Hiljainen tieto tulee esiin intuition ja aktiveettien välityksellä, kun työtä suunnitellaan ja tehdään yhdessä. Luovuus ja intensiivinen toiminta jonkin asian hyväksi edistää myös hiljaisen tiedon siirtymistä. Dyck, Starke, Mischke & Mauws (2005) esittävät, että tiedon siirto kaikilla tiedon tasoilla on tehokkaampaa tilanteessa, jossa työhön keksitään jotain uutta. Työhön tulee innovatiivinen vaihe, joka edesauttaa tiedon tehokkaan siirron. Niin sanotun tasaisen tiedon vaiheessa kaavamainen tiedon hankinta-prosessi on helpompaa. Tieto on silloin valikoivaa tallentamista, yhdistelemistä ja vertailua. Tällaisessa prosessissa tiedosta ei puhuta, eikä sitä korosteta tai tuoda riittävästi esiin. (Sternberg & Hedlund, 2002.) Tiedon luominen tapahtuu myös subjektiivisena kokemuksena tiedon eri tasoilla, josta sen siirtäminen ja hankkiminen on vaikeaa. Tiedon siirtäminen vaatii riittävästä syvyyttä, objektiivisuutta ja luovuutta uuden tiedon syntymiseksi. (Suhonen, 2009, s. 26—27.)

Hiljainen tieto on yksilöiden ja yhteisöjen merkityksellistä tietoa. Tieto on piilevää ja näkymätöntä Hakkarainen & Paavolan (2008) mukaan, vaikka se on tietona jossakin taustalla. Hiljainen tieto jää käsitteellisen ja kirjallisen tiedon ulottumattomiin ja esiintyy sosiaalisessa käyttäytymisessä rutiinotoimina. Hiljainen tieto syntyy yhteisöllisten prosessien ja elämästä opittujen kokemusten rajapinnoilla, ei siis pelkästään ihmismielessä. (Hakkarainen, Paavola, 2008, s. 59–60, 78.)

Mestari-oppipoikamalli perustui työssä ja toiminnassa oppimiseen, ei niinkään työstä ja toiminnasta oppimiseen. Haldin-Herrgård & Salo (2008) esittävät, että suhde oli käytännöllinen. Kasvussa oppipojasta mestariksi, on kuitenkin keskeistä omata henkilökohtaiset valmiudet, joka taas edellyttää irtautumista totutuista malleista ja rutiineista toimimaan vaistonvaraisesti ja soveltavasti. Edellisen lisäksi, oppipojalla on luontainen taito säädellä toimintaansa eri toimintaympäristöjen vaatimuksia vastaavaksi. Hiljaisen tiedon käsite kuvaa edellä kuvattuja dynaamisia ulottuvuuksia. Hiljainen tieto ei ole mitattavissa, vaan se ilmenee toiminnan kautta. Hiljaista tietoa siis ilmenee paitsi itse toiminnassa, myös jälki-reflektoinnissa. Yksilön tai yhteisöjen viitekehyksen toimintaan sisältyy siten aina tiedostamatonta toimintaa, joka on tietoa, taitoa ja kokemusta. (Haldin-Herrgård & Salo, 2008, s. 277–278.)

Hiljainen tieto on hyödynnettävissä, jota Voutilainen (2020) perustelee sillä, että siihen vaikuttavat osaaminen, vuorovaikutus, avoimuus ja luottamus. Esimerkiksi työyhteisön avoimuus vaikuttaa siihen, kuinka hiljaista tietoa tuodaan esiin. Yksilöllinen hiljainen tieto kertyy työ- ja elämäkokemuksena, asiantuntemuksena, tunnemuistoina, taitoina ja intuitioina. Hiljaista tietoa on mahdollista aktivoida käyttöön rohkaisemalla eri vuorovaikutusverkostoja yhteistyöhön ja luomalla avoimia kohtaamisfoorumeja. Perusajatuksena on, että hiljaisen tiedon hyödyntäminen vaatii hiljentymisen, hitauden ja pysähtymisen arvostamista. Yhteenvetona voidaan todeta, että kaikki tietomme perustuu hiljaiseen tietoon. (Voutilainen, 2020.)

2.4 Osallisuutta luova työparityöskentely

Allardtia (1976) mukaillen osallisuuden tekijät rakentuvat seuraavista kolmesta päätekijästä: ensimmäisenä tulevat ihmisen perustarpeet ”having”, toisena tekijänä ihminen on oman elämänsä toimija ”acting” ja kolmantena ihmisen sosiaalisesti merkittävät suhteet ”belonging”. Osallisuuden tekijöissä perustarpeilla tarkoitetaan riittävää toimeentuloa, hyvinvointia ja perusturvallisuutta. Sosiaalisesti merkittävät suhteet käsittävät jäsenyyden ja kuulumisen yhteisöön sekä yhteiskuntaan, mikä puolestaan vahvistaa hyväksyntää ja luottamusta. Syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä toimivat suojaavat sosiaaliset verkostot, sekä niihin kuuluminen. Ihminen elämänsä toimijana tarkoittaa yksilön osallisuutta ja vahvistamista, jossa ihmisen omalle äänelle luodaan tilaa. (Allardt, 1976, s. 88—94.)

Osallisuuden, yhteyden ja jakamisen käsitettä kuvaillaan kirkossa termillä koinonia. Koinonian juuret ovat alkukristillisessä palvelu- ja jumalanpalvelusyhteisössä. Käsitteellä kuvataan yhteyttä Jumalaan ja toisiin ihmisiin, joka laajemmin liittyy koko luomakuntaan. Koinonia on vastavuoroisuutta, jossa osapuolet tulevat osallisiksi toisistaan, ihminen Jumalasta, Jumala ihmisistä ja ihmiset toisistaan. Yhteys ja vuorovaikutus ovat sekä tasavertaisia, että samanarvoisia. (Hietaniemi, 2022, s. 55.)

Osallisuuden kokemusta syntyy myös vertaistuen avulla. Osalliseksi tuleminen on osallistavaa kanssakäymistä ihmisten kanssa, joilla on elämässään samankaltaisia kokemuksia. Ryhmätoiminnassa vahvuus on sen tarjoamassa vertaistuksessa. Ryhmässä toimiessa tulee mahdollisuus harjoitella sosiaalista vuorovaikutusta muiden kanssa, joka on voinut heikentyä syrjäytymisen myötä. Vertaisryhmässä on mahdollisuus kokea tulevaisuutta hyväksytyksi, nähdyksi ja kuulluksi. Ihmiset voivat vertaistuen kautta kokea selviävänsä haasteistaan, huomattaessaan etteivät ne ole ainutlaatuisia. Vuorovaikutuksessa oleminen muiden kanssa luo tunnetta yhteenkuuluvuudesta, joka puolestaan auttaa yksilöä voimaantumaa ja luomaan kokemuksen osalliseksi tulemisesta (Lindh ym., 2012, s. 112—113).

Yhdessä toimiminen on vaativaa, samoin sen tutkiminen. Moraalisen toiminnan ehtoissa kiinnitetään huomio toiminnan kohteen hyväksi. Niin sanottu kultainen

sääntö, joka tunnetaan myös vastavuoroisuuden periaatteena, edellyttää toimintaa toisen parhaaksi, niin kuin tahtoisivat itseä kohtaan toimittavan. (Hallamaa, 2017, s. 15—16.) Lähimmäisen rakastaminen kuuluu Kopperin (2007) mukaan diakonian teologian ytimeen ja kultaiseen sääntöön. Millaisia tekoja sitten kuuluu diakoniaan, mikä on erityistä kristittyjen ihmisten teoissa ja mitä on diakonian sisältö? Lutherin mukaan, Jumalan käskyihin sisältyy rakkaus, johon diakonia ja sen sisältö myös perustuvat. Rakkaus henkilöityy tekijään eli Kristukseen meissä. Lähimmäisenrakkaus toteutuu kauttamme lähimmäisen tarpeiden selvittämisinä, johon tarvitaan myös järkeä. Järkevät keinot ovat diakonian kannalta haaste, niiden löytämiseksi ja toteuttamiseksi. Kutsumuksen Luther käsittää koko yhteiskunnan kattavaksi järjestelmäksi, jossa palvelemme toinen toistamme asettamalla toistemme asemaan. Toimimme silloin tietoisesti tai tietämättämme Jumalan rakkauden välikappaleina, edistäen lähimmäisenrakkautta. Lähimmäisenrakkauden periaate kietoutuu näin läheisesti kultaiseen sääntöön. (Kopperi, 2007, s. 152—153.)

Moraalisesti teko voidaan nähdä hyväksi, mikäli se edistää lähimmäisen hyvää. Lähimmäisen hyvää voidaan tarkastella tunnetusta näkökulmasta, jossa toimintaperiaatteena on eettisen opetuksen kaksoiskäsky Raamatusta ”Rakasta lähimmäistäsi niin kuin itseäsi”. Kristillisessä perinteessä tämä ohje on tiivistetty kultaiseksi säännöksi ”Kaikki minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää se heille”. (Raamattu, 1992, Matteus 7:12.) Kultaista sääntöä kutsutaan myös vastavuoroisuuden periaatteeksi. Sisällöllisen tarkastelun mukaan, tarkastelun kohteena on se, millaista harkintaa lähimmäisen hyvän tekeminen edellyttää. Ihminen toivoo itselleen hyvää, joten hänen on myös tehtävä lähimmäiselleen hyvää.

Meille ei kuitenkaan aina ole hyväksi se, mitä itse toivomme, koska sillä ei aina ole meihin hyvää vaikutusta. Lähimmäisenrakkaus ei siis voi perustua siihen, että aina toteutamme toisten toiveita. Toiminnan kohteen toiveiden huomiotta jättäminen voi kuitenkin vaikuttaa häneen negatiivisesti. Hänelle voi syntyä käsitys siitä, ettemme kunnioita tai arvosta häntä, eikä hän tule kuulluksi. Vastavuoroisuuden periaate kuitenkin edellyttää toisen huomioon ottamista ja kuulluksi

tulemista, kun asetetaan päämääräksi se, että toiminta on moraalisesti merkityksellistä. (Hallamaa, 2017, s. 86—88.)

Kultaisen säännön mukainen periaate on kohdella lähimmäistä toimijuuden kautta, eikä niinkään kohteena olemisen näkökulmasta. Toimijuus molemmista näkökulmista tekee heistä näin yhdenvertaisia. Molemmat ovat toimijoita. Eroavaisuuksista huolimatta he ovat samassa asemassa. Kaikki inhimillinen koskee molempia osapuolia, eli toimijoita. Vastavuoroisuus on tässä käytännön toimintaa ohjaava moraalinormi, jonka mukaan toimiminen edellyttää toimijoilta sitä, että he tunnustavat toisensa toimijoina lähimmäisekseen. Vastavuoroisuuden periaatteeseen sitoutunut toimija myös sitoutuu tunnustamaan toimintansa kohteelle samat oikeudelliset edellytykset, joiden varassa oma toimijuus voi toteutua. (Hallamaa, 2017, s. 89—91.)

Hyve-eettiset keinot ovat tärkeitä harkinnan kannalta. Tavoitteena on tehdä kokonaisvaltaisesti mahdollisimman hyvää. Hyve-eettisen toiminnan tarkastelun kohteena ovat sekä seuraukset, että vaikutukset. Seurauksia tarkastellaan toiminnan vaikutuksilla toimijan persoonaan ja mahdollisuuksiin kiinnittyä oman yhteisönsä jäseneksi. Hyve-eettinen teoria tunnetaan myös teologiseksi etiikaksi. Molempien päämääränä on kiinnittää ihminen yhteisöönsä, jossa hän voi elää onnellista elämää.

Ihmisen perustarpeisiin kuuluu kiinnittyä jonkin yhteisön jäseneksi, jota säätelevät tietyt säännöt. Hyve-etiikassa kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, miten toiminta vaikuttaa toimijan myönteisten toimintavalmiuksien kehittymiseen yhteisöllisesti, sekä siihen, miten hän soveltaa kaikkea kokemaansa tavoilla, tottumuksilla ja käytänteillä, joihin hän on sitoutunut. Luonteen hyveiden monipuolinen kehittäminen vastaa myös teologisen etiikan käsitystä hyvästä, monimuotoisena kokonaisuutena. Hyvään elämään kuuluu päämääriä, sekä niiden toteuttamismahdollisuudet, tieto ja taito. Hyvän kokonaiselämän näkökulmasta tärkeitä ovat hyvät tottumukset ja käytännöt, jotka harjoituksesta ilmenevät moraalisesti korkeatasoisina toimintavalmiuksina eli luonteenhyveinä. Hyve-eettisen periaatteen mukaan hyvä toiminta ja hyveellisyys ovat yhdessä onnellisen elämän edellytyksiä. (Hallamaa, 2017, s. 93—94.)

2.5 Kokemusasiantuntijatyön tulevaisuus kirkossa

Suomen evankelisluterilaisen kirkon talous rakentuu voimakkaasti kirkollisverona saadun tulon varaan. Esimerkiksi vuonna 2020 kirkollisverosta muodostui evankelisluterilaiselle kirkolle tuloja 901 miljoonaa euroa. Osuus on merkittävä, sillä valtion kirkolle maksama valtionapu on vuosittain 117 miljoonaa euroa. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-b)

Kirkon jäsenmäärä on monien osatekijöiden, kuten yhteiskunnan yleisen maallistumisen takia laskusuhdanteessa. Tämä tarkoittaa sitä, että tulevaisuudessa tulemme siirtymään eräänlaisen jälkikansankirkolliseen aikaan, jossa evankelisluterilaisella kirkolla ei tule olemaan enää samanlaista hegemonista asemaa yhteiskunnassamme. Uskonnollisiin yhteisöihin kuulumisen nähdään yhä enemmän perinteen sijaan valintana, joka heijastelee omia arvoja ja ajatusmaailmaa. Kirkon jäsenyydellä tulee olla jokin merkitys itselle. Tämä tulee tarkoittamaan muutoksia myös evankelisluterilaisen kirkon toimintatapoihin ja toiminnan puitteisiin. (Suomen ev.lut. kirkko, 2020)

Diakonian tulevaisuuteen tähtäävä kirkon strategia -Ovet auki (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.), suuntaa huomionamme entistä vahvemmin sinne, missä ongelmat kasvavat ja minne muu apu ei ulotu. Kirkon strategia kutsuu aloitteelliseen ja aktiiviseen kuulemiseen ja keskusteluun. Ammatillinen työparityöskentely edellyttää roolien ja identiteettien uudenlaista tarkastelua ja ajattelumallia, sekä rohkeutta kokeilla uutta. Erityisesti matalan kynnyksen toiminta on otollinen tapa soveltaa ja hyödyntää työparityöskentelyä seurakunnan toiminnoissa eri asiakasryhmien kanssa. Hyväri ym. (2021) artikkelissa korostetaan sitä, kuinka ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan työparityöskentelyssä korostuvat tasavertainen kohtaaminen ja erilaisuuden yhteensovittaminen. Projekti antaa jatkossakin mallin, jossa diakoniatyöntekijät ja kansalaistoimijoina toimivat kokemusasiantuntijat tuovat kuuluville aidon ihmisen äänen marginaalista. (Hyväri ym., 2021. s.129—150.)

Käytännön tasolla kirkon tulee kehittää uusia osallisuuden ja osallistumisen muotoja, sillä tulevaisuudessa nykyisenkaltaiseen työntekijävetoiseen organisaatioon ei välttämättä ole samanlaisia resursseja. Tästä syystä kokeilukulttuurin ohella

on tärkeää luoda mahdollisuuksia useammille ja laajemmille vapaaehtoistyön muodoille ja vastuutehtäville. Kokemusasiantuntijuus on myös todennäköisesti tulevaisuudessa tulossa yhä vahvemmin osaksi kirkollisen työn, ja sitä kautta myös diakoniatyön toimintatapoja. On tärkeää tutkia kokemusasiantuntijuutta juuri diakoniatyön kontekstissa.

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Varustamoilla tapahtuvan, kokemusasiantuntijoiden ja diakoniatyötä tekevien työntekijöiden työparityöskentelyä ja työn kehittämistä. Tavoitteena oli tuoda esille kokemusasiantuntijatyön merkitystä diakoniatyössä, sekä kokemusasiantuntijoiden hiljaisen tiedon roolia tässä työparityöskentelyssä. Tämän lisäksi tavoite oli tuoda näkyville sitä, millaista lisäarvoa työparityöskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa on tuonut Varustamoilla tehtävään diakoniatyöhön.

Tutkimusongelmaa lähestyttiin seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Millaista kokemusasiantuntijoiden ja diakoniatyötä tekevien työntekijöiden työparityöskentely on?
2. Mitä työparityöskentely on Varustamoilla ja miten sitä voisi kehittää?
3. Millainen on kokemusasiantuntijoiden hiljaisen tiedon merkitys diakoniatyössä?

3.1 Tutkimusympäristö ja työelämäkumppani

Tutkimusympäristönämme toimivat Helsingin seurakuntayhtymän alaisuudessa toimivat Varustamot, jotka ovat matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja, joissa on tarjolla erilaista tukea ja toimintaa. Varustamoja on Helsingissä kolme,

Hermannin Diakoniatalon Varustamo Vallilassa, Malmin Varustamo Malmilla, ja Matteuksenkirjon Varustamo Itäkeskuksessa. Lisäksi osa toimintaa on netissä toimiva Verkko-Varustamo, jolla ei ole kasvokkain tapahtuvaa kohtaavaa toimintaa. (helsinginseurakunnat.fi)

Varustamojen toiminnalle on keskeistä diakoninen työote, eli niihin on keskittynyt erilaisia kirkon diakoniatyölle tyypillisiä palveluita ja toimintoja, kuten hävikkiruuanjakoa sekä erilaisia vertaisuuteen perustuvia ryhmätoimintoja. Varustamoilla työskentelee erilaisissa tehtävissä useita diakoniatyöntekijöitä, suntioita ja muita auttamistyön asiantuntijoita. Lisäksi Varustamoilla on oma kiertävä yhteisöpappi, joka jalkautuu eri Varustamoille eri viikonpäivinä. (helsinginseurakunnat.fi)

Kaikissa kolmessa Varustamossa toimii hävikkiravintola Waste & Feast, josta kävijät voivat ostaa edullista, osittain hävikkiraaka-aineista tehtyä ruokaa. Kahdella Varustamolla (Malmi ja Matteuksenkirko) ravintola toimii yhteistyössä Helsingin kaupungin työpajatoiminnan kanssa. Yhteistyö mahdollistaa vaikeasti työllistyvien tai työelämän ulkopuolelle jääneiden nuorten ja nuorten aikuisten erilaiset työkokeilut ja harjoittelut, joilla tuetaan heidän pääsyään työelämään. (helsinginseurakunnat.fi)

Varustamot olivat mukana opinnäytetyössämme kahdella tavalla. Ensimmäkin työmme perustui diakoniatyötä tekevien työntekijöiden ja heidän kanssaan toimivien kokemusasiantuntijoiden haastatteluihin. Näillä haastatteluilla pyrimme kartoittamaan sitä, mikä tällaisessa yhteistyössä on toimivaa ja mikä vaatii kehittämistä. Toiseksi saimme Varustamoilta työtämme varten haastateltavamme, sekä palautetta ja korjausehdotuksia pitkin työn etenemistä. Tämä mahdollisti sujuvan yhteistyön ja piti samalla työelämäkumppanimme tarpeet työn keskiössä.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT, AINEISTON KERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT

4.1 Toteuttamismenetelmät, kohderyhmä ja osallistujat

Laadullisessa tutkimuksessamme aineistonkeräämismenetelmämme oli teema-haastattelu. Haastattelujen tarkoitus oli saada syvempää tietoa tutkimusaiheesta. Haastattelujen teemat olivat yhteistyö, kehittäminen ja hiljainen tieto. Teemoista laadittiin haastattelukysymykset Varustamojen kokemusasiantuntijoille ja diakoniaa tekeville työntekijöille. Kysymyksiä ohjasi tutkimusongelma ja tavoitteena oli saada syvempää tietoa ja ymmärrystä ilmiöstä, sekä vastauksia tutkimuskysymyksiin. Työmme oli kartoittava tutkimus, jonka tarkoituksena oli tehdä näkyväksi Varustamojen kokemusasiantuntijatyön vahvuuksia ja kehittämiskohteita. (Kananen, 2014, s. 70—72., LIITE 3 ja LIITE 4)

Haastattelujen kohderyhmänä olivat Helsingin seurakuntayhtymän Varustamojen kokemusasiantuntijat, sekä diakoniatyöntekijät ja muut työparityöskentelyssä mukana olevat Varustamojen työntekijät. Kokemusasiantuntijat tekevät työtään Varustamoilla lähinnä osana erilaisia työllistymistä tukevia toimenpiteitä, esimerkiksi työkokeilijoina ja palkkatukityöllistettyinä. Haastateltavat valitsi työelämäkumppanimme, sillä heillä oli ajantasaisin tieto sillä hetkellä heillä toimivista kokemusasiantuntijoista ja heidän työpareinaan toimineista työntekijöistä. Alkuperäinen tavoitteemme oli haastatella viittä kokemusasiantuntijaa ja viittä diakoniatyöntekijää tai muuten parityöskentelyyn osallistuvaa henkilöä. Haastateltavia oli lopulta yhteensä yhdeksän. Haastateltavista viisi oli työntekijöitä ja neljä kokemusasiantuntijaa. Tavoittelimme viidettä kokemusasiantuntijaa haastatteluun, mutta yrityksistämme huolimatta tämä ei onnistunut, koska kahta mahdollista kokemusasiantuntijaehdokasta emme tavoittaneet haastatteluun.

4.2 Aineiston kerääminen

Tutkimuslupaa haimme touko-kesäkuun vaihteessa 2022 Helsingin seurakuntayhtymän diakonian päälliköltä, Asta Turtiaiselta. Tutkimuslupahakemuksessa kerroimme työmme pääpiirteistä, sekä siitä, mihin siitä saatua tietoa tulaisiin käyttämään ja miten näitä tietoja tulaisiin säilyttämään. Tutkimuslupahakemukseen liitimme molemmat kysymyslomakkeet (LIITE 3 ja LIITE 4), suostumuslomakkeen (LIITE 2) ja tutkimuksen kutsukirjeen (LIITE 1).

Teemahaastattelut tehtiin kesän 2022 aikana. Kaksi ensimmäistä haastattelua toteutettiin paikan päällä kesäkuussa Varustamojen Matteuksen kirkon toimipisteessä. Opinnäytetyöryhmästäimme kaksi jäsentä haastatteli tuolloin yhtä kokemusasiantuntijaa ja yhtä diakonista työtä tekevää henkilöä. Alkuvaiheessa haastattelijoiden oma ajatus ja suunnitelma oli suorittaa kaikki haastattelut Varustamoilla kasvotusten. Tämä osoittautui kuitenkin erittäin hankalaksi toteuttaa, koska opinnäytetyöntekijät asuivat eri puolilla Suomea ja tekivät opiskelujen ohella myös töitä. Haastattelijat saivat itse päättää haastattelumenetelmistä. Tiedotimme ratkaisuihastamme aina toimeksiantajiamme Anne Maria Maunukselaa ja Marja-Terttu Kinasta Teams-kokouksissamme. Haastattelun kysymyksillä haluttiin tietoa siitä, mitä työparityöskentely oli, ja miten sitä voitaisiin edelleen kehittää, sekä millainen merkitys hiljaisella tiedolla oli työparityöskentelyssä. Aikaa yhteen haastatteluun oli varattu noin 30—45 minuuttia ja tämä ennalta määritelty aika osoittautui riittäväksi. Haastattelijoina toimivat vuorollaan jokainen tätä opinnäytetyötä tekevä. Haastattelua kohden oli kaksi haastattelijaa. Kahdessa haastattelussa oli vain yksi haastattelijaa, koska haastatteluajataulut eivät sopineet muille haastattelijaille. Ensimmäiset kaksi haastattelua nauhoitettiin Diak-kirjaston nauhurilla, loput haastattelut tehtiin verkkokokousalusta Teamsin välityksellä.

Varustamolta yhdyshenkilömme Anne Maria Maunuksela totesi työparityöskentelyn olevan varsin nuori asia Varustamoilla, joten kokemusasiantuntijoita ei ollut ehdottaa haastatteluajankohtana enempää. Kaikilla haastateltavillamme oli kokemusta työparityöskentelystä, tai jokin muu tutkimukseemme sopiva yhteys Varustamoihin. Diakoniatyöntekijän ammattinimike ei ollut haastattelujen kannalta määrittävää, sillä Varustamojen toiminta on periaatteeltaan diakonista.

Teemahaastatteluissa jokaiselle haastateltavalle esitettiin kysymykset siten, että kokemusasiantuntijoille oli neljä omaa kysymystä ja työntekijöille viisi omaa kysymystä. Molemmille esitettävät kysymykset ovat tämän käsikirjoituksen liitteenä. (LIITE 3 ja LIITE 4)

Haastatteluajankohdat sovimme joko sähköpostin tai tekstiviestin välityksellä. Kaikille haastateltaville toimitettiin sähköinen suostumuslomake ja kysymykset noin viikkoa ennen haastattelua. Ainoastaan Varustamolla tehtyihin kahteen haastatteluun toimeksiantajamme tulosti paperiset suostumuslomakkeet, jotka jäivät yhden haastattelijan haltuun. Yksi haastateltavista työntekijöistä ei saanut ennakoon kysymyksiä, joka oli inhimillinen unohdus. Suosumuksensa haastatteluun hän oli ennakoon antanut. Varmistimme näin, että haastateltavat olivat antaneet vapaaehtoisen suostumuksensa haastatteluun ja saattoivat perehtyä ennakoon haastattelukysymyksiin. Teams-kokousalustaan siirtyminen oli jokaiselle haastateltavalle joustavin ja helpoin tapa osallistua haastatteluun. Haastatteluajoja sopiessa totesimme, että aikatauluista ja etäisyyksistä johtuvien erojen yhteensovittaminen oli muulla tavoin aika mahdotonta toteuttaa. Jokainen haastattelu oli kestoaltaan noin 30–45 minuuttia. Haastattelujen aikataulu toteutui suunnitelmien mukaisesti kesällä, aikavälillä 9.6.2022-30.7.2022.

Ennakkotiedotteessa (LIITE 1) kerroimme itsestämme, opinnäytetyöstämme ja haastattelun arvioidusta kestosta. Suostumuslomakkeessa (LIITE 2) haastateltavia tiedotettiin siitä, mihin tarkoitukseen haastattelut tehtiin, miten ja missä haastattelumateriaalia aiotaan käyttää. Kysymykset oli laadittu niin, että työntekijöille ja kokemusasiantuntijoille oli erikseen omat kysymyksensä. (LIITE 3 ja LIITE 4). Haastateltavat allekirjoittivat saamansa suostumuslomakkeen, jonka he myös palauttivat haastattelijalle sähköpostitse. Haastattelujärjestys kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä oli vapaamuotoinen. Haastattelimme kaikkia 9 haastateltavaamme siinä järjestyksessä, kuin toimeksiantajamme heitä meille ehdotti, ja sopimus haastattelusta syntyi. Tutkimuskysymyksemme osoittautuivat toimiviksi. Yhteinen kokemuksemme haastattelijoina oli, että saimme vastauksia tutkimukseemme kysymysten avulla.

Teams -etäyhteys osoittautui erittäin toimivaksi ratkaisuksi haastatteluissa, koska haastattelujen sopiminen ja haastattelutapaamiset oli mahdollista järjestää joustavasti etäisyyksistä huolimatta sen mukaan, miten se parhaiten osapuolille sopi. Teams -haastattelut myös tallennettiin, joka mahdollisti niiden joustavan litteroinnin. Teams tallennukset, suostumuslomakkeet, sähköpostiviestintä ja tekstiviestit säilytetään vain sen aikaa, kunnes opinnäytetyön raportti on valmis. Tämän jälkeen aineisto tuhoetaan tiedostoista poistamalla se turvallisesti ohjeiden mukaan. Nauhurille kerätty materiaali poistettiin tallennuksista ennen koneen palauttamista Diakin kirjastoon. Paperiset versiot toimitetaan Diakin lukittuun paperijäteastiaan vuoden loppuun mennessä.

4.3 Aineiston analysointi

Sisällönanalyysi tehtiin aineistolähtöisesti, induktiivisesti. Opinnäytetyön haastatteluaineiston tutkimisessa hyödynnettiin sisällönanalyysiä eli aineisto teemoitettiin, luokiteltiin ja käsitteellistettiin teorian avulla. Litterointi aloitti varsinaisen analyysivaiheen. Kerätty teemahaastatteluaineisto yhteismitallistettiin eli litteroitiin. Haastattelut kirjoitettiin tekstinkäsittelyohjelma Wordille nauhurilta ja Teams tallenteesta litteroimalla eli kirjoittamalla haastattelu sanatarkasti tekstimuotoon. Työntekijöiden haastatteluista kertyi aineistomateriaalia yhteensä 21 sivua ja kokemusasiantuntijoiden haastatteluista 19 sivua litteroitua tekstisivua. Tekstinkäsittelyssä käytettiin fonttimuotoa Arial, fonttikokoa 12 ja riviväliä 1,5.

Haastateltavien tunnistamiseksi työntekijöiksi ja kokemusasiantuntijoiksi, päätimme koodata heidät muotoon T ja K, sekä lisäämällä järjestysnumeron haastatteluissa. Aineistosta eroteltiin pelkistäen ja ryhmitellen oleellinen tieto teemojen mukaan. Aineiston analysoinnin avulla valittiin tutkimusongelmaa vastaava aines koodaamalla se Word tekstinkäsittelyohjelmalla. (Kananen, 2014, s. 99; 2015, s. 174—177.)

Aineistosta haettiin samankaltaisuuksia teemojen yhteistyö, hiljainen tieto ja kehittäminen sen mukaan, joista haettiin selitystä ilmiöille. Litteroidusta aineistosta koodattiin aluksi raakaversio, josta etsittiin edellä kuvattujen kriteerien kaltaista

aineistoa. Aineiston koodaus jatkui kolmannen analyysin ala- ja yläluokkiin, kunnes ilmaisut pelkistyivät yhtenäisiin luokkiin taulukoissa 1, 2 ja 3. Aineistot sijoitettiin omaan teemaluokkaansa. Taulukkoon järjestimme sekä työntekijöille, että kokemusasiantuntijoille oman koodiruudukkonsa. Aineistosta etsittiin näin tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin vastauksia kohdeilmiötä ymmärtäen. (Kananen, 2014, s. 114—115.)

5 TULOKSET

5.1 Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden yhteistyö Varustamoilla

Yhteistyötä kuvattiin haastatteluissamme useimmin asiantuntijuudeksi (yhteensä 26) ja kohtaamiseksi (yht. 23), seuraavaksi eniten käytetty asiasana oli yhteistyö (yht. 20) (TAULUKKO 1). Asiantuntijuudella viitattiin tässä aineistossa niihin kohtiin haastatteluissa, joissa kokemusasiantuntijan asiantuntijuuden hyödyntäminen oli jotenkin keskeistä yhteistyön kuvailemiselle. Kohtaamisen alle luokittelimme tilanteita ja työmuotoja, joissa kokemusasiantuntija oli työntekijän mukana työparina kohtaavassa työssä, tai teki kohtaavaa työtä jollain muulla tavalla. Kohtaamisen alle on siis luokiteltu muun muassa ryhmien ohjaamista, kokemusasiantuntijan vastaanottotyötä, jalkautumista, sekä ihmisten kohtaamista osana Varustamojen eri toimintoja, kuten esimerkiksi hyötyruokajakeluita. Yhteistyö muodostui eräänlaiseksi kaatoluokaksi toiminnoille, jotka eivät olleet kohtaavaa työtä, mutta olisivat yksin olleet aineistoina aivan liian pieniä ja yksilöllisiä. Kokemusasiantuntijoiden työ siis painottui voimakkaasti kohtaavaan työhön, mutta tämän lisäksi kokemusasiantuntijoiden asiantuntemusta hyödynnettiin monilla muillakin tavoilla.

Työntekijöiden vastauksissa painottui myös se, että kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävä yhteistyö nähtiin omaa työtä täydentävänä resurssina (10). Kokemusasiantuntijoita kuvailtiin tässä aineistossa muun muassa termeillä *“erinomainen lisäapu”*, ja toteamalla että *“kokemusasiantuntijoiden apu ylipäänsä siin*

koko projektissa on tosi tärkeitä.” Osaamisen tunnistaminen yhteistyön viitekehksessä taas näkyi haastateltujen kokemusasiantuntijoiden vastauksissa työntekijöitä kohtaan koettuna luottamuksena (6) ja osallisuuden (5) kokemusten kuvailuna.

5.2 Yhteistyön kehittämiskohteet

Kokemusasiantuntijatyön kehittämistä koskevassa aineistossa erottuivat selkeimmin yhteistyö (yhteensä 16), asiantuntijuus (yht. 15), resurssit (yht. 13) ja vuorovaikutus (yhteensä 12) (TAULUKKO 3). Näistä selkeimmin erottuvista teemoista haastateltavilla oli myös konkreettisimpia ehdotuksia.

Yhteistyö kehittämiskohteena näkyi muun muassa toiveena kokemusasiantuntijoiden palkkaamisesta osaksi työyhteisöjä, sekä kokemusasiantuntijoiden suurempana hyödyntämisenä osana jo olemassa olevia toimintoja. Yhteistyöhön liitettävä kehittäminen oli myös usein suhteessa puheeseen resursseista. Kokemusasiantuntijat nähtiin tärkeinä työpareina työntekijöille, sekä myös tärkeänä lisäresurssina asiakastyössä.

Resurssipuhe korostui etenkin työntekijöillä ja sisälsi usein viittauksia aiemmin mainittuun kokemukseen kokemusasiantuntijoiden tuomasta lisäresurssista. Aineistossa korostui kuitenkin myös näkemys siitä, että jotta työ voisi olla pysyvää, tulisi kokemusasiantuntijoiden työsuhteiden olla pidempiä. Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuus tulisi tunnistaa myös niin, että työllä voisi tulla toimeen. Toisaalta resursseista puhuttaessa oltiin huolissaan myös seurakuntien talouden tulevaisuudesta ja työntekijöiden virkojen vähenemisestä. Tässä suhteessa kokemusasiantuntijoiden työllistäminen nähtiin myös mahdollisuutena. Kehittämiskohteena nähtiin myös se, ettei kokemusasiantuntijoita vielä hyödynnetä kovin paljon kirkon työssä ja toiminnassa.

Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuudelle työntekijät toivoivat näkyvyyttä ja kokemusasiantuntijatyön arvokkuuden tunnistamista. Työntekijät nostivat esille myös sen, että jokaisen työntekijän tulisi miettiä omaa asennettaan

kokemusasiantuntijoita kohtaan ja heidän hyödyntämistään työparityöskentelyssä. Eräs haastattelumme työntekijä totesi sen edellyttävän myös sitä, että kokemusasiantuntijoille annetaan vastuulleen heille sopivan vaativia tehtäviä, ei pelkkää kahvin keittämistä ja muita pieniä avustavia tehtäviä. Työntekijöiden luottamus kokemusasiantuntijan asiantuntijuuteen ja osaamiseen voisi näkyä esimerkiksi yhden haastattelumme työntekijän mukaan näin:

“[...] tarvitseeko tavallaan tässä sitä, että tapaako tämä ihminen sitä diakoniantyöntekijää vai hyötyiskö hän enemmän tämmösestä vertaistuellisesta tapaamisesta.”

Toisaalta kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävä työ edellyttää myös kokemusasiantuntijoiden kouluttamista ja heidän osaamisensa ja hyvinvointinsa ylläpitämistä. Koulutuksen puolelta toivottiin muun muassa kokemusasiantuntijoiden ammatillisuuden ja työyhteisötaitojen kehittämistä. Tämä selittynee sillä, että moni kokemusasiantuntija voi tulla hyvin rajuistakin taustoista, joissa puhe- ja puhuttelutyylit voivat ajoittain olla hyvin erilaisia, kuin mihin seurakuntatyössä ja työelämässä on aiemmin totuttu.

“[...] sellasta tietynlaista tahdikkuutta lisää että, että vaikka on niiku hyvä, että nostetaan kissoja pöydälle tai muuta, niin se, että miten sen nostaa ja miten sitä sitten keskustelea toisen kanssa [...]”
(Haastateltu työntekijä)

Etenkin kokemusasiantuntijat mainitsivat kehittämiskohteena vuorovaikutuksen. Kokemusasiantuntijat toivoivat, että heitä ohjaavilla työntekijöillä ja muullakin työyhteisöllä olisi aikaa keskustella ja käydä läpi asioita heidän kanssaan. Keskusteluilla koettiin olevan toisaalta ohjauksellinen, mutta myös luottamusta ja avoimuutta edistävä merkitys.

5.3 Kokemusasiantuntijoiden hiljaisen tiedon merkitys

Yksi tutkimuskysymyksistämme oli selvittää, millainen merkitys kokemusasiantuntijoiden hiljaisella tiedolla on diakoniatyössä. Asiantuntijuus oli asiasana, jonka alle koodasimme kaikissa teemoissa useita sitaatteja, yhteensä koko aineistosta

85 eri sitaattia. Hiljainen tieto -teemassa työntekijöiden haastatteluista asiantuntijuuteen viittaaviksi koodasimme 24 sitaattia, kokemusasiantuntijoiden vastaavasta aineistosta taas 19 sitaattia. Yhteistyössä vastaava luvut olivat työntekijöillä 19, kokemusasiantuntijoilla 8 ja kehittämisen teemassa työntekijöillä 11 ja kokemusasiantuntijoilla 4. Asiantuntijuus terminä kuvasi mielestämme kattavimmin sitä, miten kokemusasiantuntijan kokemustieto ymmärrettiin. Asiantuntijuuden alle kerääntyi eri teemoissa työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden moninaisten kokemusten johdosta hyvinkin erilaisia sisältöjä.

Haastattelemamme työntekijät kokivat kokemusasiantuntijat heidän omakohtaisen kokemuspohjaisen tietonsa ja osaamisensa vuoksi erinomaisina työpareina tilanteissa, joissa kohdattiin esimerkiksi ryhmämuotoisissa tapaamisissa tietyissä yhdistävissä elämäntilanteissa olevia ihmisiä ja ryhmiä. Näissä tilanteissa työntekijät arvioivat kokemusasiantuntijoiden omakohtaisen kokemuksen avaavan ryhmien ilmapiiriä ja helpottavan asioista keskustelua. Eräs haastattelemamme työntekijä kuvaili kokemusasiantuntijan vaikutusta ryhmässä näin:

“[...] niin että siinä onkin työparina tämmönen ihminen, joka voi kertoa sen oman, oman tota kokemustarinansa ja sen tilanteensa. Ja sit ne muut jotenkin tulee, et wau! Ne lähtee hirveen äkkiä kaikenmaailman masennuksiin ja läheisen kuolemaan ja avioeroihin ja eri lailla kuin et siin ois vaan se, se työntekijä jolla on tavallaan vähän se semmonen että; ”en nyt kerro ihan kaikkea” ja näin.”

Hiljainen tieto näyttäytyy tällaisissa tilanteissa ohjattavien ryhmäläisten oman kynnyksen madaltumisena. Työntekijän tulee osana omaa ammatillisuuttaan pitää tietynlaista etäisyyttä ohjaamiinsa ihmisiin, kokemusasiantuntijalla taas oma kokemus ja eletty elämä ovat hänen osaamisensa keskiössä. Tämä kokemus näkyi haastattelumateriaalissamme muun muassa paikkojen ja palveluiden tuntemisena. Osalle haastatelluista työntekijöistä tämä oli myös tuonut kokemusasiantuntijan kanssa tehtävään työhön uusia kontakteja, joiden tavoittaminen ei olisi työntekijältä yksin onnistunut, tai kanssakäyminen olisi jäänyt pinnallisemmaksi. Kokemusasiantuntijan kanssa koettiin helpommaksi myös lähestyä ihmisiä tilanteissa, joissa heille haluttiin tarjota keskustelu- tai muuta apua. Kokemusasiantuntijan läsnäolo legitimoiti kirkon työntekijän läsnäoloa tilanteissa ja loi kohdattaville hyvää kuvaa kirkosta ja diakoniasta auttavana tahona.

Kokemusasiantuntijan instituutiota ja työpariaan kohtaan osoittama luottamus kasvattaa myös kohdattavan luottamusta.

“Ja mä niinku aattelen, että se kokemusasiantuntija kans toi niinku sellasta, sellasta tota ymh...luotettavuutta niinku koko kirkonkin toimintaan.” (Haastateltu työntekijä)

Hiljainen tieto, jota kokemusasiantuntijalla omasta kokemuksestaan on, voidaan nähdä myös eräänlaisena siltojen rakentamisena tai tulkkauksena. Esimerkiksi yllä olevassa lainauksessa mainittu kirkko voi instituutiona vaikuttaa ihmisille vieraalta tai etäiseltä, mutta kokemusasiantuntija voi kohtaamisessa tuoda esille kohdattavan kannalta hyödyllistä ja oleellista tietoa, jota kirkon työntekijä ei välttämättä osaa viestiä tai tuoda esille. Haastattelemamme työntekijät kuvailivat kokemusasiantuntijan kanssa tehdyn työn olleen kohdentuvampaa. Kohdentumista kuvailtiin kahdella tavalla, toisaalta se oli kokemusasiantuntijoiden tiedon pohjalta tapahtuvaa jalkautumista paikkoihin, joissa kokemusasiantuntija tiesi olevan ihmisiä, joille työparin tarjoamasta tiedosta ja ohjauksesta olisi hyötyä. Toisaalta taas kokemusasiantuntijoiden kanssa työntekijät kokivat olevansa “asioiden äärellä”, eli erilaiset ilmiöt, joista heillä ei ollut omakohtaista tai aiempaa kokemusta tulivat heille konkreettisemmiksi.

Kokemusasiantuntijoiden kanssa tehty työ toi työntekijöille heidän mielestään myös uusia näkökulmia ja herätteli heitä ajattelemaan asioita eri kantilta. Työntekijät kuvailivat kokemusasiantuntijoiden kanssa tehdyn työn myös muistuttaneen heitä siitä, että asiakkaiden perspektiivi asioihin on heidän lähtökohtiensa takia usein hyvin erilainen kuin työntekijän.

Muun muassa tästä perspektiivierosta syntyy kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuus, joka näkyi erään haastateltavamme mukaan siinä, että hänellä oli omien kokemustensa kautta työntekijöitä “realistisempi” näkökulma siihen, miten tilanteet voivat esimerkiksi päihteitä käyttävien ihmisten elämässä edetä. Haastattelemamme kokemusasiantuntija kuvasi sitä näin:

“Et kyllä niiku, kyllä siinä et on niiku kokemusasiantuntija, ni sä näät asiat aina silti eri tavalla, kun ihminen, kuka vaan puhtaasti haluaa auttaa, mutta sulla ei itsellä oo ollu päihdeongelmaa. “

Kokemusasiantuntijat kuvasivat haastatteluissaan muun muassa tunnistavansa omakohtaisen kokemuksensa kautta todennäköisiä kompastuskiviä, joita työntekijät eivät välttämättä osaa aina ajatella. Tällainen kompastuskivi voi olla esimerkiksi kokemusasiantuntijan yllä olevassa sitaatissa mainitsema päihteiden käyttö, jolloin asiakkaan prioriteetit voivat olla hyvin erilaiset, kuin mitä ne päihteitä käyttämättömällä asiakkaalla olisivat.

6 POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu

Aineistoa läpikäydessämme ilahduimme siitä, miten paljon kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuuden tunnistaminen ja tunnustaminen nousi esille. Haastateltavista kokemusasiantuntijat olivat yksimielisiä siitä, että heitä kohdattu alusta saakka tasavertaisesti ja lämpimästi. Kokemusasiantuntijat olivat saaneet alkuun hyvän perehdytyksen ammattilaiselta Varustamossa. Ammattilaiset olivat ottaneet avoimin mielin kokemusasiantuntijat vastaan ja työpareikseen. Työparityöskentely oli alkanut ja jatkunut mutkattomasti, jossa kokemusasiantuntijan asiantuntijuutta oli arvostettu ja hänelle oli oman osaamisen ja halukkuuden mukaan jaettu tehtäviä ja otettu mukaan toimintoihin, joissa diakoniatyötä tekevä ammattilainen itsekkin toimi. Työparityöskentely toimi ammatillisen auttamisen rinnalla, jossa kansalaistoiminnan ja osallisuuden näkökulmasta kehitettiin kaupunki-diakoniaa. Työparityöskentely vaikutti kansalaisten omaehtoiseen vaikuttamiseen. Tulosten tarkastelua on vielä hyvä käydä läpi myös työelämäkumppanimme kanssa.

Haastatteluistamme nousi vahva todistus siitä, miten oikea-aikainen apu ja tuki voivat auttaa kääntämään elämän suunnan, ja jonka myötä rankoistakin kokemuksista voi löytyä jotain, minkä jakaminen tarjoaa apua ja tukea muille. Toki tämä vaatii myös omaa motivaatiota muuttaa omaa tilannettaan ja olosuhteitaan.

Kokemusasiantuntijat ovat monesti kohdanneet monenlaisia, aiempaan tai nykyiseen elämäntilanteeseensa kohdistuneita ennakkoluuloja ja asenteita. Sen myötä heille on kehittynyt taito kohdata muita samassa tilanteessa olevia tavalla, joilla he toivovat, että myös heitä olisi kohdattu ja kohdeltu.

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus raportoitiin Diakonia-ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti. Raportointi tehtiin tutkimuseettiset ohjeet huomioiden. Tietolähteiden merkinnät tehtiin Diakonia-ammattikorkeakoulun raportointiohjeiden mukaan. Tutkimuksen raportointia varten haettiin neuvoa, tukea ja palautetta ohjaavalta opettajalta, opinnäytetyön seminaareista, sekä opinnäytetyön työelämäkumppaneilta, jotta työ saatiin vastaamaan tavoitettaan. Tutkijat siis toteuttivat työtään vastuullisesti hakemalla tukea, palautetta ja tietoa työn eri vaiheissa. Tutkimusluvan saatuamme ohjaavalta opettajalta, solmimme toimeksiantajan kanssa opinnäytetyösopimuksen, sekä pyysimme haastateltavilta haastatteluluvat. Toimeksiantajamme valitsi opinnäytetyöhömme tutkimuksen kannalta luotettavimmat haastateltavat. Tällä voi olla vaikutuksia tutkimusaineistoon. Toisaalta tutkijoiden ei ollut mahdollista saada haastateltavia tutkimuskohteesta muulla tavoin, koska tutkijoilla ei ollut tietoa ketkä henkilöt olivat toimineet Varustamon työparityöskentelyssä. Osa kokemusasiantuntijoista ja diakoniatyötä tekevistä oli ehtinyt siirtyä toisiin tehtäviin. Haastatteluluvat sovimme haastateltavien kanssa niin, että he palauttivat suostumuslomakkeen sähköpostitse tulostettuaan, täytettyään ja skannattuaan lomakkeet. Haastateltavien yhteystiedot, sekä haastatteluun liittyvä nauhoitettu materiaali hävitettiin haastattelujen jälkeen. Haastateltavien anonymiteetti varmistettiin kaikissa opinnäytetyön vaiheissa. Julkisissa keskusteluissa emme käyttäneet haastateltuihin henkilöihin viittaavia tunnistetietoja. (TENK, 2013.)

Teemahaastattelut toteutettiin suunnitelmista poiketen niin, että kaksi haastattelua toteutui Varustamon tiloissa Helsingissä ja loput Teams -sovelluksen kautta etänä, jotka kaikki tallennettiin. Teemahaastatteluissa pyrittiin vaikuttamaan siihen, että tilanne olisi rauhallinen ja luottamuksellinen. Haastattelujen aluksi esittelimme itsemme ja keskustelimme hieman opinnäytetyöhön liittyvistä asioista.

Aikaa haastatteluihin varattiin riittävästi, jotta myös aiheen syvällisempi pohdinta oli mahdollista. Teemahaastattelu lähestymistapana sopi hyvin tilanteeseen, koska tavoitteena oli saada syvempää tietoa ilmiöstä. Näkökulmana olivat kokemusasiantuntijoiden ja diakoniatyötä tekevien työntekijöiden subjektiiviset kokemukset. Haastateltavilla oli siihen paras ja aidoin tieto, joka lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Haastateltavien subjektiutta kunnioitettiin, ja he saivat haastattelutilanteessa tuoda vapaasti esiin itseään koskevia asioita, ja omakohtaisia kokemuksiaan. Haastateltavien yksityisyys haluttiin varmistaa kaikissa tutkimuksen vaiheissa salaamalla henkilötiedot ulkopuolisilta ja noudattamalla tutkimustyössä vaitiolovelvollisuutta henkilötietolakia noudattaen. Yksityisyys varmistettiin myös vapaaehtoisella osallistumisella haastatteluun. (Henkilötietolaki L 22.4.1999/523.)

Tutkimuksessa noudatettiin eettisesti hyväksyttäviä tutkimustapoja, sekä lähdekritiikkiä. Tutkimustapa oli kvalitatiivinen teemahaastattelututkimus. Tutkimusprosessin eri vaiheet raportoitiin läpinäkyvästi ja luotettavan tarkasti. Tutkimuksessa käytettiin myös mahdollisimman alkuperäisiä ja luotettavia lähdeviitteitä (TENK, 2013). Teksti laadittiin niin, että siitä erottaa selkeästi oman pohdinnan ja lähteiden käytön. Teoriatiedon käytön tavoitteena oli saavuttaa mahdollisimman tarkka tutkittu tieto ilmiöstä. Tietopohjan valintaan vaikuttivat paitsi tuoreet tutkitut julkaisut, myös muuten luotettavaksi osoitettu tietoperusta luotettavista, alkuperäislähteistä sisältömerkitystä muuttamatta. (Hirsjärvi, ym., 2008, s. 109—111.)

Reliaabelius eli mittaustulosten toistettavuus tarkoittaa, että tutkimusta toistamalla voidaan saada samansuuntainen tulos, aineistosta ja tulkinnasta riippuen. (Kananen, 2014, s.146—147). Toinen tutkimuksen luotettavuutta osoittava käsite on validius, joka tarkoittaa tutkimuksessa pätevyyttä. Tutkimuksen ydinasiana voidaan pitää henkilöiden, tutkimusympäristön ja tapahtumien kuvauksia. Tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa tarkat kuvaukset eri vaiheiden toteuttamisesta sekä tulkinat, jotka ristiriidatta on johdettu oikein. Käsite- eli rakennevaliditeetti liittyy teoriasta johdettuihin mittareihin. Laadullisessa tutkimuksessa kokonaisuus koostuu siten ilmiöön vaikuttavien tekijöiden ymmärtämisestä. (Kananen, 2015, s. 357; 2014, s. 150.)

Teemahaastattelujemme tuloksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon, että aineistomme otanta oli haastateltavien osalta varsin pieni (n=9), mikä vaikuttaa myös siihen miten haastateltavat ovat jakautuneet työntekijöihin (n=5) ja kokemusasiiantuntijoihin (n=4). Aineisto ei myöskään ollut kaikkien teemojen osalta yhteismitallinen, sillä kehittämisen teemaan saimme materiaalia vain kolmesta kokemusasiiantuntijan haastattelusta, jolloin kyseisen haastattelun otanta on n=8. Kaikki haastateltavat ovat toimineet keskenään erilaisissa tehtävissä ja ympäristöissä, ja vastasivat kysymyksiimme (LIITE 3 ja LIITE 4) omien kokemustensa pohjalta. Tämä toisaalta aiheutti hajontaa, mutta aineistoissa on silti nähtävissä yhteneviä teemoja.

6.3 Opinnäytetyön tulosten hyödynnettävyys

Ammattilaisen ja kokemusasiiantuntijan työparityöskentely on vaikuttava ja merkityksellinen, tasavertaisuutta edistävä yhteistoiminnallisuuden menetelmä. Diakoniatyön ja kokemusasiiantuntijan työparityöskentelyn menetelmän avulla voidaan kansalaisvaikuttamista toteuttaa erilaisissa diakoniatyön prosesseissa. Ammattilaisen ja kokemusasiiantuntijan työparityöskentelyllä voidaan vahvistaa diakoniatyötä ja asiakkaiden toimijuutta osallistavan kansalaisvaikuttamisen menetelmällä. Diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena –projektin tavoitteena oli edistää kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia, jotka projektissa toteutettiin työparityöskentelyn menetelmällä. Projektissa mukana olleet haastateltavamme toimivat esimerkkinä siitä, miten työparityöskentely on konkreettisesti mahdollista ja kuinka se voi olla monimuotoista luovaa yhteistoimintaa. Omakohtaiset kokemukset toimivat työvälineinä, joiden avulla voidaan tuoda esiin toisenlaista todellisuutta, johon muutoin ei saataisi näin syvää ja välitöntä kosketuspintaa. Kokemusasiiantuntijat voivat toimia esimerkiksi yhteiskirjoittajina, podcasteissa, erilaisissa kokoavissa ryhmätoiminnoissa, hartaushetkien avustajina, erityisryhmien-, ja vertaisryhmien vetäjinä, striimauksissa, koulutuksien ja vierailujen asiantuntijoina sekä neuvonta ja ohjaustehtävissä seurakunnan diakoniatyössä Varustamolla. Kaikenlainen medianäkyvyys on ollut hyödyllistä osapuolille. Esimerkiksi ”Työtä ja toivoa yli viisikymppisille, Mahdoton tehtävä?” oli projektin yhteydessä ideoitu tapahtuma, jossa hyödynnettiin kokeilua. Kokemusasiiantuntijan

näkemykset ja kokemukset sekä yhteiskehittäminen toimivat lähtökohtana tapahtumalle. Tällaiset yhteistyömallit ovat esimerkkejä siitä, miten on mahdollista osallistaa esimerkiksi diakoniatyön asiakkaita mukaan vaikuttamaan diakoniseen toimintaan, ja siten vahvistaa heidän toimijuuttaan.

Haastattelut antoivat tietoa muun muassa siitä, että kokemusasiantuntija voi toimia ammattilaisen työparina eri työprosesseissa jo suunnitelmavaiheessa asiantuntijaryhmässä. Onnistuakseen projektityö edellyttää ammattilaisen kokonaisvastuuta, sekä prosessin selkeää rajausta, konkretisointia ja paikallistamista. Työparityöskentelyssä havainnointi ja kokeilut toimivat kehittämisen toimintamallina, jota diakoniatyötä tekevät voivat hyödyntää asiakkaidensa toimijuuden tukemisessa. Työparityöskentely tarjoaa myös mahdollisuuden haluttuun muutokseen. Muutos vaikuttaa kokemusasiantuntijaan myönteisesti, jos tavoitteena on palveluja käyttävästä asiakkaasta niiden kehittäjäksi. Muutos voi vaikuttaa ammattilaisen rooliin ja identiteettiin kehittävästi. Työn tekemisen toimintamallit voivat saada uuden suunnan ja motivaation, kun konkreettisia asioita tapahtuu toivotulla tavalla. Kansalaisvaikuttamisen tukeminen voi käytännössä tarkoittaa rohkaisua, yhteistyötä, voimavarojen löytämistä, verkostojen yhteistyön mahdollistamista tai sopivien tilojen käyttöön antamista. Kansalaisvaikuttamisen työssä diakoniatyö voi olla mahdollistamassa asioita, joilla nämä asiat voivat toteutua konkreettisesti. Opinnäytetyön raportti avaa dokumentoitua tietoa työparityöskentelyn konkreettisista tuloksista. Työ itsessään myös perustelee kokemusasiantuntijan ja diakoniatyön työparityöskentelyä uudenlaisena innovatiivisena mahdollisuutena seurakuntiin sekä jatkotutkimuksiin ja hankkeisiin, sekä niihin liittyviin rahoitushakemuksiin.

Tätä työtä kirjoittaessamme mietimme, että olisi tärkeää tutkia kokemusasiantuntijuutta ja kokemusasiantuntijayhteistyötä johtamisen näkökulmasta. Tutkimuksessa voisi selvittää esimerkiksi, millaisia mahdollisuuksia tai toisaalta haasteita taustoiltaan moninaisten kokemusasiantuntijoiden johtamisessa voi esiintyä. Aihetta voisi myös lähestyä siitä näkökulmasta, miten kokemusasiantuntijoiden johtaminen eroaa muusta, perinteisiä koulutuspolkuja pitkin pätevyityneiden työntekijöiden johtamisesta.

6.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen prosessina oli haastava, mutta erittäin mielenkiintoinen. Aihe on mielestämme hyvin ajankohtainen ja tärkeä tulevaisuuden kirkossa. Haastatteluita tehdessämme syntyi oivalluksia niin työntekijöiden, kuin kokemusasiantuntijoidenkin puheenvuoroista. Näkyväksi tuli se, miten sillä, että ihmiselle annetaan vastuuta, voidaan synnyttää aivan uudenlaista motivaatiota. Näin voidaan tarjota mahdollisuutta löytää itsestään uusia puolia ja elämästään uudenlaisia osa-alueita. Piilossa olleet kyvyt tulevat nähdyksi ja heräävät aktiiviseen käyttöön.

Diakoniatyön ydinosaamiseen kuuluu ihmisarvon puolustaminen ja myös vastuu sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumisesta. Kokemusasiantuntijuuden ytimessä on traumaattisia kokemuksia kokeneen yksilön nousu yhteiskunnan marginaalista vaikuttajaksi. Vaikka aiemmista elämäkokemuksista löytyisi vankila-kokemuksia, päihdeongelmia tai muuta yhteiskunnallista osattomuutta, voidaan näistä kokemuksista löytää myös vastauksia yhteiskunnallisiin ongelmiin ja sitä kautta kääntää henkilön menneisyys voimavaraksi. Osallisuuden mahdollistamisella voidaan vaikuttaa toisaalta yksilön elinolosuhteisiin, mutta myös tämän minäkuvaan. Kokemusasiantuntijan työpanoksen nostaminen ammattilaisen rinnalle lisää tämän toteutumista. Yhteiskunnallinen osallistaminen lisää yksilön merkityksellisyyden tunnetta, joka käy myös ilmi tekemisissä haastatteluissa. Työntekijän on tärkeää tunnistaa ammatillinen asemansa ja työskentelyssä läsnä olevat valtasuhteet. Tutkimuksessamme painottui vahvasti tasa-arvoisuuden kokemus diakoniatyötä tekevien ja kokemusasiantuntijoiden välillä.

Innostamisen ja positiivisen kannustamisen keinoin voidaan nostaa näkyviin ihmisestä sellaisia osaamista, jotka ovat saattaneet jäädä piiloon, ihmisen kuullessaan mahdollisesti hyvinkin pitkään vain negatiivisia asioita itsestään. On mahdollisesti syntynyt jo tila, jolloin ihminen itsekään ei enää luota omiin kykyihinsä. Ammattilaisen yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin toivon näkökulmien luominen ja keskeneräisyyden ymmärtäminen, joka on tärkeä osa diakonian ammatillista identiteettiä.

Työntekijöinä meidän tulisi löytää ihmisestä positiivista sanottavaa, positiivinen vuorovaikutus ja kannustaminen synnyttävät sitä aina myös lisää. Hyvän on tapana kasvaa. Ihmisen kokiessaan itsensä tärkeäksi kokemustensa kautta, syntyy elämään aivan uudenlaista merkityksellisyttä. Vaikeat kokemukset voidaan parhaimmillaan kääntää kasvuksi ja voimavaraksi. Kokemusasiantuntijan ollessa vertainen toimija ammattilaisen kanssa, syntyy uudenlainen keino kohdata ja auttaa elämässään tukea tarvitsevaa ihmistä. Tärkeää on kuitenkin tunnistaa se, missä vaiheessa ihminen on omassa kasvun prosessissaan, jotta kokemusasiantuntijaksi ryhtyminen on oikea-aikaista ja voimavarat siihen riittävän hyvät. Oikea-aikaisuuden tunnistaminen on tärkeää myös autetuksi tulevan motivaation kannalta. Eräässä haastattelussamme kokemusasiantuntija painotti yksilön omaa motivaatiota ottaa apua vastaan. Mikäli sitä ei ole, ei auttaminen voi rakentua kestäväälle ja eteenpäin vievälle pohjalle.

Diakoniatyössä varmasti opettavaisinta onkin juuri ihmisten kohtaaminen ja ihmisten tarinat. Kokemusasiantuntija voi omalla kokemuksellaan vaikuttaa positiivisesti näihin kohtaamisiin, ja samalla antaa myös työntekijälle uudenlaista näkökulmaa. Monissa asioissa oma kokemus tuo sellaista näkökulmaa, jota ei kirjoista lukemalla voi oppia. Tämän kokemuksen jakamalla kokemusasiantuntija voi myös opettaa työntekijää. Työtä tehdessämme korostui ajatus siitä, miten paljon meillä ihmisillä on opittavaa toisiltamme ja miten se vastavuoroisuudessaan antaa paljon molemmille osapuolille.

Opinnäytetyön tavoite on valmentaa opiskelijoiden ammattitaitoa eli pätevyyttä. Yhteistyöprosessi on opettanut meitä soveltamaan matkan varrella opittuja tietoja ja taitoja, joilla osoitamme osaamisemme. Osaamisessa jokainen ottaa käyttöönsä subjektiiviset tiedot ja taidot. Nämä puolestaan nostavat näkyväksi hiljaisen tiedon, esimerkiksi työrutiineissa. Hiljainen tieto ilmenee tässä opinnäytetyöprosessissa organisointikykyinä, ihmissuhdetaitoina sekä sosiaalisena tiimityöskentelynä. Yhteisvoimin rakennettu opinnäytetyö on vahvistanut yhteenkuuluvuuden tunnetta, jota on ohjannut ja raamittanut ammattikorkeakoulun yhteiset säännöt, joihin olemme sitoutuneet. Sosiaalialan kompetensseissa eettinen osaaminen on ryhmässämme tunnistettu refleктоivana työotteena, jossa jokaista on arvostettu yksilönä ja tasavertaisena ryhmän jäsenenä. Työtä tehdessämme

olemme voineet tuoda esiin omia mielipiteitämme ja kehittämissuosituksemme, sekä rakentaa työtä omilla tiedoillamme ja taidoillamme. Osaamme tämän kokemuksen perusteella olla jatkossa rohkeasti rakentamassa keskustelemaan ja kehittävää yhteistyökulttuuria työelämässä ja yhteiskunnassa.

Sovelsimme työmenetelmänä haastatteluja, jotka opettivat kuuntelemaan ja kohtaamaan uusia ihmisiä. Olimme tässä yhteistyömuodossa osallistamassa ja luomassa uutta tietoa erilaisten ihmisryhmien kanssa Varustamoilla. Työ avasi meille uutta ymmärrystä yksilön ja yhteiskunnan välisistä suhteista, erilaisina elämäkokemuksina. Sosiaaliset ongelmat avautuivat eri tavoin henkilökohtaisesti koettuina asioina, esimerkiksi palveluverkostoissa. Nämä kokemukset opettivat havaitsemaan ja kyseenalaistamaan muun muassa sitä, toteutuvatko ihmisoikeudet aina yhteiskunnassamme. Opinnäytetyöprosessin haastattelut toivat kokemuksellista tietoa ja ymmärrystä myös siitä, miten osaamme jäsentää erilaisia sosiaalisia ongelmia, esimerkiksi miten havainnoimme tilanteita ja elämää ympärillämme.

Kehittämisen näkökulmasta tulevaisuuteen on mahdollista vaikuttaa ottamalla myönteinen tulevaisuusvalta haltuun. Haastateltavilla kokemusasiantuntijoilla ja diakoniatyötä tekevillä oli kokemuksia siitä, miten jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa tulevaisuuteen jollakin tasolla, joko teoilla tai tekemättä jättämisillä. Vaikutusmahdollisuudet voidaan saada haltuun tarkastelemalla avoimesti omaa ajattelua ja todellisia vaihtoehtomahdollisuuksia. Vaikuttaminen alkaa kuvittelusta ja visiosta, jota kohti lähdetään kulkemaan. Mitä pidemmälle kuvitteluissa päästään, sitä todennäköisemmältä se alkaa tuntua. Kuvittelu antaa luovuudelle ja mahdollisuuksille tilaa ja selkeyttää toiminnan fokuksia. Vaikuttavuuden kannalta on tärkeää pohtia sitä, miksi jotain tehdään sekä miten ja mitä sillä saadaan aikaan. Mikä on sitten toisin. Diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena -projekti alkoi pienestä kehittävästä työotteesta ja sai laajat vaikutukset aikaan monen ihmisen elämässä. Varustamon työparityöskentely on tuonut konkreettisesti esiin kehittämissuhteiden positiivisia vaikutuksia. Omilla ajatuksilla ja kokemuksilla voidaan muokata ja kehittää uutta ja innovatiivista tulevaisuutta. Tämä uudenlainen ajattelutapa diakoniatyössä karsii ennakkoluuloja, joka puolestaan on mahdollisuus toiminnanmuutoksille, jossa valtaa ja vastuuta jaetaan uudella tavalla.

Sosionomi-diakonia ammattikorkeakoulussa olemme oppineet erilaisten ryhmätöiden avulla refleктоimaan ja käsittelemään tietoa kriittisesti tutkivalla työotteella. Opimme jäsentämään ja tutkimaan tietoa arvioiden sitä eri näkökulmista, dialogista kokonaiskuvaa luomalla. Opintojen myötä olemme sisäistäneet teoreettisen tiedon merkityksen ja vaikutukset asioiden taustalla. Arvioimme esimerkiksi sitä, mikä on soveltuvaa tietoa juuri tähän opinnäytetyöhön. Teoreettinen viitekehys valittiin erilaista tietoa arvioiden ja yhdistäen. Tiedon tuli myös olla oikeaksi tunnustettua, tutkittua ja yleisesti hyväksyttyä. Oppimisen prosessi jatkuu. Jatkossa osaamme työelämässä käyttää ja hakea erilaista tietoa kehittääksemme aloitteellisesti oman työyhteisömme palveluja yhteistyössä muiden kanssa.

Tutkimuksemme taustalla vaikuttava diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena -projekti on mielestämme hieno esimerkki siitä, miten uudella ja rohkealla tavalla voidaan tehdä merkityksellisiä asioita yhteistoiminnallisesti. Diakonian ydintä eli luovaa rakkautta voidaan soveltaa kontekstissa missä kontekstuaalisuutta sovelletaan ottamalla ihmisten todelliset ongelmat vakavasti. Merkittävää on, kuinka kokemustieto avaa välittömän yhteyden todellisiin vaikeuksiin, arkitodellisuuteen. Marginaalista vaikuttajaksi oli kokemusasiantuntijoiden kertomus siitä, kuinka heitä empaattisesti kohtaamalla innostettiin ja kannustettiin mukaan kehittämään uutta toimintaa ja muutosta omassa elämässään ja yhteisöllisesti. Diakoniatyötä tekevien empaattinen asenne edisti kokemusasiantuntijoiden kasvua kohti täysi-valtaista yhteiskuntamme jäsenyyttä. Tulevaisuudessa haluamme olla vaikuttamassa samankaltaisten tarinoiden kehitykseen myös omassa työssämme, esimerkiksi seurakunnissa. Yhteisvoimin on mahdollistaa saavuttaa haluttu muutos.

Opinnäytetyön -prosessissa ryhmämme yhteistyö on ollut sujuvaa ja joustavaa, vaikka toisinaan kiireinen arki ja aikataulut ovatkin olleet haasteellisia sovittaa yhteen. Ryhmän jäsenillä on kuitenkin ollut yhteinen päämäärä ja tavoite päästä siihen. Jokainen ryhmän jäsen on ollut paitsi motivoitunut, myös sitoutunut yhteiseen työskentelyyn. Olemme tarkastelleet aihetta tekijöidensä erilaisista elämäntilanteista ja lähtökohdista käsin, tuomalla mukanaan omaa osaamistamme yhteiseen tavoitteeseen päästäksemme. Olemme matkan varrella käyneet monia hyviä keskusteluja, joiden innoittajana ovat toimineet haastattelujemme sisällöt ja

niistä syntyneet ajatukset. Olemme reflektoineet työtämme matkan varrella, luoden asioista yhteisiä näkemyksiä ja kokonaisuuksia, synteesiä. Ryhmänä toimiminen on mahdollistanut yhteisöllistä ja yhteistä oppimista, joka ei olisi ollut mahdollista, jos olisimme tehneet työtä yksin, ainoana kirjoittajana. Opinnäytetyön työstäminen yhdessä on tarkoittanut myös sitä, että olemme lukeneet omia ja toistemme tekstejä välillä hyvin kriittisten lasien läpi, editoiden ja uudelleenkirjoittaen. Olemme pyrkineet olemaan rajauksissamme kriittisiä ja pitämään työmme fokuksen tutkimassamme ilmiössä.

LÄHTEET

- Allardt, E. (1976). *Hyvinvoinnin ulottuvuuksia*. Porvoo: WSOY
- Anand, V. Manz, C. C. & Glick, W. H. (1998). *An organization memory approach to information management*. *Academy of Management Review* 23, (s. 796—803).
- Dyck, B., Starke, F. A., Mischke, G. A. & Mauws, M. (2005). *Learning to build a car: an empirical investigation of organizational learning*. *Journal of Management Studies* 42, (s. 387—416).
- Gothóni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K., & Puuska, K. (toim.). (2012). *Kantakaa toistenne kuormia*. Helsinki. Kirjapaja.
- Hakkarainen, K., Paavola, S. (2008) Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J., Kajanto, A. (toim.). *Hiljainen tieto*. Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Haldin-Herrgård, T., Salo, S. (2008) Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J., Kajanto, A. (toim.). *Hiljainen tieto*. Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Hallamaa, J. (2017). *Yhdessä toimimisen etiikka*. Gaudeamus Oy.
- Hannus, R., Kinnunen, J., Marttala, P., Valtonen, U. (2017). Työntekijän kokemuksia yhteistyöstä kokemusasiantuntijan kanssa. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi* (s. 209—216.) Tampere. Vastapaino.
- Henkilötietolaki L 22.4.1999/523. *Finlex. Lainsäädäntö*. Saatavilla 22.5.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L7P33>
- Hietaniemi, M. (2022). Vapaaehtoiset diakonian toteuttajina. Teoksessa Hammarén, S., Hietaniemi, M., Kainulainen, S., & Kalanti, M. *Diakoniabarometri 2022* (s. 54—59). Saatavilla 6.10.2022 <https://evl.fi/documents/1327140/0/Diakoniabarometri+2022.pdf/40e4adb4-0f2f-3bcf-3b12-04e48fa62520?t=1663221020252>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2008). *Tutki ja kirjoita*. 13—14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

- Hyväri, S., Saikkonen, J., Wallenius, V. (2021). Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden työparityö diakonian kansalaisvaikuttamisen projektissa. Teoksessa Helminen, J., Kajander, S., Vesterinen, O. (toim.). *Ohjaus- ja valmennusosaamista kehittämässä - Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosikirja 2021* (s. 129—138). Saatavilla 11.9.2022. <https://www.theseus.fi/handle/10024/748948?show=full>
- Hyväri, S., (2017) Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi* (s.182—185.) Tampere. Vastapaino.
- Kananen, J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä*. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Kananen, J. (2015). *Opinnäytetyön kirjoittajan opas*. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja sarja. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Kirkkohallitus (i.a.). *Diakonian viranhaltijan ydinosamukskuvaus*. Saatavilla 5.10.2022 <https://kirkonydinosamukskuvaus.fi/diakonian-viranhaltija.html>
- Kirkko Helsingissä. (29.01.2021) *Voiko diakonia synnyttää kansalaisaktivismia?* Saatavilla 24.9.2022 <https://www.helsinginseurakunnat.fi/uutiset/voikodiakoniasynnyttaakansalaisaktivismia>
- Kirkko Helsingissä. (13.04.2022) *Varustamo-Livsrums – meillä on aikaa sinulle*. Saatavilla 28.4.2022 <https://www.helsinginseurakunnat.fi/sisalto-keskus/varustamo-livsrums-siellaonihminentavattavissa.html.stx>
- KJ 1055/1991. Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993. Saatavilla 22.5.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kopperi, K. (2007) Miksi rakastaa lähimmäistä? Teoksessa Latvus, K., Elenius, A. *Auttamisen teologia*. Kirjapaja Oy.
- Kopperi, K. (2015). *Ristin rakkaus*. Kirjapaja Oy.
- Latvus, K. (2002). *Arjen teologia*. Kirjapaino Oy.
- Lindh, J., Linnakangas, R., & Laitinen, M. (2017) Kuvalliset menetelmät nuorten osallisuuden tukemisessa. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi* (s. 110—128). Tampere. Vastapaino.
- Meriluoto, M. (2018) *Making Experts-by-experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations*.

- [Väitöskirja: Jyväskylän yliopisto] (JYU DISSERTATIONS 38) Saatavilla 22.5.2022 https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Polanyi, M (1962). *Personal knowledge. Towards a pos-critical philosophy*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Polanyi, M (1966). *The tacit dimencion*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Polanyi, M (1969). *Knowing and being*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Raamattu*. (1992). Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Kirjapaja.
- Sanders, J. & Heller, R. (2004). *Improving the implementation of evindence-based practise: a knowledge management perspective*. Journal of Evalution in Clinical Practice 12, (s. 341—346).
- Seinä, S. & Helander, J. 2007. *Tiimeistä työpareiksi: toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Stenberg, R. J. & Hedlund, J. (2002). *Practical intelligence, g, and work psychology*. Human Performance 15, (s.143—160).
- Suhonen, K. (2009). *Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä*. [Väitöskirja: Jyväskylän yliopisto] (JYU studies in education, psychology and social research 358). Saatavilla 25.9.2022 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/20302/9789513935993.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suomen ev.lut. kirkko. (22.9.2020) *Ovet auki - Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategia vuoteen 2026*. Saatavilla 28.4.2022 <https://evl.fi/documents/1327140/52567038/Ev.lut.kirkko-strategia.pdf/9fb95410-78a0-6ace-a331-aa2c31b869c5?t=1600781363026>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-b) *Kirkon talous*. Saatavilla 28.4.2022 <https://evl.fi/tieto-kirkosta/talous>

- Suomen ev.lut.kirkko. (i.a.-a). *Diakonian periaatteet ja suuntaviivat*. Saatavilla 10.5.2022 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/tietoa-diakoniasta/diakonisen-toiminnan-periaatteet>
- TENK. (2013). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla 22.5.2022 http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Toom, A. (2008). Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J., Kajanto, A. (toim.). *Hiljainen tieto*. (s. 34—35). 1.—2. painos. Kansanvalistusseura. Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. (2008). *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. 3. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- Voutilainen, E. (2020). Ajaton hiljainen tieto. *Kansalaisyhteiskunta*. Saatavissa 26.9.2022 <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/ajaton-hiljainen-tieto/>

LIITTEET

LIITE 1. KUTSUKIRJE

KUTSU

Hei, olemme kolme Diakonia-ammattikorkeakoulun diakoniatyön opiskelijaa. Teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Varustamojen kokemusasiantuntijatyöstä, tarkoituksenamme on selvittää sen hyviä käytäntöjä ja kehittämiskohteita. Varustamot toimivat opinnäytetyömme tilaajana ja yhteistyökumppanina.

Osana tutkimustamme haluamme haastatella Varustamoilla toimivia kokemusasiantuntijoita ja heidän kanssaan työpareina toimivia työntekijöitä. Haastattelut nauhoitetaan ja niistä saatua tietoa käytetään opinnäytetyömme materiaalina. Kenenkään haastateltavan nimeä tai muita tunnistettavia tietoja ei tule näkymään valmiissa kirjallisessa työssä missään muodossa.

Haastattelujen arvioitu kesto on n. 30—45 minuuttia. Haastattelut tehdään Varustamojen tiloissa kesä- ja heinäkuun aikana.

Lisätietoja:

Anne Maria Halonen
Sini Kollan
Anne Peltola

Sähköpostiosoitteemme ovat kaikki muotoa etunimi.sukunimi@student.diak.fi

LIITE 2. SUOSTUMUSLOMAKE

SUOSTUMUS

Minulle on selvitetty, että tämä haastattelu nauhoitetaan, litteroidaan ja tästä saatua kirjallista materiaalia tullaan käyttämään Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tekemiseen. Minulle on kerrottu, miten ja kuinka kauan nauhoitetta säilytetään.

Olen suostunut tähän haastatteluun vapaaehtoisesti ja nimeäni tai muita tunnistetietoja ei tule näkymään missään kirjallisessa tuotoksessa.

Minulla on oikeus kysyä jälkikäteen, missä ja miten haastattelustani saatua materiaalia on käytetty.

Allekirjoitus, nimenselvennys, paikka ja päivämäärä

LIITE 3. KYSYMYKSET KOKEMUSASIAANTUNTIJOILLE

1. Millaista omaa osaamistasi olet voinut kokemusasiantuntijana käyttää?
2. Millaisia asioita koet oppineesi kokemusasiantuntijana Varustamolla?
3. Miten sinut on kohdattu kokemusasiantuntijana työyhteisössä?
4. Mitä asioita pidät työparityöskentelyssä täällä Varustamolla erityisen tärkeinä? Entä mitä kehittäisit?

LIITE 4. KYSYMYKSET TYÖNTEKIJÖILLE

1. Millaisissa työtehtävissä toimit kokemusasiantuntijan työparina tai muuten hyödynnät kokemusasiantuntijan osaamista?
2. Millaista lisäarvoa koet yhteistyön tuoneen työhön ja miten koet sen vaikuttaneen työn tekemisen tapoihin?
3. Mitä asioita pidät työparityöskentelyssä tässä toimintaympäristössä erityisen tärkeinä? Entä mitä kehittäisit?
4. Millainen voimavara kokemusasiantuntijat ovat diakoniatyölle? Esim. mitkä asiat jäisivät toteutumatta ilman kokemusasiantuntijoita? Miksi?
5. Miten näet tällaisen työparityöskentelyn tulevaisuuden kirkollisessa työssä?

TAULUKOT

Taulukko 1. Yhteistyö-teemaan luokiteltujen haastattelusitaattien koodauksen erittely

Koodi (yht. 20)	työntekijät (n=5)	kokemusasiantuntijat (n=4)
ammattillisuus	4	4
asiantuntijuus	19	8
dialogisuus	5	1
inhimillisuus	2	-
kohtaaminen	19	4
luottamus	2	6
mahdollistaminen	1	-
merkityksellisyys	3	3
monipuolisuus	3	2
osallisuus	5	5
perehdytys	-	2
pysyvyys	2	-
resurssit	10	1
tasavertaisuus	1	4
tiedon jakaminen	-	1
tulevaisuus	-	1
vaikuttaminen	3	1
vaikuttavuus	1	-
vuorovaikutus	13	3
yhteistyö	12	8

Taulukko 2. Hiljainen tieto-teemaan luokiteltujen haastattelusitaattien koodauksen erittely

Koodi (yht. 18)	työntekijät (n=5)	kokemusasiantuntijat (n=4)
ammattillisuus	6	1
asiantuntijuus	24	19
dialogisuus	6	2
esimerkillisyys	2	2
inhimillisuus	7	3
kohtaaminen	2	1
luottamus	1	-
matala kynnyks	5	2
merkityksellisyys	7	3
monipuolisuus	1	-
näkökulma	6	2
resurssit	2	-
tasavertaisuus	3	-
tavoittava työ	2	-
tiedon jakaminen	2	-
vaikuttaminen	-	1
vuorovaikutus	2	1
yhteistyö	2	1

Taulukko 3. Kehittäminen-teemaan luokiteltujen haastattelusitaattien koodauksen erittely

Koodi (yht. 14)	työntekijät (n=5)	kokemusasiantuntijat (n=3)
ammattillisuus	1	4
asiantuntijuus	11	4
joustavuus	2	-
kannustaminen	1	-
kehittäminen	2	-
mahdollistaminen	1	-
näkökulma	-	2
osallisuus	2	4
pysyvyys	3	-
resurssit	10	3
tavoittava työ	3	-
vaikuttaminen	2	-
vuorovaikutus	4	8
yhteistyö	9	7