



# Yhteisöneuvonta yhteisösosiaalityön toimintamuotona

Yhteisöneuvojien kokemuksia työstään

Teemu Jaatinen

OPINNÄYTETYÖ  
Huhtikuu 2025

Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tutkinto-ohjelman nimi

JAATINEN, TEEMU

Yhteisöneuvonta yhteisösosiaalityön toimintamuotona  
Yhteisöneuvojien kokemuksia työstään

Opinnäytetyö 42 sivua, joista liitteitä 10 sivua  
Huhtikuu 2025

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yhteisöneuvojien kokemuksia tehtävästään ja selvittää, mikä heitä motivoi sekä mitkä ovat toiminnassa ilmenneet haasteet ja mahdolliset kehittämiskohteet. Tavoitteena oli tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialue Pirhalle ja toimintaa pyörittävälle A-killalle tietoa, jota ne voivat käyttää toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli laadullinen eli kvalitatiivinen. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastatteluita, joihin osallistui kuusi henkilöä. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä eli induktiivista sisällönanalyysia.

Tulosten perusteella haastateltavat kokevat tehtävänsä palkitsevana riippumatta saamansa korvauksen määrästä. Haastateltavia motivoi auttamisen halu sekä hyödyllisyyden ja onnistumisen kokemukset. Yhteistyö ammattilaisten sekä yhteisön jäsenten eli asiakkaiden kanssa oli sujuvaa ja arvostavaa, eikä ristiriitoja juuri ilmennyt. Kielteisimpänä asiana nousi voimattomuuden tunteet hetkinä, jolloin asiakkaan tilannetta ei pysty edistämään, vaikka haluaisi.

Pääasiassa kokemusasiantuntijan pätevyydellä toimivat yhteisöneuvojat kokivat tehtävänsä konkreettiseksi tavaksi auttaa muita ja saada positiivista ja merkityksellistä sisältöä elämäänsä. He oppivat paljon uutta työtä tehdessään ja nauttivat yhteisöllisyydestä työpaikoillaan. Kehittämiskohteina esiin nousi kattavampi perehdytys sekä yhteisöneuvonnan tunnettavuuden lisääminen.

---

Asiasanat: yhteisöneuvonta, yhteisösosiaalityö, kokemusasiantuntijuus, auttaminen

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

JAATINEN, TEEMU

Community Advising as a Method of Community Social Work  
Experiences of Community Advisors from Their Work

Bachelor's thesis 42 pages, appendices 10 pages  
April 2025

---

The purpose of this thesis was to explore the experiences of community advisors in their roles and to examine what motivates them, the challenges they encounter, and potential areas for development. The goal was to provide information for Pirkanmaa Wellbeing Services County (Pirha) and A-kilta, which manages the practical operations, to support the development of their activities.

The thesis uses a qualitative research approach. Data was collected through interviews, with six participants taking part. The data was analyzed using an inductive content analysis method.

According to the results, the interviewees found their work rewarding regardless of the amount of compensation they received. They were motivated by the desire to help others, the sense of usefulness, and the feelings of achievement. Collaboration, with professionals and community members, i.e., clients, was smooth and respectful, with rare conflicts reported. The most significant challenge mentioned was the feeling of powerlessness in situations where they were unable to improve a client's circumstances despite their willingness to help.

As a conclusion, community advisors, who primarily operate based on lived experience expertise, perceived their role as a concrete way to help others while also bringing positive and meaningful content to their own lives. They gained new knowledge through their work and enjoyed the sense of community in their workplaces. Areas for development included more comprehensive training and increasing awareness of community advising services.

---

Key words: community counseling, community work, expertise by experience, helping

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	YHTEISÖSOSIAALITYÖ .....	6
	2.1 Yhteisösosiaalityö ja -neuvonta.....	6
	2.2 Yhteisöneuvonta yhteisösosiaalityössä.....	8
	2.3 Yhteisöneuvonnan käytännöt ja ulottuvuudet.....	9
3	kokemusasiantuntijuus.....	12
	3.1 Mitä on kokemusasiantuntijuus .....	12
	3.2 Kokemusasiantuntijuuden motivaatiot, ristiriidat ja kehittämiskohteet .....	13
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	16
	4.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset .....	16
	4.2 Yhteistyötahona Pirkanmaan hyvinvointialue .....	16
5	Tutkimusmenetelmä ja toteutustapa .....	17
	5.1 Menetelmä .....	17
	5.2 Toteutus .....	18
	5.3 Eettisyys ja luotettavuus.....	19
6	tulokset .....	20
	6.1 Yhteisöneuvojan motivaatiot .....	20
	6.2 Yhteistyö ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa sekä ilmenneet ristiriidat ja haasteet .....	21
	6.3 Kehittämiskohteet.....	23
7	johtopäätökset .....	25
8	POHDINTA .....	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET .....	33
	Liite 1. Haastattelurunko .....	33
	Liite 2. Aineiston luokittelua .....	34
	Liite 3. Tiedote tutkimuksesta .....	36
	Liite 4. Suostumuslomake.....	42

## 1 JOHDANTO

Yhteisösosiaalityöllä on yli satavuotiaat perinteet ja sen pohjalta sosiaalityö on kehittynyt ammattimaiseksi, tutkimukseen perustuvaksi tieteenalaksi. Yhteisösosiaalityö on työtä, jota sosiaalityön ammattilaiset tekevät alueen asukkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Työmuoto on kärsinyt historiansa aikana inflaatiota ja elänyt vuosituhannen taitteessa säästöliekillä. Nyt odotettavissa on uutta nousua, sillä yhteisösosiaalityö on kirjattu hiljattain sosiaalihuoltolakiin ja hyvinvointialueiden pitäisi sitä siis toteuttaa.

Opinnäytetyölle aihetta pohtiessani, minulle ehdotettiin yhteisöneuvojina toimivien ihmisten näkemyksien kartoittamista. Koska yhteisöissä on tunnetusti voimaa, kiinnostuin aiheesta. Pienen perehtymisen jälkeen ymmärsin kyseessä olevan melko uusi ja vielä harvinainen sosiaalityön muoto. Samalla oivalsin, että kyseessä saattaa jatkuvasti pienentyvien, ammatillisen sosiaalityön budjettien aikana, erittäin hyödyllinen ja kustannustehokas toimintamalli.

Yhteisöneuvonta on ikään kuin yhteisösosiaalityön ala- sekä kumppanuuslaji ja siinä toimivilla henkilöillä jokaisella on oma tietämyksen erikoisalansa, joka on sidoksissa heidän asuinpaikkaansa ja elämäkokemukseensa. Yhteisöneuvojat toimivat tehtävässään kokemustiedon pätevoittiminä ja kuten tittelikin kertoo, pyrkivät he neuvomaan ja auttamaan yhteisönsä jäseniä.

Yhteisöneuvontaa on kehitetty eteläisen Tampereen alueella eri hankkeiden tiimoilta. Pirkanmaan hyvinvointialue Pirha toteuttaa yhteisösosiaalityötä ja yhteisöneuvontaa yhteistyössä A-killan sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa yhteistyössä. Toimintaa ollaan myös laajentamassa uusille asuinalueille.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on haastattelujen keinoin selvittää mitä yhteisöneuvojat ajattelevat tehtävästään. Mikä heitä motivoi siihen, minkälaisia haasteita on ilmennyt ja ovatko he havainneet kehittämiskohteita sen suhteen.

## 2 YHTEISÖSOSIAALITYÖ

### 2.1 Yhteisösosiaalityön lähtökohdat?

Yhteisösosiaalityö voidaan määritellä sosiaalityöksi, jota ammattilaiset toteuttavat yhdessä alueen muiden toimijoiden kanssa. Näihin kuuluu alueen asukkaat, järjestöt, seurakunnat, yritykset ja muut toimijat (Roivainen, Kostiainen & Metteri ym. 2019, 278). Yhteisösosiaalityö on käsitteenä monitulkintainen ja sen yksiselitteinen määrittely on hankalaa. Historiallisessa valossa sen kehitykseen liittyy myös yhteisötyö ja yhdyskuntatyö. (Liikamaa 2023, 16.) Toimintaa kuvaa kollektiivinen asiantuntijuus, jonka toimintaympäristö rakentuu monitoimijaiselle yhteistyölle. Yhteisösosiaalityön työote on tasavertaisempi sekä useiden toimijoiden kumppanuuteen perustuvaa. Lähestymistapa ei keskity vain ongelmiin vaan kykenee joustavasti erilaisiin näkökulmien yhdistelyyn sekä liittämään virallista ja epävirallista. (Kiviranta & Pekkarinen 2023). Oleellista on, että sosiaalityön ammattilaiset luopuvat perinteisestä auktoriteettiasemastaan ja poistuvat toimistostaan. Yhtenä ratkaisuna tähän näyttäytyy ammattilaisten jalkautuminen matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin kuten yhteisökeskuksiin ja asukastaloihin. Jalkautuva viranomaistyö keventää todennetusti keskitettyihin palveluihin kohdistuvaa kuormitusta. (Juhila 2019, 135-137; Roivainen ym. 2019, 298).

Yhteisösosiaalityöllä on pitkä historia ja yhteisöllisyys mielletään sosiaalityössä yhdeksi tärkeimmistä voimavaroista, mutta ehkä jalkautuvaa ja etsivää työtä luokun ottamatta yhteisöllisyyden hyödyntäminen on ollut 2000-luvulla sosiaalihuollossa melko vähäistä. Sen sijaan järjestökentällä, yhdistysten sekä seurakuntien toiminnassa yhteisöllinen työ ja työmenetelmät ovat vakiintuneesti käytössä. (Luoma 2024, 23). Tällä hetkellä yhteisösosiaalityö elää uutta tulemistä strategioissa, ainakin ministeriö- ja lakitasolla. Yhteisösosiaalityöstä säädetään vuoden 2023 päivityksellä nykyään myös sosiaalihuoltolaissa, jonka mukaan yhteisösosiaalityötä kuuluu tehdä yhteisöjen hyvinvoinnin tukemiseksi yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa (Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 1280/2022; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.).

Yhteisöjen kanssa tehtävään työhön yhdistyy vahvasti rakenteellinen työ. Se pyrkii havainnoimaan ja vaikuttamaan toimintaympäristöihin, prosesseihin sekä hyvinvointiin vaikuttaviin yhteisöllisiin rakenteisiin luoden ihmisille osallisuuden ja onnistumisen mahdollisuuksia. Näillä tavoitellaan sekä mahdollistetaan sosiaalisen ja terveydellisen hyvinvoinnin kasvua. (Roivainen ym. 2019, 289-300.) Rakenteellinen sosiaalityö on myös yhteiskunnallista, kriittistä sekä rakentavaa työtä, joka havainnoi ja tunnistaa, sosiaalisia ja rakenteellisiä ilmiöitä, hyödyntäen tätä kentällä sekä välittää tietoa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, tarkoituksena parantaa epäkohtia ja vahvistaa positiivisia ilmiöitä (Pohjola 2019, 325-327). Kun tätä tehdään asiakkaiden kanssa heitä ympäröivästä todellisuudesta käsin, mahdollistaa se vaikuttavamman sosiaalityön sekä oikeuttaa rakenteellisen työn (Kiviranta & Pekkarinen 2023).

Kun sosiaalityö kykenee yksilötasoa laajempaan lähestymistapaan, mahdollistaa se aidosti ennaltaehkäisevän ja sosiaalista hyvinvointia lisäävän työtteen. Sosiaalityön sekä muiden hyvinvointipalveluiden ollessa läsnä paikallisyhteisöissä, paranee ymmärrys asiakkaiden ja palvelunkäyttäjien tilanteista, elinolosuhteista ja verkostoista, joka mahdollistaa näistä löytyvien voimavarojen hyödyntämisen asuinalueilla. Roivainen ym. (2019) kuvaavat Leena Hokkasen (2014) väitöskirjassaan esittämää analyysia auttamisen ja autetuksi tulemisen erosta ja kirjoittaa että asiakasta autetaan auttamaan itseään, jolloin vahvistetaan hänen toimijuuttaan sekä tuetaan tahtotilan ja pystyvyyden ylläpitämisessä. Työntekijälähtöisen auttamisen sijaan autetuksi tulemisessa on kyse asiakkaan toimijuuden vahvistumisesta, jolloin hän samalla valtaistuu (empowerment) (Roivainen ym. 2019, 295; Hokkanen 2014, 57-63).

Roivaisen ja kumppaneiden (2019) mukaan Hervantalaisessa yhteisötilassa Tampereella toteutettavasta sosiaalityöstä tai -neuvonnasta on noussut sosiaalityöntekijöiden silmissä yksi merkittävä tekijä. Tämä on *vuorovaikutuksellinen käänne*, verrattuna perinteiseen asiakkaan ja työntekijän valtasuhteeseen, jossa työntekijä toimistossaan kysyy ja asiakas vastaa. Nyt aloite ja tarpeiden fokusointi lähtee asiakkaasta ja häntä autetaan auttamaan itseään samalla vahvistaen hänen toimijuuttaan. On ikään kuin palattu tietokeen takaa takaisin inhimillisempään kasvokkaiseen kohtaamiseen ja samalla luovuttu asiakkaiden kategorisoinnista

sekä niihin liittyvistä ennakko-odotuksista. Ja vaikka yhteisösosiaalityössä työskennellään ja toimitaan yksilöiden kanssa, on painopiste heidän verkostoissaan ja niiden tuomissa resursseissa. Yhteisötilassa saattaa olla useita kävijöitä samaan aikaan, jolloin voidaan myös palvella tai neuvoa useampia kävijöitä samalla kertaa, salassapidon lainalaisuudet toki huomioiden. Tässä työtavassa kohtaaminen on tasavertaisempaa ja siinä huomioidaan myös asiakkaan aloitteellisuus ja voimavarat, joita voidaan ehkä hyödyntää hänen itsensä lisäksi myös yhteisötilan ylläpitämisessä sekä vertaistuen antamisessa. (Roivainen ym. 2019. 294-295.)

Yhteisöllisyyden vahvistamista lupaavien juhlapuheiden toteutuminen on vaihtelevaa ja osin vielä arvoitus, kuinka hyvinvointialueet päätyvät lopulta toteuttamaan sitä (Kiviranta & Pekkarinen 2023). Ikävä kyllä, uusliberalistisen talousajattelun aikana talouden reunaehdot eli julkiset sosiaalibudjetit pakottavat monesti kohdistamaan resurssit erityispalveluihin ja suoritteiden mittaamiseen, ennaltaehkäisevää otetta tarjoavan yhteisösosiaalityön vahvistamisen sijaan (Roivainen & Ranta-Tyrkkö 2016 13-15). Nea Luoma (2024) toteaa Pro Gradu -tutkielmasaan että kahdestakymmenestäyhdestä (21) hyvinvointialueesta toistaiseksi vain yksi, Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha) toteuttaa yhteisösosiaalityötä. (Luoma 2024, 24). Tätä toimintaa on laitettu pystyyn jo ennen hyvinvointialueita ainakin Tampereella Hervannassa sekä Multisillassa. (TEKO-hanke 2019, Nummi 2023, 14.)

## **2.2 Yhteisöneuvonta yhteisösosiaalityössä**

Sosiaalityössä uudenlaista työskentelytapaa edustaa vapaaehtoisten kokemusasiantuntijoiden käyttö yhteisöneuvojina osana monitoimijaista yhteisvastaanottoa tai matalan kynnyksen paikkaa. He voivat tuoda työskentelyyn näkemyksensä ja kokemuksensa asukkaana tai palvelujen käyttäjänä sekä auttaa kehittämään niitä. Asiakkaille yhteisöneuvoja voi kyetä avaamaan asioita eri tavalla kuin ammattilaisnäkökulmasta toimiva työntekijä sekä auttaa tätä käytännön asioissa, pääsemään palveluiden piiriin ja ymmärtämään palveluprosesseja tai kulttuurieroja. (Kirjavainen & Hietala 2019, 231-233.) Tampereella toimivien yhteisökeskusten toimintaan on pikkuhiljaa kehitetty ja sisällytetty tämänkaltaista palvelua yhteisöneuvonnan nimellä. (Hakulinen 54-56; 2019, Nummi, 2023, 14,)

Yhteisöneuvonta on Tampereen kaupungin ja 3. sektorin yhteistyössä kehittämä matalan kynnyksen työmuoto. Yhteisöneuvonta käsitteenä tarkoittaa sitä, että joku yhteisön jäsenistä neuvoo, ohjaa ja avustaa asioissa, joihin ei tarvita ammattihenkilön pätevyyttä. Tukena hänellä on koulutetuista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista koostuva verkosto. Hänellä on siis kokemustietoon perustuvaa asiantuntijuutta sekä halu jakaa omaksumaansa tietoa muiden alueen asukkaiden hyväksi. Yhteisöneuvoja voi auttaa välittämään virallista tietoa ihmisten ja yhteisöjen epävirallisiin verkostoihin. Tämä edistää demokraattista kansalaisyhteiskuntaa sekä edistää hyviä väestösuhteita. Samalla yhteisöneuvoja vahvistaa omaa sekä yhteisön jäsenten osallisuutta ja toimijuutta sekä kasvattaa sosiaalista pääomaa yhteisössään edistäessään tiedollista vaurastumista ja asukasverkostojen toimintaa. Hakulinen 2019, 54-55., Innokylä.fi.) Sosiaalinen pääoma edistää karttuessaan sekä yksilön että yhteisön toimintamahdollisuuksia samoin kuten taloudellinen pääomakin (Mikkonen & Saarinen 2018, 81).

### **2.3 Yhteisöneuvonnan käytännöt ja ulottuvuudet**

A Yhteisöneuvojina toimivat vapaaehtoiset yhteisön jäsenet, jotka ovat kasvaneet kokemustiedon tuottaman asiantuntijuuden kautta tehtävänsä palvelujen asiakkaana tai alueensa asukkaana. Yhteisöneuvojat ohjaavat ja neuvovat asiakkaita itsenäisesti, esimerkiksi yhteisö- ja sote-keskuksissa tai asukastiloihin, kuten kerhohuoneille jalkautuen, yhteistyössä ammattihenkilöiden kanssa. Yhteisöneuvonnan perusideana on vahvistaa yksilöiden tiedollista ja kulttuurista osaamista, yhteisöjen toimivuutta sekä ennaltaehkäistä ongelmia reagoimalla niihin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Yhteisöneuvoja voi toimia myös välittäjänä tai tulkkina asiakkaan ja ammattihenkilön välillä. (Hakulinen 2019, 54-55. Innokylä.fi.) Yhteisöjen kohtaamisissa ongelmatilanteissa tarkoitus on, että ongelman määrittelyssä valta-asetelma asiantuntijuus kuuluu yhteisölle eikä siirry ulkopuoliselle taholle. (Hakulinen 2019, 54-55.) Tätä tukee se että mahdollisissa ongelmatilanteissa apuna on tehtävään perehdytetty tai koulutettu yhteisön jäsen.

Kokemustiedon tuoma asiantuntijuus voi olla joissain asioissa myös kattavampaa kuin koulutetun henkilön. Koulutettukaan sosiaalityön ammattilainen ei voi esimerkiksi kyetä näkemään tietyn yhteisön tai alueen sisällä vallitsevia lainalaisuuksia ja sen tarpeita samalla lailla kuin yhteisöön itse kuuluva jäsen. Tällöin voidaan puhua myös vertaisuudesta sekä todeta, että ammattilainen ei ole samalla tavalla vertainen kuin asiat itse kokenut yhteisön jäsen. Kokemusasiantuntijat voivat nostaa esiin asiakkaiden täyttymättömiä tarpeita (Kirjavainen & Hietala 2019, 231). Perinteinen asiantuntijuus voi usein olla myös jäykkää ja hidasta muuttumaan. Vertaistuki voi sen sijaan toimia tarve- ja tilannekohtaisesti äkillisissäkin tapauksissa. Vertaistukea ei voi antaa ammattilainen tai edes läheinen jollei hänellä ole samaa kokemusta. (Mikkonen & Saarinen, 2018, 30-31.)

Yhteisöneuvonnan peruselementtejä on auttamisen halu, kokemusasiantuntijuus, osaamisen tunnistaminen, jaettu asiantuntijuus, voimaantuminen ja matala kynnyks. Yhteisöneuvojina voi toimia vapaaehtoiset, työkokeilijat, palkkatukityöllistetyt sekä kieliharjoittelussa, sosiaalisessa kuntoutuksessa tai kuntouttavassa työtoiminnassa olevat. (Hakulinen 2019, 54-55; Innokylä.fi)

Tampereella yhteisöneuvontaa on synnytetty ja kehitetty Hervannassa, tehostetun kotoutumisen TEKO-hankkeen aikana, jossa yhtenä keihäänkärkenä oli taasoittaa alueella vallitsevan etnisen moninaisuuden ja kulttuuristen erojen aiheuttamia kynnyksiä asukkaiden arjessa ja kotoutumisessa. (Hakulinen 2019, 54-60.) Nykyään Hervannassa ei enää ole Kototoria vaan siellä toimii yhteisökeskus L8, jossa yhteisöneuvontaa edelleen toteutetaan (Pirha.fi). Tampereen Multisillan ja Peltolammin alueella yhteisöneuvontaa alettiin toteuttaa vuosina 2016-2022 toimineen ME-talo hankkeen loppuvaiheessa (Nummi 2022, 14). Vaikka hanke on jo loppunut, jatkuu yhteisöneuvonta Multisillassa edelleen. Sen lisäksi yhteisöneuvonta -konsepti on Tampereella laajentunut kolmeen (3) muuhun kaupunginosaan tai toimipisteeseen ja Pirkanmaan hyvinvointialueella, Tampereen lisäksi 6 kunnan alueelle. (Pirha.fi)

Koska edes matalan kynnyksen toimipaikka ei ole kaikille välttämättä saavutettavissa, yhteisöneuvonnan mahdollisuus tarvittaessa liikkua etsivän sosiaalityön hengessä asiakkaan luokse, voi olla joissain tapauksissa erittäin hedelmällistä.

Tällöin myös toimitaan henkilön omassa turvallisessa toimintaympäristössä hänen omilla ehdoillaan. jolloin valta-asetelma perinteiseen viranomaispalvelutilanteeseen on käännteinen. Kun asetelma on asiakkaan kontrolloima, korostaa se luottamusta ja turvallisuutta, jolloin hän on myös helpommin innostettavissa uusien toimintojen pariin. (Hakulinen 2019, 57-58.)

Tärkeää on myös, että yhteisöneuvojana toimivan henkilön osaaminen tunnustetaan sitä arvostaen ja hänen kasvuaan tuetaan. Tällöin mahdollistetaan myös hänen toimijuuden ja henkilökohtaisen voimaantumisen kasvu (Innokylä.fi) Yhteisöneuvontaa toteuttavilla kokemusasiantuntijoilla on yleensä myös jonkinlainen perehdytys tai koulutus. Yhteisöneuvontaa tekevä kokemusasiantuntija saa tukea ammattilaisverkostolta silloin kun, hän kohtaa ongelman, joka ylittää hänelle sovitun neuvonnan tai osaamisen tason (Hakulinen 2019, 55-56).

### 3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

#### 3.1 Mitä on kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijuuteen liittyviä käsitteitä on runsaasti ja se pitää sisällään monia ulottuvuuksia. Kokemusasiantuntijuus perustuu yksilön omakohtaisiin kokemuksiin jostain asiasta tai toiminnasta. Puhutaan kokemusperäisestä tiedosta eli kokemustiedosta. Se eroaa koulutukseen pohjautuvasta, tutkitun tiedon tuottamasta asiantuntemuksesta. Kokemusasiantuntijaksi voidaan sosiaali- ja terveysalan viitekehyksessä määritellä henkilö, joka on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen ja jolla on omakohtaista kokemusta, sairastamisesta, kriisistä tai tietystä elämäntilanteesta. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissasen & Rotko (2014, 6.)

Kokemusasiantuntijuuden juuret ovat vuosituhannen alun Isossa-Britanniassa, jossa asiakkaita alettiin ottaa mukaan sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen ja niissä esiintyvien ongelmien ratkaisemiseen. Samalla ajateltiin osallistamisen voimaannuttavan asiakkaita. Suomeen käsitteen käyttö toiminnassa rautautui heti perässä ja 2010-luvulla kokemusasiantuntijoita käytettiin jo usealla sektorilla ympäri maan. Jo pitkään ennen tätä, oli edunvalvontaa tekevällä järjestökentällä tuotu erilaisia sairauksia ja sosiaalisia ongelmia kokeneiden ääntä ja kokemuksia osaksi päätöksentekoa. (Harju ym. 2018, 64-65.) Kokemusasiantuntijuuden arvostus on tasaisesti kasvanut ja kokemusperäistä tietoa käytetään laajasti ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalla. Kokemusasiantuntijoille on alettu tarjota yhä enemmän myös vaativampia asiantuntijatehtäviä, kuten työskentelyä palveluissa ammattilaisten rinnalla (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 10).

Kokemusasiantuntijuuteen yhdistetään usein myös vapaaehtoisuus. Usein kokemusasiantuntijoille maksetaan kuitenkin jonkinlaista kulu- tai muuta korvausta, palkkaa tai palkkiota. Irja Mikkonen ja Anja Saarinen sijoittavat kirjassaan *Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla* (2018) vapaaehtoisuuden vertaisuuden ja ammatillisen työn väliin. Vapaaehtoinen auttaa tarvitsevia ilman palkkaa, vertaiset tarjoavat keskinäistä tukea ja ammattilainen ohjaa, hoitaa ja kasvattaa. Mikkonen & Saarinen (2018, 23.)

Kokemusasiantuntijuus ja sen tarkoitus voidaan ymmärtää hyvin eri tavalla eri organisaatioissa ja odotukset voivat olla ristiriitaisiakin. Kokemusasiantuntijuutta on pohdittu osallisuuden tai voimaantumisen muotona ja kokemusasiantuntijat itse saattavat nähdä itsensä asiakkaan osallisuuden mahdollistajana. Lisäksi he toimivat motivoijina sekä tabujen ja asenteiden muuttajina mm. eri sairauksiin liittyen. (Harju ym. 2018, 64-65; Kostianen ym 2014, 6.)

### **3.2 Kokemusasiantuntijuuden motivaatiot, ristiriidat ja kehittämiskoh- teet**

Yleisen auttamisen halun lisäksi omakohtainen kokemus tuen tarpeesta ja sen löytymättömyydestä voi motivoida ryhtymään tuen antajaksi (Mikkonen & Saari-  
nen 2018, 135-136). Kokemusasiantuntijuus yhdistetään useasti jonkinlaiseen toipumisprosessiin tai kriisikokemukseen, mutta yhteisöneuvojilla näin ei välttämättä lähtökohtaisesti ole, vaikka joillakin statuksena saattaakin olla ”kuntouttava työtoiminta”. Kokemusasiantuntijoita saattaa motivoida ensin mahdollisuus vaikuttaa tapaan tuottaa palveluita ja sen jälkeen halu olla toteuttamassa tai tarjoamassa palvelua. Näistä voi löytää myös kaksi eri osallisuuden tasoa. Ensimmäinen kolmesta tasosta on ollut omien palveluiden saaminen. (Hirscovits-Gertz ym. 2019, 10.)

Kokemusasiantuntijatoimintaan liittyy paljon epäyhdenmukaisia käytäntöjä ja käsitteitä, joista aiheutuu haasteita toiminnalle. Koordinointi saattaa olla puutteellista, samoin kuin palkkauspuoli. Puhutaan kokemustoimijoista, kokemustiedosta, kokemuskouluttajista, jaetusta asiantuntijuudesta, vertaisista jne. Aina ei ole selvää, mihin kaikkeen käytetyllä käsitteellä viitataan. Kokemusasiantuntijan titteli on myös koettu joidenkin tehtävää toteuttavien taholta vaativaksi, edellyttämällä aiheen syvällistä tuntemusta ja he ovat itse vierastaneet termin käyttämistä. Jotkut taas ovat kokeneet oman kokemuksesta syntyneen asiantuntemuksen suhteessa koulutetun henkilön asiantuntemukseen liian ristiriitaiseksi. (Kostianen ym. 2014, 8; 14).

Kokemusasiantuntijuuden ympärillä vielä paljon avoimia kysymyksiä. Kuka vastaa kokemusasiantuntijoiden riittävästä työnohjauksesta? Täytyy pitää huolta, ettei kokemusasiantuntijat uuvu tehtävässään tai turhaudu ammattilaisten epäselviin, liiallisiin tai vähätteleviin odotuksiin ja asenteisiin. Myös esimerkiksi traumaattisia asioita käsittelevissä vertaistukiryhmissä on vaara, että kokemusasiantuntija ajautuu/vajoaa itsekin liian syvälle takaisin omiin kokemuksiinsa ja alkaa voida pahoin. (Kirjavainen & Hietala 2019, 231-232, 246). On myös käyty keskustelua voiko henkilö toimia kokemusasiantuntijana ilman siihen tarkoitettua koulutusta. Kokemusasiantuntijoiden kouluttamista pidetään tärkeänä kokemusten reflektoinnin ja niiden hyödyntämisen edistämiseksi. Koulutus voi edistää kokemusasiantuntijan jaksamista.

Kokemusasiantuntija voi kokea ulkopuolisuutta ammattilaisten keskuudessa ja aina keskinäinen ymmärrys ei ole aivan kitkatonta. (Mikkonen & Saarinen 2018, 155.) Kokemusasiantuntijoiden työskentelylle voi tuoda haasteita ammattilaisten ennakkoluulot tai vaikeudet heitä ohjaavien henkilöiden kanssa, koulutuksen puute ja epäselvä tehtäväkuva. Kokemusasiantuntijoilla tulisi silti olla samanlaiset vaikuttamismahdollisuudet kuin muillakin toimijoilla, silloin kun tavoitellaan osallisuutta ja yhteisöllisyyttä lisäävää, eri hallinnonaloja palveluineen sekä kansalaisyhteiskuntaa yhdistävää toimintaa. Hankkeissa, joissa pyritään edistämään kokemusasiantuntijuutta, heiltä saatetaan odottaa neutraalia ja objektiivista tietoa, kun taas kentällä heiltä odotetaan kokemuksen tuomaa persoonallista näkemystä. (Kirjavainen & Hietala 2019, 231-232.)

Kokemusasiantuntijoiden palkoista ja palkkioista täytyisi myös pitää huolta. Niihinkin on suositukset olemassa (KoKoA). Toiminnan vastikkeellisuudessa on suuria eroja. Osa kokemusasiantuntijoista toimii tehtävässään tietoisesti vapaaehtois pohjalta, osa kulukorvauksilla tai muilla etuuksilla. Joillain se on palkkaperustaista, ammattimaista toimintaa. (Hirscovits-Gertz ym. 2019, 5.) Kentältä on ilmennyt kokemuksia ilmaistöistä tai palkaksi on saatu villasukkia. Jos palkkaa saa, on hyvin usein kyse palkkatuen tyyppisestä korvauksesta, joka on vielä sidottu jonkin hankkeen määräaikaan aikatauluun. (Helenius, Hemmilä, Ihalainen, Laine, Pirttilahti, Seppä & Nikula, K. 2022.) Monilla kokemusasiantuntijoilla osa tuloista kertyy sosiaalietuuksista ja tehtävästä saatujen palkkioiden yhteensovittaminen etuuksien kanssa on usein vaikeaa. Julkisen sektorin talouden aina

vain tiukentuessa, riskinä on, että kokemusasiantuntijoita tullaan hyväksikäyttämään, esimerkiksi korvaamaan ammattilaisia ilman taloudellista korvausta tai hyvin pienellä korvauksella. (Kostainen 2014, 7). Tässä ammattihenkilöstön ja hankesuunnittelijoiden täytyy olla hereillä, että toiminta pysyy eettisenä ja tukee pitkäjänteisyyttä.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

### 4.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tarkoituksena oli tuottaa tietoa ja kehittämiskohteita yhteisöneuvonnasta toiminnan tuottajille sekä muille asiasta kiinnostuneille. Tavoitteena oli selvittää kuinka kokemusasiantuntijan pätevyydellä toimivat vapaaehtoiset yhteisöneuvojat kokevat asemansa ammattilaisten rinnalla ja osana yhteisönsä? Mikä heitä motivoi neuvojan tehtävään ja millaisia ristiriitoja he toiminnassaan kokevat? Kuinka he kokevat ammattilaisten tai muiden yhteisön jäsenten asenteet ja yhteistyön sujumisen sekä vaihtuuko rooli välillä auttajasta autettavaksi?

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

Mikä motivoi ryhtymään yhteisöneuvojan tehtävään?

Minkälaisia haasteita tai ristiriitoja yhteisöneuvoja kohtaa tehtävässään ja millaista tukea he tarvitsisivat?

Mitä kehitettävää yhteisöneuvojat näkevät yhteisöneuvonnan toimintamuodossa?

### 4.2 Yhteistyötahona Pirkanmaan hyvinvointialue

Toteutin opinnäytetyön Pirkanmaan hyvinvointialue Pirhan kanssa, joka on kehittänyt yhteisöneuvonnan työmuodon yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa (Pirha.fi). Aloite yhteistyölle oli lähtöisin Pirhan yhteisösosiaaliryöön yksiköstä, josta minulle löytyi myös yhteistyöhenkilöksi yhteisösosiaaliryötä tekevä sosiaalityöntekijä. Alkupalaverin jälkeen pidimme yhteyttä sähköpostitse.

Tein ensin opinnäytetyösuunnitelman ja tutkimuslupahakemuksen vaadittavine liitteineen. Tämän jälkeen sain tutkimusluvan ja aloitin tiedonhankinnan. Pirhalla on tiukat eettiset ohjeet opinnäytetöiden suhteen, joita noudatin prosessin aikana.

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUSTAPA

### 5.1 Menetelmä

Opinnäytetyön menetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullista tutkimusta voi sanoa ymmärtäväksi tutkimukseksi, sillä siinä pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Kun tutkimuksen kohteena ovat ihmiset, pyrkimys ymmärtämiseen on eräänlaista eläytymistä heidän ajatuksiinsa, tunteisiinsa ja motiiveihin liittyen aiheena olevaan asiaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 33-34.)

Yleisimmät tiedonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista koottu tieto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla, sillä ajattelin sillä tavalla saavani parhaiten kartoitettua tutkimuskohteiden kokemuksia ja ajatuksia. Myös Tuomi & Sarajärvi (2018) kirjoittavat että *”Kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä häneltä itseltään.”* Haastattelun etuna on myös joustavuus, voi pyytää tarkennusta sekä käydä keskustelua tietolähteen kanssa. Myös kysymysten esittämisjärjestystä ja sanamuotoja voi säätää tilanteeseen sopivaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84-85.)

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Tähän kuuluu eteneminen etukäteen valittujen, tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen mukaisien teemojen ja niihin liittyvien kysymysten mukaan eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Haastattelurunko liitteenä (Liite 1).

Saadulle aineistolle tehtiin sisällönalanyysi, joka on perusanalyysimenetelmä kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Toteutin aineistolähtöisen analyysini luokittelemalla vastauksia. Ensin perehdyin vastaksiin lukemalla niitä useampaan kertaan miettimättä liikaa teoriaa. Seuraavaksi pelkistin, eli redusoin yhteisöneuvojien ilmaisuja, etsien niistä samalla samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia. Samaa ilmiötä kuvaavat ilmiöt klusteroin, eli rymittelin, jonka jälkeen käsitteellistin, eli abstrahoin ne. Syntyneet käsitteet jaoin alaluokkiin tutkimuskysymyksiä kuvaava-

vien yläluokkien alle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-126.) Tätä työvaihetta on kuvattu liitteessä (Liite 2). Pyrin myös tuomaan yhteisöneuvojien ääntä kuuluviin käyttämällä heiltä suoria lainauksia tekstissäni.

## 5.2 Toteutus

Aihe opinnäytetyölle oli lähtöisin Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) yhteisösosiaalityön johtavalta ohjaajalta, joka oli esittänyt aihetta Tampereen ammattikorkeakoululle. Alkupalaveri, jossa oli lisäksi paikalla ohjaava opettajani, sekä yhteisösosiaalityöntekijä hyvinvointialueelta, järjestettiin huhtikuussa 2024. Tutkimussuunnitelman teossa kesti hieman suunniteltua kauemmin, jonka valmistamisen jälkeen hain tutkimuslupaa. Tutkimusluvan sain tammikuun lopussa 2025, jonka jälkeen ruvettiin järjestämään haastatteluita.

Haastattelin kuutta yhteisöneuvojaa, joista yksi ei ollut enää aktiivisesti mukana toiminnassa. Kontaktointi haastateltaviin ja haastattelujen järjestäminen tapahtui suurelta osin työelämäyhteyshenkilön toimesta. Alun perin tavoite oli toteuttaa kaksi ryhmähaastattelua, mutta käytännön syistä haastattelin lopulta kaikki tietolähteeni erikseen. Kaksi haastatteluista tapahtui etäyhteydellä ja neljä kasvokkain kahdessa eri yhteisötilassa. Haastattelut toteutuivat helmi-maaliskuussa 2025. Haastattelut kestivät n. 20-40 minuuttia ja sujuivat vuorovaikutuksen osalta luontevan ja avoimen tuntuisesti, riippumatta siitä, tapahtuiko ne kasvokkain vai eivät. Verkkoväitteisessä tutkimushaastattelussa on riskinä, että osa vuorovaikutuksen tasoista, kuten sanaton viestintä jää puuttumaan tai havainnoimatta verrattuna fyysiseen haastattelutilanteeseen. Myös mahdollisen leppoisan jutustelun poisjäänti ennen haastattelua saattaa olla avoimuutta, eli laatua laskeva tekijä etäyhteydellä toimiessa. Oman tulkintani mukaan sain kuitenkin luotua kaikkiin haastattelutilanteisiin rennon ja avoimen ilmapiirin. Ja tutkimushaastattelussa kieli on kuitenkin se tärkein, eli riitti että kuulin hyvin mitä haastateltavat sanoivat. (Projects.tuni.fi) Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin ja tämän jälkeen pääsin analysoimaan aineistoa.

### 5.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tämä opinnäytetyö on tehty Tampereen ammattikorkeakoulun raportointiohjeiden mukaisesti. Olen perehtynyt opinnäytetöiden eettisiin suosituksiin ja kiinnittänyt huomiota erityisesti yksityisyyden suojaan sekä esteellisyyasetuksiin (Arene 2020, 13-14.) Olen käsitellyt luotettavasti ja kunnioittavasti saamaani vastausaineistoa ja tuonut julki saamani tutkimustulokset mahdollisimman aidosti, mitään vääristämättä. Teoriaosuuteen on käytetty vain laadukkaita ja alle 10 vuotta vanhoja lähteitä, niitä plagioimatta. Työssä olevat lähde- ja tekstiviitteet on merkitty niille osoitetulla tavalla enkä julkaise muiden tekstejä omanani (TENK 2023). Tutkimustulokset perustuvat yhteisöneuvojien vastauksiin ja kiinnitin erityistä huomiota ihmiseen kohdistuva tutkimuksen periaatteisiin (Arene 2020, 9).

Tein tutkimuksesta tiedotteen, jonka jaoin kaikille niille haastateltaville etukäteen, joiden yhteystiedot olin saanut tietooni (Liite 3). Muussa tapauksessa luetutin tiedotteen haastateltavalle ennen suostumuslomakkeen (Liite 4) allekirjoittamista. Kiinnitin suurta huomiota tietolähteiden tietosuojaan ja anonymiteettiin tutkimusprosessin aikana sekä opinnäytetyön julkistamista ajatellen.

Saatua tietoa olen käsitellyt luotettavasti ja kunnioittavasti ja tuonut tutkimustulokset julki rehellisesti, niitä vääristämättä tai muuttamatta. Tiedostan opinnäytetyön olevan julkinen asiakirja ja kannan vastuun työstäni. (Tenk 2023). Yhteistyö opinnäytetyön ohjaajan kanssa on ollut prosessin aikana sujuvaa ja olen saanut ohjausta tukea aina tarvittaessa pyrkiessäni mahdollisimman laadukkaaseen lopputulokseen. Opinnäytetyön valmistuttua hyväksytysti, Tampereen ammattikorkeakoulun pilvitalennustilassa säilytetty haastatteluaineisto poistetaan tietoturvaohjeiden mukaisesti, samoin kuin paperisessa muodossa olevat suostumuslomakkeet.

## 6 TULOKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää yhteisöneuvojina toimivien motivaatioita sekä heidän tehtävässään kohtaamiaan haasteita. Myös toiminnan kehittämiskohteita pyrittiin kartoittamaan.

Haastatellut yhteisöneuvojat olivat toimineet tehtävässään muutamasta kuukaudesta useampaan vuoteen. Neuvontaan käytetty viikkotyöaika vaihteli haastatelluilla kahdesta viikkotunnista kahteenkymmeneenviiteen tuntiin. Sosiaalialalle soveltuvaa koulutusta oli yhdellä haastatelluista, samoin kuin aikaisempaa työkokemusta sosiaalialalta.

### 6.1 Yhteisöneuvojan motivaatiot

Haastateltuja yhteisöneuvojia yhdisti se, että kaikkia motivoi auttamishalu. Tehtävän koettiin tarjoavan merkittävää sisältöä elämään, hyödyllisyyden kokemuksia, onnistumisen tunteita sekä uuden oppimista. Yhteisöneuvonnasta koettiin olevan asiakkaille merkittävää hyötyä hyvinkin erilaisten asioiden hoitamisessa ja edistämisessä. Asiakkaiden osoittama kiitollisuus nousi kaikissa vastauksissa sekä luottamuksen osoittaminen ”*ihan elämästä*” keskusteltaessa koettiin palkitsevaksi kolmen vastaajan taholta. Hyvä työyhteisö ja mukavat asiakkaat nousi myös tärkeänä motivaatiotekijänä ja yhteisötiloja ja -neuvontaa pyörittävä A-kilta sai kaikilta yhteisöneuvojilta kiitoksia hyvästä toiminnasta. Alla vastauksista koottu kuvio. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Yhteisöneuvojan motivaatiot.

Yhteisöneuvontaa tekevien statukset vaihtelivat työkokeilusta, kuntouttavaan työtoimintaan, palkkatukeen sekä palkattuun työntekijään. Puolet heistä oli tehnyt yhteisöneuvontaa jossain vaiheessa myös vapaaehtoisena. Saatu rahallinen korvaus ei tuntunut yhtä vastaajaa lukuun ottamatta tärkeimmältä, mutta pienistäkin kulukorvauksista oltiin kiitollisia ja neljä vastaajaa toivoi niihin myös korotuksia.

Osa haastatelluista mainitsi yhdeksi auttamismotivaation syntytekijäksi sen, että eivät olleen itse saaneet apua vastaavien asioiden, kuten sosiaalietuuksien tai asuntoasioiden kanssa toimimiseen ja joutuneet perehtymään näihin itsenäisesti. Kun tietotaitoa oli kertynyt, on yhteisöneuvonta tarjonnut matalan kynnyksen tämän tiedon eteenpäin jakamiseen.

## 6.2 Yhteistyö ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa sekä ilmenneet ristiriidat ja haasteet

Haastateltavat kokivat yhteistyön ammattilaisten, yhteisötiloissa toimivien kumppaneiden ja muiden yhteisöneuvojien kanssa olevan toimivaa sekä suhtautumisen heitä kohtaan olevan arvostavaa ja kunnioittavaa. Hierarkia näkyy siellä

missä sen kuuluukin ja muuten toiminta on tasa-arvoista, eikä tittelit tai palkkaluokka vaikuta kanssakäymiseen. Haastateltavat kertoivat tarvitsevänsä aina välillä tukea tai neuvontaa ammattilaisilta ja saavansa sitä hyvin. Asioita käydään aiheesta riippuen läpi itse tilanteissa sekä säännöllisissä työyhteisöjen kokouksissa. Haastatellut kokivat myös keventäneensä Kelan tai sosiaalipalvelujen ammattihenkilöstön työtä tehdessään etuusneuvontaa ja palveluohjausta, joka ilman yhteisöneuvojien panosta jäisi ammattilaisten tehtäväksi. Jos asiakkaan asia on yhteisöneuvojalle liian haastava, voi hän saattaa tai ohjata asiakkaan saamaan apua ammattilaiselta.

Yhteistyö asiakkaiden kanssa sujuu kaikilla haastatelluilla hyvin, kumppanuussuhteen omaisesti, eikä kummempia ristiriitoja ole ilmennyt. Kävijöiden ”mukavuus” koettiin myös voimavaratekijäksi. Joskus asiakkaalla saattaa mennä hetki tarkkaillessa uutta yhteisöneuvojaa ennen kuin alkaa osoittaa luottamusta ja ottaa kontaktia. Tai jos neuvoja asuu samalla alueella neuvottavan kanssa, on saatanut nousta pieni huoli, että pysyykö neuvottavan yksityiset tiedot varmasti salassa.

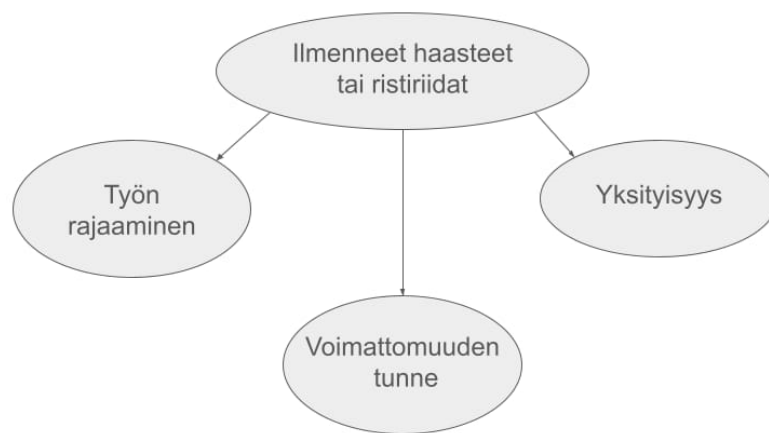
*Että kun mä oon tavallaan tehnyt niin monipuolisesti, niin ehkä se sitten että että onko mulla niin kun oikeus tavallaan siis neuvoa niin monessa asiassa... Ja sitten tietenkkin se, että kun kyllähän mä niinku oon nähnyt sitten niinku yhteisön niinku just henkilötunnuksia ja kaikkea kun tietenkkin kun on tehnyt niitten kanssa kelan hakemuksia niin on niinku tavallaan nähnyt niitten ihan kaikki tiedot. Että niinku, että osaanko mä sitten pitää sen salaisuutena että missä ne asuu ja ketä ne niinku on.*

Viisi haastateltavaa kuudesta mainitsi asiakastyön henkisesti raskaimpana puolenä ne tilanteet, joissa asiakasta ei pystykään auttamaan, vaikka haluaisi. Tämä johtuu yleensä palvelujärjestelmän kankeudesta, joka taas aiheuttaa voimattomuuden tunteena ilmenevää henkistä kuormitusta yhteisöneuvojille.

*Ei muute mut sit ku joskus sellai et jos ei oo pystynykkää auttaa... Niin oon taas semmonen, semmone ihminen et mä taas mietin että oisko nyt kuitenkin jotenki niiku voinu...*

Kaikki neuvojat eivät toimi omalla asuinalueellaan mutta haastatteluista nousi esiin yksityisyyden rajaamisen suhteen positiivisena mahdollisuus toimia vain etunimellä ja kielteisenä esimerkkinä tilanne, jossa asiakas on alkanut kaupassa juttelemaan neuvontaa tekevän perheen jäsenelle. Toisaalta haastatteluissa nousi myös tilanteita, joissa neuvoja on ollut ehkä turhankin avoin omasta elämästään ja saanut lopulta ohjausta tähän.

Yhteisöneuvojien kokemat haasteet ja ristiriidat on koottu alla olevaan kuvioon. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Yhteisöneuvojan kohtaamat haasteet ja ristiriidat.

### 6.3 Kehittämiskohteet

Vaikka useimmat yhteisöneuvontaa tekevät oli sitä mieltä, että käytännössä oppii parhaiten, niin perehdytykseen toivottiin samalla lisää kattavuutta. Nyt valtaosalla perehdytys toteutui 1-2 tunnin mittaisena ja yhdellä ei sitäkään. Yksi haastateltavista oli kokenut saamansa perehdytyksen riittäväksi, eikä kokenut tarvetta kattavammalle perehdytykselle. Erityisesti työn rajaamisen suhteen kaivattiin lisää ohjeistusta. Mitä kaikkea voi tehdä ja mitä ei saa tai tarvitse tehdä?

*Sillee et se on vähä niiku häilyvä se kuiteki se raja. Tai se et mä en pelkää antaa itteenikää. Mä aattelen et meenkö mä sitte niinku liikaa jotenki tekemää.*

Kehittämiskohteina nousi yhteisöneuvonnan tunnettavuuden sekä tarjontatuntien lisääminen. Myös tulkin käyttömahdollisuutta toivottiin maahanmuuttaja-asiakkaita ajatellen. Hervannassa ollut aikaisemmin sosiaaliohjaaja säännöllisesti paikalla, mutta tämän loppuminen vuodenvaihteessa 2024-2025 koettiin suurena menetyksenä asiakkaiden asioiden edistämisen kannalta ja tätä toivottiin takaisin. Työyhteisö oli jo pyrkinytkin tekemään rakenteellista vaikuttamistyötä asian suhteen. Alla vastauksista koottu kuvio. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Ilmenneet kehittämiskohteet.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastatellut yhteisöneuvojat kokivat saavansa tehtävänsä kautta monenlaisia eri hyötyjä, kuten merkityksellistä sisältöä elämäänsä sekä uuden oppimista. He kokivat, että voivat tehtävässään konkreettisesti auttaa ja olla hyödyksi apua tarvitseville. Lisäksi yhteisöneuvonnan koettiin yhdistävän asukkaita. He siis vahvistavat omaa sekä yhteisön jäsenten osallisuutta ja toimijuutta sekä kasvattavat sosiaalista pääomaa yhteisössään edistäessään tiedollista vaurastumista ja asukasverkostojen toimintaa (Hakulinen 2019, 54-55, innokylä.fi). Motivoivana tekijänä esiin nousi rahan sijaan selvimmin halu auttaa ja jakaa tietoa. Myös oma-kohtainen kokemus tuen tarpeesta ja sen löytymättömyydestä voi motivoida ryhtymään tuen antajaksi (Mikkonen & Saarinen 2018, 135-136).

Yhteisöneuvojat asemoivat itsensä johonkin asiakkaan ja sosiaalityön ammattilaisen väliin ja kokevat keventävänsä ammattilaisten työtä. Hyvät, kunnioittavat ja tasa-arvoiset työyhteisöt koettiin merkittävänä voimavarana sekä motivaation lähteenä. Kokemustiedolla toimivat haastatellut totesivat, että oman tietämyksen rajat tulevat aina välillä vastaan, jolloin työyhteisöstä löytyy aina apua tai asiakkaan voi ohjata eteenpäin. Yhteisöneuvontaa tekevät saavat hyvin tukea ammattilaisverkostolta silloin kun hän kohtaa ongelman, joka ylittää hänen oman osaamisen tason. Tämä tukee työssäjaksamista. (Hakulinen 2019, 55-56.)

Asiakkaiden kanssa yhteistoiminta koettiin luontevaksi eikä ristiriitoja juuri ilmennyt. Tämä kertoo luultavasti siitä, että yhteisöneuvojiksi on päätyneet ihmisiä, jotka omaavat hyvät vuorovaikutustaidot. Omalla asuinalueella yhteisöneuvontaa tehtäessä, oman yksityisyyden rajoja on ehkä syytä pohtia etukäteen. Kaikki yhteisötiloihin tulevat asiakkaat, eli yhteisön jäsenet eivät tule paikalle ”ongelma edellä”, vaan kaipaavat seuraa ja juttukaveria. Tähän tarpeeseen haastatellut vastasivat mielellään ja saivat hyvää mieltä luotettuna olemisesta sekä mielenkiintoisista keskusteluista.

Neuvontatyön sisällöt koostuivat valtaosin sosiaalietuuksiin liittyvistä asioista, mutta asunnon saannin ja terveydenhuollon haasteet ovat tehtävässä vahvasti

läsnä. Sosiaalialalle ominaisesti myös yhteisöneuvojat kokevat henkistä kuormitusta, joka ilmenee voimattomuuden tai riittämättömyyden tunteena tilanteissa, joissa asiakkaan tilanne palvelujärjestelmässä on vaikea, eikä sitä saa edistettyä.. Auttamishaluiset yhteisöneuvojat käyvät usein keskustelua itsensä kanssa siitä, kuinka pitkälle auttamistyössä on sopivaa mennä ja tässä koetaankin lisätuen tarvetta. Vaikka kuormituksen liiallista kasvua ehkäisee luultavasti se, että neuvontaa tekevilla on lyhyen työajan ansiosta hyvin aikaa palautua ja reflektoida kokemaansa, olisi tätä hyvä pohjustaa jo perehdytyksessä sekä tarjota jonkunlaista työnohjauksen tyyppistä tukea sen käsittelyyn. (Kirjavainen & Hietala 2019, 231-232, 246).

Kattavampi perehdytys nousikin tutkimuksen pohjalta selkeimpänä kehittämis-kohteena. Varsinaista kokemusasiantuntija- tai vertaisohjaajakoulutuksen tyyppistä koulutusta oli tarjottu yhdelle haastatelluista. Pirhan tai A-killan ei tarvitse välttämättä järjestää kumpaakaan edellisistä, mutta jotain nykyistä laajempaa, jossa annetaan työkaluja työn rajaamiseen sekä voimattomuuden tunteiden käsittelyyn. Myös työnohjaus voisi olla perusteltua ehkäisemään myötätuntouupumusta joidenkin asiakkaiden kohdatessa ylittämättömiä haasteita. (Kirjavainen & Hietala 2019, 231-232.)

Toinen, työn sujuvuutta ja palvelun saatavuutta helpottava kehittämiskohde oli tulkkauspalvelun käyttömahdollisuus yhteisöneuvontaan. Tämä olisi perusteltua myös yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Kolmas, Hervantaa koskeva ja äkkiseltään hintavalta kuulostava, mutta Roivaisen ym. (2019) mukaan keskitettyjen sosiaalipalvelujen kuormitusta säästävä asia olisi sosiaaliohjaajan paluu päivystämään edes joinain päivinä kuukaudessa yhteisökeskus L8:iin. (Roivainen ym. 2019, 298).

Vastauksista päätellen ristiriitoja ei kovin paljoa esiinny ja harvojen kehittämis-kohteidenkin perusteella yhteisöneuvontaa pyörittävä A-killalta sekä sitä koordinoiva Pirha saa toiminnan tähänastisesta kehittämisestä ja ylläpitämisestä hyvää ja kiittävää palautetta. Sen sijaan voimavaroja ja osallisuuden kasvua toiminta tuottaa siinä määrin että on selvästi suositeltavaa esittää sen laajentamista tulevaisuudessa.

## 8 POHDINTA

Yhteisöt ja yhteisöllisyys on tunnetusti tärkeitä voimavaroja ihmisille. Tämä korostuu yksilöllisyyttä ihannoivalla aikakaudellamme, joka ei välttämättä tuota kaikille yhtäläistä hyvinvointia tai mahdollisuuksia. Yhteisöneuvonta uutena sosiaaliryhmän muotona tuntui jo ennen aiheeseen perehtymistä varteenotettavalta idealta. Aiheeseen perehtymisen jälkeen olen melko vakuuttunut sen voimauttavasta ja sosiaalista pääomaa lisäävästä konseptista, niin neuvontaa saavien kuin sitä antavien osalta.

Opinnäytetyöprosessini meni näin jälkeensä hieman kaksijakoisesti. Suunnitelman osalta aikataulu venyi ja tekeminen tuntui tahmealta. Myös teorialähteiden löytäminen oli alkuun työlästä. Lopulta pääsin vauhtiin ja kun tutkimuslupakin oli viimein hallussa, oli varsinaisen tutkimusosion tekeminen, jos ei nyt helppoa, niin ainakin luontevaa ja palkitsevaa.

Alkuperäisistä tutkimuskysymyksistä yksi oli alun perin kirjoitettu muotoon *Minäkälaisia ongelmia tai ristiriitoja yhteisöneuvoja kohtaa tehtävässään ja kuinka heitä voisi tukea paremmin?* Koska varsinaisia ongelmia eikä juuri ristiriitojakaan haastatteluissa noussut, muuntui asettelu lopulta muotoon, *Miten yhteistyö ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa toimii ja mitä haasteita tai ristiriitoja tehtävässä ilmenee?*

Tulosten osalta voisi sanoa, että yhteisöneuvojat ovat tyytyväisiä siihen mitä tekevät ja saavat tästä merkittävää sisältöä elämäänsä. Konseptin jatkokehittämisen kannalta selkeimmin esiin nousi tarve hieman kattavammalle perehdytykselle ja mahdollisesti työnohjaukselle. Näistä voi olla ennaltaehkäisevää apua työn rajaamiseen sekä voimattomuuden tunteina ilmenevän henkisen kuormituksen käsittelyyn. Työyhteisö nousi merkittäväksi hyvinvointitekijäksi ja siihen kannattaa myös kiinnittää huomiota, jotta neuvontaa tekevillä on muita neuvoja sekä ammattilaisia tarpeeksi ympärillään.

Työstä saatava rahallinen korvaus ei tuntunut olevan yhteisöneuvojille pääasia ja aiheesta syntyi jopa yllättävän vähän keskustelua. Tähän saattaa vaikuttaa haastateltujen järjestelmätuntemus ja näin ollen ymmärrys siitä, että korvausten määrään on tuskin näkyvissä positiivisia muutoksia. Mutta korvaustenkin osalta voisi tuki pohtia kehitysmahdollisuuksia ja täytyy myös pitää huoli siitä, että yhteisöneuvoja ei käytetä liian vaativien asioiden hoitamiseen.

Yhteisöneuvonnan näkökulmasta yhteisösosiaalityö ja sen ihanteet kuten tasa-vertainen, usean toimijan kumppanuuteen perustuva työote sekä yhteisöllisyyden kautta syntyvä sosiaalinen hyvinvointi näyttäytyy hyvänä liittymispintana, jonka varaan toimintaa voi helposti synnyttää ja vakiinnuttaa. Yhteisöneuvojien ja -neuvonnan avulla on mahdollista kasvattaa alueen sosiaalista pääomaa asukkaiden tiedollisen vaurastumisen, valtaistumisen ja toimijuuden vahvistumisen kautta. Yhteisökeskukset ja -tilat ovat oivia paikkoja neuvonnan tarjoamiselle. Yhteisösosiaalityöhön sisältyy olennaisesti rakenteellinen työ, jonka toteuttamiseksi ja oikeuttamiseksi mukaan tarvitaan palvelujen käyttäjien näkökulmaa ja todellisuutta sekä epävirallista tietoa virallisen lisäksi. Tässä yhteisöneuvonta täydentää hyvin yhteisösosiaalityötä.

Toiminnan laajentaminen, niin toimipaikkojen kuin aukiolotuntien osalta on selkeästi suositeltavaa. Hyvinvointipalvelujen saatavuus ja palveluverkon ymmärtäminen ei ole kaikille helppoa. Yhteiskunnan kannalta yhteisöneuvonta keventää varmasti kuormitusta keskitetyissä sosiaalipalveluissa sekä ehkäisee yksilötasolla palvelujen ulkopuolelle jäämistä ja syrjäytymistä. Jatkoehdotus aiheen tutkimiselle olisi kartoittaa asiakkaiden kokemuksia yhteisöneuvonnasta palveluna.

## LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Verkko-osoite. Viitattu 27.3.2025. <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Hakulinen, A. 2019. Yhteisöneuvonta. Tuula Kostiainen, Kirsi Popova, Anna Metteri, Matilda Leppänen & Marjo Harju (toim.), Yhteisötyö kahdensuuntaisessa kooutumisessa – Yhteisö, kohtaaminen ja osallisuus. Tampere: Tampereen yliopisto, 49–62

Helenius T, Hemmilä, J.; Ihalainen, O., Laine, E., Pirttilahti H, Seppä, J., Nikula, K. 2022. Kokemusasiantuntijuus – vapaaehtoistoimintaa vai palkkatyötä? Laurea Journal.

Henkilötietolaki 523/1999. Viitattu 25.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990523>

Hirschovits-Gerz, T. Sihvo, S. Karjalainen, J. Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa- Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja toiminnan käytännöistä. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos THL. Työpaperi nro 17/2019. Verkko-osoite. Viitattu 17.10.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN\\_ISBN\\_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hokkanen, L. 2014. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon vaatimat edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Väitöskirja

Innokylä – Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL), Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja Suomen Sosiaali- ja Terveys Ry SOSTEN yhteinen kehittämissivusto. Verkko-osoite. Viitattu 25.3.2025. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/yhteisoneuvonta>

Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. Vastapaino: Tampere

Kostiainen, E. Ahonen, S. Verho, T. Rissanen, P. Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön. – Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpöper 36/2014. Verkko-osoite. Viitattu 17.10.2024 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN\\_ISBN\\_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1)

Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 1280/2022. Viitattu 25.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L2P7a>

Liikamaa, A. 2023. Yhteisösosiaalityön mahdollisuuksia muuttuneissa yhteisöllisyyksissä. Yhteiskuntatieteiden koulutusohjelma. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma

Luoma, N. 2024. Yhteisösosiaalityön asiantuntijoiden näkemyksiä yhteisösosiaalityön tekemisen edellytyksistä. Sosiaalityön koulutusohjelma. Turun yliopisto. Pro gradu -tutkielma

Kiviranta, J & Pekkarinen, A. 2023. Toimisto vai yhteisö sosiaalityön toimintaympäristönä? Janus – Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Vol 31 (2), 210-217.

Kirjavainen, M & Hietala, O. 2019. Kokemusasiantuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 227-256.

Nummi, I. 2023. Sosiaalisen pääoman mahdollistaminen ja vaaliminen paikallistason toiminnassa. – Me-talo-toiminnan merkitys Tampereen Multisillassa ja Peltoammilla. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Tietosanoma Oy

Pirha.fi - Pirkanmaan Hyvinvointialue Pirha. Yhteisökeskukset. Verkkosoite. Viitattu 23.3.2025. <https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/tyoikaisten-sosiaalipalvelut/yhteisokeskukset>

Pirha.fi - Pirkanmaan Hyvinvointialue Pirha. Yhteisöneuvontaa – ohjausta ja vertaisuutta matalalla kynnyksellä. Verkkosoite. Viitattu 23.3.2025 <https://www.pirha.fi/w/yhteisoneuvontaa-ohjausta-ja-vertaisuutta-matalalla-kynnyksella>

Pohjola, A. 2019. Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 323-341.

Roivainen, I., Kostianen, T. & Metteri, A. 2019. Yhteisösosiaalityötä muuttuvassa ympäristössä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 277-301.

Roivainen, I. & Ranta-Tyrkkö, S. 2016. Yhteisöt ja sosiaalityö – Johdantoa aiheeseen. Roivainen, I. & Ranta-Tyrkkö, S. (toim.) Yhteisöt ja yhteisösosiaalityön lähtökohdat. EU: United Press Global. 7-20.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkosoite. Viitattu 25.3.2025 <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaoetus/>>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 23.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Tampereen Yliopisto. Akateemisten affektien etnografia – Verkkovälitteisyys tutkimushaastattelussa. 24.11.2020. Verkkosoite. Viitattu 29.4.2025. <https://projects.tuni.fi/akateemiset-affektit/blogiteksti/verkkovalitteisyys-tutkimushaastattelussa/>

TENK. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen

Suomessa. Verkko-osoite. Viitattu 23.3.2025. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytando-ht>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelurunko

1. Kauan olet toiminut yhteisöneuvojana?
2. Mikä on motivoinut tehtävään? Mikä ollut parasta?
3. Ammattilaisten suhtautuminen yhteisöneuvojaan?
4. Ammatillaisen (sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja) ja oman yhteisön välissä?  
Onko ilmennyt ristiriitoja?
5. Vaikeat hetket omassa yhteisössä?
6. Kokemusasiantuntijuus? Onko oma kokemus esimerkiksi palvelujen käyttäjänä ja asukkaana ollut riittävä? Onko ollut yllättäviä tai vaikeita hetkiä? Minkälaisia?
7. Entä perehdyttämiskoulutus? Parannettavaa perehdytyksessä?
8. Riittävästi tukea ammattilaisilta?
9. Tuntemus, oletko keventänyt ammattilaisten työn taakkaa?
10. Vapaaehtoisuus? Koetko olevasi enemmän vapaaehtoinen vai palkattu työntekijä? Palkkaus tai korvaus, Mikä status, alkka, palkkatuki, työkokeilu, jne.? Korvaus sopiva vai ristiriidassa työn vaatimuksiin nähden?
11. Parannettavaa yhteisöneuvonnassa?
12. Kehitysehdotuksia työnantajaorganisaatioon ja työmuotoon nähden?

## Liite 2. Aineiston luokittelua

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
<p>"Pääsee niinku matalalla kynnyksellä auttamaan ihmisiä. Kun itse olen tarvinnut apua, niin ei ole ollut keltä kysyä niin nyt kun on oppinut paljon, niin sitten haluaa jakaa sitä tietoa."</p> <p>"No se että on siis saanu semmosia niinku onnistumisen kokemuksia. Siis niinku sillee molemmin puolin asiakkaiden ja itteni suhteen"</p> <p>"Että saa tuntee olevansa todellaki tarpeelline"</p> <p>"se on sillee kiva, kiva tunne ittestään. Että en mä nyt ihan turha tai hyödytön oo"</p> <p>"Tääl on hyvä työporukka mikä auttaa siihen motivoitumiseen tosi paljon"</p> <p>"Tääl on tosi kivat kävijät"</p> <p>"Saa olla erilaisten ihmisten kanssa tekemisissä"</p> <p>"On itekki oppinu paljon"</p> <p>"Että tulee lähdeyttä kotoo"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Halu auttaa ja jakaa tietoa</li> <li>- Onnistumisen tunteet</li> <li>- Merkityksellisyyden kokemukset</li> <li>- Hyvä työyhteisö</li> <li>- Kävijät / Asiakkaat</li> <li>- Uuden oppiminen</li> <li>- Sisältöä elämään</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auttamishalu</li> <li>- Merkityksellisyys</li> <li>- Yhteisö</li> <li>- Oppiminen</li> <li>- Aktivoituminen</li> </ul>	<p>Yhteisöneuvojan motivaatiot</p>
<p>"Se on vähä niiku häilyvä se kuiteki se raja. Tai se et mä en pelkää antaa itteenikää... Mä aattelen et meenkö mä sitte niinku liikaa jotenki tekemää"</p> <p>"Että jos ajattelee jotain toista yhteisöneuvojaa, se ei välttämättä tekisi niin niinku tavallaan pilkun tarkkaa työtä mitä mä tein."</p> <p>"Et jos ei oo pystynykkää auttaa, niin oon taas semmonen ihminen että mä taas mietin että oisko joteki voinu..."</p> <p>"Tulee vähä semmonen vähä niiku, ei nyut epätoivo mut semmonen et ei tää voi olla totta oikein"</p> <p>"Se on ihan hirveetä kun haluis pystyy auttamaa"</p> <p>"Niinku että tsot tsot tsot, tää on mun yksityiselämää"</p> <p>"Saatoin ehkä itse olla varmaan liian avoin mitä en tienny että niinku että periaatteessa asiakkaalle ei saisi niin kun olla..."</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hankaluus rajata työtä</li> <li>- Esteet palvelujärjestelmässä</li> <li>- Yksityisyyden rajaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työn rajaaminen</li> <li>- Voimattomuuden tunne</li> <li>- Yksityisyys</li> </ul>	<p>Ilmenneet haasteet tai riskit</p>

<p><i>"Et ois niinku semmonen vaikka päivän tai puolen päivän juttu, et siin niiku konkreettisesti et mitä saa tehdä, mitä ei saa tehdä ja kaikki tuommone"</i></p> <p><i>"Me tarvittais se sosiaaliohjaus tänne"</i></p> <p><i>"Tulkin käyttömahdollisuus"</i></p> <p><i>"Että sitä niinku mainostetaisiin"</i></p> <p><i>"Ku ei moni niinku tiiä et mitä se on"</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kattavampi perehdytys</li> <li>- Viranomais-yhteistyötä lisää / takaisin</li> <li>- Saavutettavuuden parantaminen</li> <li>- Tunnettavuuden lisääminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kattavampi perehdytys</li> <li>- Viranomais-yhteistyön lisääminen</li> <li>- Saavutettavuuden parantaminen</li> <li>- Tiedottaminen</li> </ul>	<p>Kehittämiskohteita</p>

## Liite 3. Tiedote tutkimuksesta

23.1.2025

### TIEDOTE TUTKIMUKSESTA YHTEISÖNEUVOJILLE

#### **Minkälaista on toimia yhteisöneuvojana? - Yhteisöneuvojien kokemuksia tehtävästään**

#### **Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Pyydämme teitä osallistumaan tähän tutkimukseen, jossa tutkitaan yhteisöneuvojien kokemuksia tehtävässään. Tutkimustuloksia voidaan käyttää yhteisöneuvontatoiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa.

Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja Teidän mahdollista osuuttanne siinä. Lukekaa rauhassa tämä tiedote. Jos Teillä on kysyttävää, voitte olla yhteydessä tutkijaan (yhteystiedot löytyvät asiakirjan lopusta). Jos päätätte osallistua tutkimukseen, Teitä pyydetään allekirjoittamaan liitteenä oleva suostumuslomake.

#### **Osallistumisen vapaaehtoisuus**

Voitte kieltäytyä tutkimuksesta tai peruuttaa jo antamanne suostumuksen syytä ilmoittamatta, milloin tahansa tutkimuksen aikana. Jos päätätte peruuttaa suostumuksenne, tai osallistumisenne tutkimukseen keskeytyy muusta syystä, siihen mennessä kerättyjä henkilötietojanne voidaan edelleen käyttää tutkimusaineistona tässä tutkimuksessa, mikäli tutkimuksen toteuttaminen vaatii sitä ja lainsäädäntö sallii sen. Jos haluatte peruuttaa tutkimukseen antamanne suostumuksen, ilmoittakaa siitä tutkimushenkilökunnalle.

## **Tutkimuksen toteuttaja**

Tämän tutkimuksen toimeksiantaja on Pirkanmaan hyvinvointialue Pirhan työikäisten sosiaalipalvelut. Tutkimuksen toteuttaa Tampereen ammattikorkeakoulun Sosionomiopiskelija Teemu Jaatinen opinnäytetyönään ja ohjaavana opettajana toimii Tampereen ammattikorkeakoulun lehtori Juha Santala.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä on Teemu Jaatinen, (0407524465, teemu.jaatinen@tuni.fi), joka vastaa tutkimuksen yhteydessä tapahtuvan henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyä koskeviin kysymyksiin.

## **Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa yhteisöneuvonta -mallista yhteisöneuvojien itsensä näkökulmasta. Tätä tietoa voidaan käyttää tulevaisuudessa toiminnan kehittämiseen.

Tutkimukseen pyydetään mukaan henkilöitä, jotka ovat hiljattain toimineet tai toimivat yhteisöneuvojan tehtävässä.

Tutkimukseen osallistujien tavoitteelliseksi lukumääräksi on asetettu 6-7 henkilöä.

## **Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toimenpiteet**

Tutkimuksen tiedonkeruu tehdään ryhmähaastatteluina. Tavoite olisi saada 3-4 henkilöä haastateltavaksi yhdellä kertaa. Tutkimukseen osallistuminen kestää noin yhden (1) tunnin.

Jos haastatteluita ei olosuhteista johtuen, saada toteutumaan niin että haastateltavat ovat fyysisesti samassa tilassa, voidaan ne järjestää myös etäyhteydellä, esim. Teams-sovelluksella. Jos haastatteluita ei olosuhteiden vuoksi saada järjestymään ryhmämuotoisena voidaan niitä, toteuttaa myös yksilöhaastatteluina, tarvittavan tutkimusotannon saavuttamiseksi.

Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluina. Haastattelijalla on yhteisöneuvojan tehtävään liittyen valmiina eri aiheisiin liittyviä avoimia kysymyksiä ja keskustelunaiheita, tarkoituksena saada aikaan vapaata keskustelua haastateltavien kesken. Kertynyt aineisto analysoidaan sisällönanalyysilla.

Työskentelyssä kunnioitetaan tutkimukseen osallistuvien yksityisyydensuojaa ja tulokset tullaan julkistamaan niin että tutkittavien henkilöllisyyttä ei voi niistä tunnistaa.

Haastattelut toteutetaan erikseen sovittavassa paikassa, haastateltaville sopivana aikana. Tutkimuksen tekijä nauhoittaa käydyn keskustelun teams-sovelluksella ja säilyttää materiaalin salasanan takana, siihen asti, että saa litteroitua aineiston kirjalliseen muotoon. Kirjallisessa muodossa oleva aineisto säilytetään tutkijan tietokoneella salasanan takana siihen asti, että opinnäytetyö hyväksytään, jonka jälkeen aineisto tuhotaan. Aineiston maksimiaika on kuitenkin enintään yhden vuoden.

### **Tutkimukseen liittyvät hyödyt sekä mahdolliset riskit ja haitat**

Tähän tutkimukseen osallistumisesta ei ole tutkittavalle välitöntä hyötyä mutta se voi auttaa heitä jäsentämään kokemuksiaan yhteisöneuvojan tehtävästä eri tavalla kuin aikaisemmin. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään mikä motivoi yhteisöneuvojia tehtävänsä sekä heiltä nousevat kokemukset hyvistä ja huonoista puolista. Näitä tietoja voidaan hyödyntää yhteisöneuvonnan kehittämisessä tulevaisuudessa.

Tähän tutkimukseen liittyvät mahdolliset haitat ovat haastateltaville aiheutuva ajanmenetykset haastattelun keston ja mahdollisten matkojen osalta.

### **Tutkittavien vakuutusturva**

Tampereen ammattikorkeakoululla ei ole vakuutusturvaa tutkittaville.

### **Tutkimuksen kustannukset ja taloudelliset selvitykset**

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota vaan se perustuu vapaaehtoisuuteen.

Tutkimukselle ei ole myönnetty rahoitusta eikä sille ole budjettia.

Mahdolliset matkoista aiheutuneet kulut kuitenkin korvataan haastateltaville kuitteja tai muita tositteita vastaan.

### **Henkilötietojen käsittely ja tietojen luottamuksellisuus**

Henkilötietojanne käsitellään tässä tiedotteessa kuvattua tieteellistä tutkimusta varten.

Tutkimuksessa kerätään ja käsitellään vain tutkimuksen toteuttamiseksi tarvittavia henkilötietojanne. Teistä kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti EU:n tietosuojasäätöjen ja Suomen tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Teidän henkilöllisyytenne on ainoastaan tutkimusta suorittavan tutkijan tiedossa, ja hän on salassapitovelvollinen. Kaikki henkilötiedot, joista teidät on mahdollista suoraan tunnistaa (kuten nimi) poistetaan haastatteluaineistosta ja korvataan, eikä niitä anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Tutkimuksen tulokset

raportoidaan pääasiallisesti ryhmätasolla. Yksittäisen tutkittavan tunnistaminen ei ole mahdollista tutkimustulosten julkaisuista tai selvityksistä.

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia tietoja seuraavista lähteistä: Nimetiedot suostumulomaakkeella, yhteystietonne haastattelukutsua ja mahdollista haastattelun sopimista varten pyydetään toimintaorganisaatioltanne.

Tutkimuksessa teitä koskevia tietoja käsittelevät vain tutkimuksen tekijä, eli Teemu Jaatinen.

### **Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Valmis ja hyväksytty opinnäytetyö tullaan tallentamaan Theseus -verkkoarkistoon PDF-muodossa ja voitte halutessanne lukea sen sieltä. Halutessanne teille lähetetään oikeaan internet osoitteeseen suora linkki.

### **Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet**

Teillä on oikeus nähdä teistä tutkimuksen yhteydessä kerätyt henkilötiedot, kuten nimi ja yhteystiedot sekä saada tietoa, mihin henkilötietojanne on käytetty, kenelle niitä on luovutettu ja mitä tarkoitusta varten. Teillä on myös oikeus pyytää tietojenne oikaisemista tai täydentämistä, jos havaitsette niissä virheitä tai puutteita. Lisäksi teillä on oikeus pyytää tietojenne käsittelyn rajoittamista.

Teillä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos katsotte, että henkilötietojenne käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679 tai muuta sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Tietosuojavaltuutetun toimisto  
Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki, PL 800, 00531 Helsinki  
Puhelinvaihte: 029 566 6700  
Sähköposti: tietosuoja@om.fi

### **Lisätiedot ja tutkijoiden yhteystiedot**

Mahdollisia kysymyksiä tutkimuksesta pyydämme teitä esittämään:

Teemu Jaatinen, [teemu.jaatinen@tuni.fi](mailto:teemu.jaatinen@tuni.fi), puh. 040 752 4465

Tuire Ruuska, [tuire.ruuska@pirha.fi](mailto:tuire.ruuska@pirha.fi), puh. 040 674 9031

Lisätietojen saamiseksi henkilötietojenne käsittelystä tutkimuksessa, voitte ottaa yhteyttä rekisterinpitäjän tietosuojavastaavaan: tietosuoja.tamk@tuni.fi

## Liite 4. Suostumuslomake

**SUOSTUMUSLOMAKE**

Minkälaista on toimia yhteisöneuvojana? -Yhteisöneuvojien kokemuksia työstään

**Suostumus tutkimukseen osallistumiseksi**

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tieteelliseen tutkimukseen ja olen saanut kirjallista tietoa tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijalle (-joille) kysymyksiä.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä peruuttaa suostumus ja keskeyttää tutkimus väliaikaisesti syytä ilmoittamatta. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luotamuksellisina.

Annan suostumukseni tutkimukseen.

Paikka ja päivämäärä

\_\_\_\_\_  
Allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Nimenselvennys

\_\_\_\_\_  
Puhelinnumero

\_\_\_\_\_  
sähköpostiosoite