



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

”SAAN AUTTAA MUITA SAMALLA TAVALLA KUIN MINUA ON AUTETTU”

Etsivän työn kokemusasiantuntijoiden ajatuksia koke-
musasiantuntijuudesta

Maria Helenius

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018
Sosionomikoulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

HELENIUS, MARIA:

”Saan auttaa muita samalla tavalla kuin minua on autettu”

Etsivän työn kokemusasiantuntijoiden ajatuksia kokemusasiantuntijuudesta

Opinnäytetyö 71 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Huhtikuu 2018

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen ja kokemusasiantuntijana toimiminen vaikuttaa nuoreen ja nuoren mahdollisesti vielä aktiiviseen Etsivän työn asiakkuuteen sekä nuoren kokemukseen kokemusasiantuntijuuden vaikuttavuudesta. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa kokemusasiantuntijana toimimisen merkityksestä nuorelle. Opinnäytetyön avulla haluttiin myös tehdä näkyvämmäksi sitä, ettei kokemusasiantuntijuus välttämättä tarkoita kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista vaan kokemusta voi olla esimerkiksi eri palveluiden asiakkuudesta ja siitä, että on tullut autetuksi niissä.

Opinnäytetyö toteutettiin metodisena triangulaationa eli tutkimuksena, jossa yhdistyy sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen tutkimusote. Opinnäytetyön yhteistyötahoina olivat Tampereen kaupungin Etsivä työ ja Etsivän työn koulutetut kokemusasiantuntijat. Tutkimusaineistona olivat neljältätoista Etsivän työn kokemusasiantuntijalta kyselylomakkeilla kerätyt vastaukset. Kyselylomakkeet olivat puolistrukturoituja, niissä oli avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Tutkimuksen määrällistä aineistoa tulkittiin Excel- ja Tixel-ohjelmien avulla. Laadulliselle aineistolle tehtiin aineistolähtöinen sisälönanalyysi, jolla saatiin koottua yhteen tutkimuksen kannalta olennaiset asiat.

Tulosten mukaan sekä kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen että kokemusasiantuntijana toimiminen olivat auttaneet nuoria oivaltamaan potentiaalinsa ja mahdollisuutensa, tuoneet perspektiiviä omaan elämään sekä varmuutta tulevaisuudensuunnitelmiin. Kokemusasiantuntijatoiminta oli antanut nuorille henkistä hyvinvointia, itsevarmuutta, uusia sosiaalisia kontakteja, kokemusta vuorovaikutuksesta ja mielekästä päivätekemistä. Tulokset osoittivat, että koulutuksella ja kokemusasiantuntijuudella ei juurikaan ollut vaikutusta aktiiviseen asiakkuuteen, niiden koettiin lähinnä syventäneen yhteistyötä ohjaajien kanssa. Nuoret kokivat olevansa tasavertaisia Etsivän työn ohjaajien kanssa toimiessaan kokemusasiantuntijatehtävissä.

Tutkimuksesta voidaan tehdä se johtopäätös, että nuoret kokevat kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksellisiksi. Merkitysten selkeän yhteneväisyyden lisäksi on yksilöllisiäkin eroja. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kokemusasiantuntijoilla on monista eri elämänalueista kokemustietoa, eniten he ovat saaneet apua koulutukseen ja asumiseen, eikä suinkaan mielenterveyteen tai päihteisiin. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tutkia kokemusasiantuntijatoiminnan merkitystä asiakkaan näkökulmasta tai kokemusasiantuntijayhteistyön merkitystä Etsivän työn ohjaajille, keskittyen esimerkiksi kokemusasiantuntijan mukana olemisen vaikutuksiin asiakastyössä.

Asiasanat: kokemusasiantuntija, kokemusasiantuntijuus, etsivä työ, etsivä nuorisotyö

ABSTRACT

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

HELENIUS, MARIA:

“I Can Help Others in the Same Way as I have been helped”

Thoughts about Working as an Outreach Youth Work Expert by Experience

Bachelor's thesis 71 pages, appendices 7 pages

April 2018

The purpose of this thesis was to explore how participating in education and working as an outreach youth work expert by experience affect young and their ongoing customer relationship. The aim was to collect information on the significance of working as an expert by experience and also to highlight that expertise by experience does not necessarily relate to mental health problems or substance abuse.

Both qualitative and quantitative methods were applied in the study. The data were collected through semi-structured questionnaires that were completed by fourteen outreach youth work experts by experience. The answers for closed questions were illustrated statistically using the Excel spreadsheet program and the open questions were analyzed by using content analysis.

The results revealed that participating in education and working as an expert by experience have helped young people understand their potential and possibilities and have given them confidence on their future plans, self-reliance, mental well-being and social contacts. The results also showed that the young experienced being equal with the employees when working as an expert by experience.

These results indicate that young have a knowledge of many different areas of life and it is significant for them to work as an expert by experience.

Key words: expert by experience, expertise by experience, outreach work, outreach youth work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
	2.1 Kokemusasiantuntijatoiminnan taustat	7
	2.1.1 Kokemusasiantuntijatoiminta palvelujärjestelmässä	9
	2.1.2 Nuorisolain mukainen etsivä nuorisotyö	10
	2.1.3 Etsivä työ Tampereella	11
	2.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	12
3	KOKEMUSASiantuntijuus	14
	3.1 Kokemusasiantuntijuus	14
	3.2 Kokemusasiantuntija	15
	3.3 Toipuminen osana matkaa kohti kokemusasiantuntijuutta	16
	3.4 Kokemusasiantuntijatoiminta	18
	3.4.1 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys työntekijälle	19
	3.4.2 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys palvelujärjestelmälle	20
4	ETSIVÄ TYÖ	22
	4.1 Ammatillinen etsivä työ	22
	4.2 Etsivän työn perusta, aatteelliset käsitteet ja eettiset periaatteet	22
	4.3 Ominaispiirteet, tavoitteet ja tekemisen tavat	24
	4.4 Etsivän työn vaikuttavuus	28
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	31
	5.1 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä	31
	5.2 Aineiston hankinta	34
	5.3 Aineiston analysointi	36
6	AJATUKSIA ETSIVÄN TYÖN KOKEMUSASiantuntijuudesta	38
	6.1 Etsivän työn asiakkuus	38
	6.2 Kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen ja sen vaikutukset	40
	6.3 Kokemusasiantuntijana toimiminen ja sen vaikutukset	42
	6.4 Kokemusasiantuntijasta asiakkaaksi ja takaisin	48
7	POHDINTA	51
	7.1 Yhteenvedo, johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet	51
	7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	55
	LÄHTEET	60
	LIITTEET	65
	Liite 1. Kyselylomake kokemusasiantuntijoille	65

1 JOHDANTO

Viime vuonna (2017) Suomen täyttäessä sata vuotta kutsun itsenäisyyspäivän juhliin presidenttiparilta sai kaksi nuorta jokaisesta maakunnasta. Kutsun saaneet olivat omalla toiminnallaan vieneet eteenpäin positiivista ja rohkaisevaa toimintakulttuuria koulussa, työpaikalla, harrastustoiminnassa tai muussa yhteisössä. Pirkanmaalta Presidentinlinnaan itsenäisyyspäivän juhliin kutsuttiin kaksi Etsivän työn kokemusasiantuntijaa. (Saarinen 2017.) Helmikuussa 2018 kolme etsivän työn kokemusasiantuntijanuorta, jotka toimivat muun muassa nuorten auttajana ja äänitorvena, nähtiin Kaappaus keittiössä -ohjelmassa (Kaappaus keittiössä 2018.)

Kokemusasiantuntijuuden on pitkään mielletty liittyvän mielenterveys- ja/tai päihdeongelmiin, viime vuosien aikana kokemusasiantuntijuus on kuitenkin laajentunut koskettamaan muitakin elämänalueita. Siitä huolimatta kokemusasiantuntijat voivat edelleen leimaantua mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaisiksi. Kaste-ohjelman (sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma) yhteydessä teetettiin syksyllä 2013 verkkokysely, joka koski kokemusasiantuntijatoimintaa. Kysely suunnattiin ammattilaisille, jotka edustivat sellaisia toimijoita, joiden hankkeissa ja organisaatioissa oli hyödynnetty kokemusasiantuntijoita. Vastauksista kävi ilmi, että kokemusasiantuntijoita käytetään hyvin erilaisiin aiheisiin liittyen ja monenlaisessa toiminnassa. Kyselyssä esiin tulleita aihepiirejä olivat mielenterveys, päihteet, aikuissosiaalityö, nuorisotyö, lastensuojelu- ja perhetyö, vanhemmuuden tukeminen, vammaisuus, somaattiset sairaudet, omaiset, ikäihmiset, terveyden edistäminen, sosiaali- ja terveysala, palvelujärjestelmän rakenteet, peliriippuvuus, tupakka ja väkivalta. Vastaukset toivat esille, että kokemusasiantuntijatoiminnan kenttä on hyvin monipuolinen. (Kostiainen ym. 2014, 5, 9.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee Tampereen kaupungin Etsivän työn kokemusasiantuntijuutta. Kiinnostuin kokemusasiantuntijatoiminnasta ollessani harjoittelussa Tampereen kaupungin Etsivässä työssä keväällä 2016. Harjoittelun aikana pääsin osallistumaan kokemusasiantuntijakoulutuksiin ja työskentelemään kokemusasiantuntijoiden kanssa erilaisissa tehtävissä, niiden myötä heräsi ajatus opinnäytetyön aiheesta. Keskustelin aiheen rajaamisesta Etsivän työn vastaavan ohjaajan kanssa. Harjoittelun jälkeen sain mahdollisuuden jatkaa työskentelyä Etsivässä työssä kesän ajan, pääsin myös tekemään kahden

kuukauden ja kymmenen kuukauden mittaiset opintovapaan sijaisuudet. Nämä työskentelyjaksot pitivät opinnäytetyön aiheen koko ajan lähellä, vaikei opinnäytetyön tekeminen ollutkaan jatkuvasti aktiivista.

Opinnäytetyössä tutkittiin Tampereen kaupungin Etsivän työn kokemusasiantuntijoiden kokemuksia kokemusasiantuntijakoulutuksesta ja kokemusasiantuntijatoiminnasta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä vaikutuksia koulutukseen osallistumisella ja kokemusasiantuntijana toimimisella on nuoreen ja hänen mahdollisesti aktiiviseen Etsivän työn asiakkuuteen. Tavoitteena oli kerätä tietoa kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksestä nuorelle. Opinnäytetyöllä haluttiin myös nostaa esille sitä, että kokemusasiantuntijoilla voi olla kokemustietoa monenlaisista aihepiireistä, ei pelkästään mielen-terveys ja/tai päihdeongelmista.

Opinnäytetyön alussa esitellään opinnäytetyön lähtökohdat, käydään läpi sekä kokemusasiantuntijatoiminnan taustoja yleisesti ja palvelujärjestelmän näkökulmasta, että Etsivän työn taustoja Tampereella ja nuorisolain mukaista etsivää nuorisotyötä. Samassa luvussa tuodaan esille opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset. Luvussa kolme perehdytään syvemmin kokemusasiantuntijuuteen ja kokemusasiantuntijuuteen. Luvussa neljä avataan enemmän etsivää työtä, sen perustaa, ominaispiirteitä ja vaikuttavuutta. Luvussa viisi käsitellään tutkimuksen toteutusta, käydään läpi tutkimusote ja opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä, aineiston hankinta ja aineiston analysointi. Luvussa kuusi esitellään tutkimuksen tulokset ja viimeisessä luvussa on tutkimukseen, sen eettisyyteen ja luotettavuuteen sekä jatkotutkimusaiheisiin liittyvää pohdintaa.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kokemusasiantuntijatoiminnan taustat

Suomessa on jo pitkään ollut toiminnassa monenlaisia päihde- ja mielenterveyskentän ryhmiä ja yhteisöjä, jotka perustuvat vertaistukeen, esimerkiksi A-killat, AA-ryhmät ja mielenterveyskuntoutujien yhdistykset (Hietala & Rissanen 2015, 7). Ensimmäiset AA-ryhmät aloittivat toimintansa jo 1940-luvulla (Mäki-Fränä 2016, 14). Vertaistoiminta ja kuntoutujien mukana oleminen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa on ollut tärkeää myös potilas-, asiakas- ja vammaisjärjestöissä. Kokemusasiantuntijatoiminnan juuret ovatkin tässä kolmannen sektorin ja kansalaistoiminnan perinteessä. Julkisella sektorilla-kin on alettu merkittävästi kehittää toimintaa viime vuosien aikana. (Hietala & Rissanen 2015, 7.)

Kokemusasiantuntijakoulutus on ollut aktiivisen kehittämisen kohteena erityisesti mielenterveystyön kentällä ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisestä on tullut yleisempää. Esimerkiksi Mielenterveyden keskusliitto, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri osana välittäjähanketta, SOS II -hanke ja Muotialan asuin- ja toimintakeskus ovat kehittäneet kokemusasiantuntijakoulutuksia aktiivisesti. Kokemusasiantuntijatoiminta ei kuitenkaan ole vielä vakiintunutta, vaan kokemusasiantuntijoiden roolit ovat vaihtelevia eri alueilla ja eri organisaatioissa. (Mäki-Fränä 2016, 12.)

Asiakkaan toimiessa kokemusasiantuntijana hän ajaa kollektiivisen asiakaskunnan asiaa, ei pelkästään omaansa. Sosiaalipalveluiden laatua ja muotoa koskeva kritiikki on saanut aikaan ajatuksen asiakkaiden osallistumisesta palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. On erikoista, jollei asiakkaita oteta huomioon palveluiden kehittämisessä, vaikka niitä nimenomaan tuotetaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Osallistuminen tuo asiakkaat palvelun tilaajien ja tuottajien rinnalle. Jollei kehittämistyötä tehdä yhdessä kaikkien palveluun liittyvien kanssa, on palvelujärjestelmän kehittäminen vaikeaa. (Toikko 2011, 103, 105, 107.)

Vuonna 2013 Tampereen kaupunkistrategian yksi strategisista painotuksista oli yhdessä tekeminen. Strategian toteutumista aiottiin tukea muun muassa pohjaamalla toiminta

kumppanuuteen ja ottamalla kaikki mukaan kaupungin kehittämiseen. Tavoitteena vuosille 2014-2017 oli parantaa muun muassa palvelujen käyttäjien mahdollisuuksia olla mukana palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa. (Tampereen kaupunkistrategia 2013, 8–10.) Kaupunkistrategian ja Anna-Kaisa Iksen pormestariohjelman pohjalta tehdyssä Hyvinvointisuunnitelmassa on koottu yhteen tavoitteita ja toimenpiteitä hyvinvointipalvelujen järjestämisestä. Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukemisen painopistealueella on kirjattu tavoitteeksi lisätä kuntalaisten ja muiden toimijoiden mahdollisuuksia olla mukana palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Toimenpiteinä tavoitteen saavuttamiseksi on ensimmäisenä mainittu asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen mallien luominen muun muassa asiakasraatien, vertaisryhmien ja kokemusasiantuntijoiden avulla. (Hyvinvointisuunnitelma 2013, 3, 12.)

Helmikuussa 2016 toteutettiin ensimmäinen Etsivän työn kokemusasiantuntijakoulutus. Koulutuksen suorittaneet kokemusasiantuntijat ovat toimineet muun muassa Etsivän työn (Osuma, Välilyönti) ja aikaisemman Nuorten talon (Ylilyönti) avoimissa ovissa, tapahtumien suunnittelussa ja toteuttamisessa, katutyössä ja palvelujen kehittämisessä. Näiden kokemusasiantuntijoiden lisäksi Etsivässä työssä on läntisellä Tampereella vuodesta 2007 lähtien koulutettu Lumipallo-nuoria, jotka toimivat oman alueensa kokemusasiantuntijoina. Alun perin Lumipallojen tarkoituksena oli viedä tietoa lähiverkostoihinsa päihteistä ja niihin kytkeytyvistä terveysriskeistä sekä tuoda nuorten tilanteita koskevaa tietoa takaisin. Lumipallo-nuoret myös auttoivat muita nuoria ohjaamalla heitä matalan kynnyksen palveluihin. (Snellman 2012, 26.) Etsivän työn lisäksi kokemusasiantuntijoiden kanssa on työskennelty tai työskennellään muissakin Tampereen kaupungin palveluissa tai hankkeissa, joista seuraavassa kappaleessa mainitaan muutamia esimerkkejä.

AKU -Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat -hankkeessa kokemusasiantuntijoiden ja yhteistyöverkostojen kanssa työstetään monialaisesti strategiaproessia. Teemoja hankkeessa ovat asumisen tuki, varhainen välittäminen ja osallisuus. (Asunnottomuuden ennaltaehkäisy 2018.) Ohjaamo Tampere -projektin tarkoituksena on pilotoida tukihenkilötoimintaa nuorille aikuisille ja ryhmä- ja vertaisohjaustoimintaa, jolla reagoidaan lyhyellä viiveellä asiakkaiden tarpeisiin. Muun muassa Etsivän työn kokemusasiantuntijoita hyödynnetään projektissa. (Ohjaamo Tampere -projekti 2018.) SOS II -Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä aikuissosiaalityön kehittämishankkeen kokemusasiantuntijoilla on kokemusta sosiaalityön palvelujen asiakkuudesta. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden avulla on kehitetty sosiaalityön palveluiden asiakkuudesta. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden avulla on kehitetty sosiaalityön palveluiden asiakkuudesta.

tuntijat ovat käyneet kokemusasiantuntijakoulutuksen ja he voivat esimerkiksi toimia ammattilaisen kanssa asiakasryhmissä tai asiakastapaamisissa, esiintyä erilaisissa tilaisuuksissa ja osallistua sosiaalityön palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyöhön. (Mäki-Fränti 2016, 18–19.)

2.1.1 Kokemusasiantuntijatoiminta palvelujärjestelmässä

Kokemusasiantuntijatoiminta kattaa nykyään alueita ja tehtäviä, jotka ovat aiemmin olleet kokonaan ammattilaisten vastuulla. Kokemusasiantuntijat voivat esimerkiksi osallistua kouluttamiseen tai tutkimustoimintaan sekä suunnitella, kehittää ja arvioida palveluita. (Rissanen 2013b, 14.) Sosiaali- ja terveysministeriön Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma vuosille 2009-2015 (Mieli 2009 suunnitelma) toimii perustana palvelujärjestelmän kokemusasiantuntijatoiminnalle. Suunnitelman mukaan kokemusasiantuntijat ovat osallisena mielenterveys- ja päihdepalvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa, kuntoutuksen työryhmissä sekä kuntien strategiatyössä. Kokemusasiantuntijoiden asiantuntemusta pidetään merkityksellisenä ja suunnitelmaan on kirjattu, että sitä aiotaan käyttää muun muassa erilaisia asiantuntija-arvioita tehtäessä, työssä, joka pyrkii vähentämään tahdosta riippumatonta hoitoa ja pakkotoimia sekä asumispalveluissa. Koulutukset, joissa kokemusasiantuntijat ovat kouluttajina, voivat asenteita muuttamalla ja ennakkoluuloja vähentämällä parantaa mielenterveys- ja päihdeongelmaisten yhdenvertaista pääsemistä palveluihin ja kohtelua niissä. (Hietala & Rissanen 2015, 11.)

Hietalan ja Rissanen (2015, 11) mukaan ”kokemusasiantuntijatoiminta vastaa palvelujärjestelmässä tarpeeseen kehittää käytännön asiakas- ja potilastyötä, sosiaali- ja terveydenhoitojärjestelmää, palveluja sekä ammatillista koulutusta”. Kokemusasiantuntijoiden todelliset kokemukset välittävät työntekijöille tietoa muun muassa sairastamista ja kuntoutumista koskevista asioista sekä tarpeista, jotka liittyvät esimerkiksi vuorovaikutukseen, palvelujen sisältöön ja toimivuuteen. Palveluiden kehittämisessä sekä asiakaslähtöisyyden ja avun saavutettavuuden parantamisessa voidaan hyötyä kokemusasiantuntijoiden tiedosta. (Hietala & Rissanen 2015, 11.) Asiakkaiden näkökulmasta voidaan nostaa esille asioita, joihin päättäjät ja ammattiauttajat eivät ole kiinnittäneet huomiota. Palvelumuotoilussa asiakkaiden kokemukset ovat pääosassa ja huomio siinä, miten palvelut näkyvät asiakkaiden arkielämässä. (Rissanen 2013a, 13.)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset voivat nähdä työnsä merkityksen kokemusasiantuntijoiden tarinoissa. Jos toiminnassa lähdetään liikkeelle asiakkaan käsityksestä koskien omaa tilannettaan ja hänen halustaan ja valmiuksistaan muutokseen, voidaan ulkoapäin tulevaa niin sanottua pakkoauttamista ja patistamista mahdollisesti vähentää. Tiedon ja kokemuksen yhdistelmän tuottamat uusi tieto ja näkökulmat mahdollistavat toimivampien ja luultavasti myös edullisempien palveluiden suunnittelemisen. Hietala ja Rissanen (2015, 11–12) toteavatkin, että ”parhaimmillaan kokemusasiantuntijoiden tieto täydentää palvelujärjestelmän, asiantuntijoiden ja ammattiauttajien osaamista”. (Hietala & Rissanen 2015, 11–12.)

Kokemusasiantuntijatoiminnan laajeneminen julkiselle sektorille on mahdollistanut palvelunkäyttäjien näkökulman vahvistumisen yhteiskunnallisissa keskusteluissa. On kuitenkin mahdollista, että toiminta painottuukin enemmän vertaisrooleihin ja asiakastyöhön ja palveluihin vaikuttaminen jää vähäiseksi. Kokemusasiantuntijuus voi auttaa ammattilaisia ja asiantuntijoita oman työn hahmottamisessa uusista näkökulmista. Yhteistyö koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden sekä asiakkaiden kanssa on tärkeää, jotta kokemusasiantuntemusta ja vertaistukea arvostettaisiin enemmän myös organisaation perustehtävän sekä asiakas- ja kehittämistyön näkökulmista. (Hietala & Rissanen 2015, 12.)

2.1.2 Nuorisolain mukainen etsivä nuorisotyö

Vuonna 2011 tuli voimaan nuorisolain muutos, jonka mukaan ”etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille” (Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010 7 b §). Vuonna 2016 nuorisolakiin tehtiin lisäys, jonka mukaan etsivän nuorisotyön tehtävänä on myös edistää nuoren osallisuutta yhteiskuntaan ja muuta elämänhallintaa (Nuorisolaki 1285/2016). Nuorisolain mukainen etsivä nuorisotyö kohdistuu erityisesti nuorten koulutuksesta ja työelämästä syrjäytymisen estämiseen. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman etsivän nuorisotyö koostuu muun muassa verkostosta, joka saa käyttöönsä tiedot niistä nuorista, jotka ovat putoamassa pois opinnoistaan tai vaarassa jäädä ilman toisen asteen koulutuspaikkaa. Tiedot voidaan luovuttaa vain nuoren suostumuksella. (Kaartiainen-Koutaniemi 2012, 29.)

Etsivää työtä toteutetaan osana monialaista toimijaverkostoa, sen mahdollistavat virallinen asema kunnan palveluverkostossa ja säädökset tietojen luovuttamisesta. Itse kerätyn ja muilta saadun tiedon pohjalta etsivä työ rakentaa monialaisessa toimijaverkostossa kontaktia nuoriin, jotka ovat palveluiden ulkopuolella tai vaarassa joutua pois niiden piiristä. Etsivä työ johdattaa heitä eteenpäin sopiviin palveluihin, kuten esimerkiksi koulutukseen, työpajoihin tai työkokeiluun. Joskus voi olla tarpeen madaltaa palveluiden kynnystä ja ohjata nuori hoito- ja palvelupisteisiin. Etsivä työ tekee kunnissa monipuolista yhteistyötä muun muassa oppilaitosten, sosiaali- ja terveystieteiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Huhtajärvi 2007, 449; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 29–30.)

Nuorten ohjaaminen ja auttaminen palveluiden tavoittamisessa korostuvat nuorisolain mukaisessa etsivässä työssä, kyse on kuitenkin olennaisesti etsivästä työstä eikä pelkästään asiakkuuden hoitamisesta palveluverkoston puitteissa. Etsivän työn tärkeänä tehtävänä on myös nuoren tarinan kertominen monialaisen palveluverkoston kautta. Kerätyt tarinat voivat vaikuttaa julkishallinnon näkökulmaan palveluiden käyttäjistä sekä palveluiden tuottamiseen ja tarjontaan. Ne voivat myös toimia korjaavina ja ennaltaehkäisevinä suhteissa yhteiskuntaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 30–31.)

2.1.3 Etsivä työ Tampereella

Suomessa aloitettiin vuonna 1991 ammatillinen etsivä työ neljän vuoden mittaisena kokeiluprojektina. Kunnallinen nuoriso- ja sosiaalitoimi sekä valtakunnallinen vapaaehtoisjärjestö Nuorten Palvelu ry toteuttivat yhteistyössä Tampereella Etsivän nuorisotyön projektin (ENT). Uusien työtapojen ja -menetelmien kehittäminen nuoriso- ja sosiaalitoimen välille oli kokeilun yleisenä tavoitteena, lisäksi haluttiin yhdistää resursseja, rikkoa perinteisiä hallintokuntien rajoja ja koota kokemuksia vuorovaikutuksesta eri ammattikuntien välillä. Niiden nuorten, jotka elävät riskiryhmässä eivätkä osaa, voi, halua tai pysty hakeutumaan olemassa oleviin palveluihin, tavoittaminen oli päätavoitteena Tampereen etsivän nuorisotyön projektissa. Nuoret koitettiin löytää tarpeeksi varhain aktiivisella etsinnällä, tarkoituksena oli kartoittaa heidän tilanteensa, tarjota joko suoraa apua tai ohjata heidät kohti oikeita palveluita. Neljän vuoden ajan Etsivää nuorisotyötä tehtiin keskustan lisäksi eteläisellä Tampereella Multisillassa ja Peltolammilla. (Huhtajärvi 2007, 451–452.)

Etsivän nuorisotyön projektin päättyessä vuoden 1995 lopussa työmuotoa jatkettiin Tampereen kaupungin nuorisotyön- ja sosiaalipalveluiden yhteistyönä. Työmuoto todettiin toimivaksi ja syksyllä 1997 neljä suuraluetta sai omat työparit ja tiimi oman lähiesimiehen. Muun muassa valtakunnallisen käytännön vuoksi vuonna 2000 etsivän nuorisotyön nimi muutettiin etsiväksi työksi. Vuonna 2002 siirtyi koko etsivän työn työryhmä lastensuojelun sijaishuollon vastuualueelle. (Huhtajärvi 2007, 453–454.)

Tällä hetkellä Etsivä työ on osa Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalveluita. Etsivässä työssä toimii kaksi tiimiä, ENT-tiimi ja ET-tiimi, molemmissa tiimeissä on kuusi työntekijää. ENT-tiimiin lähetetään keskitetysti puolustusvoimilta ja siviilipalveluskeskukselta nuorisolain mukaiset ilmoitukset. ET-tiimin työparit tekevät alueellista kenttätöitä nuorten ajanviettopaikoissa kaakossa, keskustassa ja lännessä. (Etsivä työ, 2018.) Molemmissa tiimeissä tehdään nuorisolain mukaisen etsivän nuorisotyön lisäksi myös muuta etsivää työtä, joka voi koostua esimerkiksi keskusteluavusta, tuesta käytännön asioiden hoitamiseen tai avusta toimeentuloon, asuntoasioihin, toimeentuloon tai terveyteen liittyvissä asioissa. Etsivän työn palveluun voi tulla omalla yhteydenotolla tai viranomaisen tai läheisen ohjauksella. (Etsivän työn esite, 2017.)

2.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen ja kokemusasiantuntijana toimiminen vaikuttaa nuoreen ja hänen mahdollisesti vielä aktiiviseen Etsivän työn asiakkuuteen sekä nuoren kokemukseen kokemusasiantuntijuuden merkityksestä. Tavoitteena on saada tietoa kokemusasiantuntijana toimimisen merkityksestä nuorille ja siitä, mikä on erilaisten tehtävien ja roolien merkitys ja vaikutus. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille sitä, että kokemusasiantuntijuus ei välttämättä tarkoita kokemusta mielenterveys- tai päihdeongelmista vaan voi liittyä esimerkiksi Etsivän työn palveluiden asiakkuuteen ja kokemukseen siitä, että on tullut autetuksi.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

- Millaisia vaikutuksia Tampereen kaupungin Etsivän työn kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistumisella ja erilaisissa kokemusasiantuntijatehtävissä toimimisella on ollut nuoreen ja nuoren elämään?

- Mitä merkitystä kokemusasiantuntijakoulutuksella ja kokemusasiantuntijatoiminnalla on ollut nuorelle?
- Miten kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen ja kokemusasiantuntijana toimiminen ovat vaikuttaneet nuoren kokemukseen omasta asiakkuudesta, millaista on vaihtaa roolista toiseen?

3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

3.1 Kokemusasiatuntijuus

Ropposen mukaan (2011, 37) ”kokemus voi olla välitön, omakohtainen, eletty tai henkilökohtainen, jotakin mitä meille tapahtuu”. Kokemukset opettavat ja erilaisten kokemusten myötä rakentuu uutta tietoa. Kokemusasiatuntijoiden asiantuntijuus ei perustu ammatilliseen koulutukseen tai akateemisiin opintoihin, vaan se rakentuu henkilökohtaisesta tietämyksestä. (Ropponen 2011, 37.) Kokemusasiatuntijuus pohjautuu omiin tai läheisen kokemuksiin, se on omakohtaisen kokemuksen ja sisäistyneen tiedon myötä kehittyntä taitoa (Rissanen 2013b, 14; Mitä on kokemusasiatuntijuus? 2018). Kokemusasiatuntijuus on prosessi, jota läpikäydessä kokemusasiatuntija käsittelee monenlaisia, joskus voimakkaitakin tunteita, joten se vaatii aikaa (Niskala & Savilahti 2014, 4). Toikon (2012, 7) mukaan kokemusasiatuntijuuden perustana ovatkin prosessit, joissa asiakkaat jakavat, analysoivat ja hyödyntävät kokemuksiaan yhteisesti.

Kokemusasiatuntijuuden voidaan sanoa olevan malli ja toimintatapa, sitä onkin jo hyödynnetty aktiivisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa useissa maissa (Ropponen 2011, 37). Kokemusasiatuntijuudella on useita erilaisia muotoja, kokemusasiatuntija voi esimerkiksi toimia asiantuntijana ohjausryhmissä, kouluttaa ja luennoida, esiintyä mediassa tai yleisötilaisuuksissa sekä olla päättäjien tai viranomaisten kuultavana. Viestintä ja vuorovaikutus toimivat kaikkien kokemusasiatuntijuuden muotojen perustana. (Mitä on kokemusasiatuntijuus? 2018.)

Kokemusasiatuntijuudessa voidaan nähdä kolme eri tasoa. Yksilön tason näkökulmasta kokemusasiatuntijuus on osa ihmisen omaa prosessia, antaa tilaisuuden kasvaa ja kehittyä, vie eteenpäin ja voi johtaa opiskeluun tai jopa työllistymiseen. Järjestelmän tasolla kokemusasiatuntijuus on toimintaa järjestöissä ja kehittäjänä, palvelujärjestelmissä toimimista ammattilaisen rinnalla asiakaslähtöisyyttä lisäten sekä toimimista välittäjänä palvelun käyttäjien ja ammattilaisten välillä. Yhteiskunnan tasolla kokemusasiatuntijuus ennakkoluuloja murtamalla vähentää stigmaa ja syrjintää sekä vahvistaa osallisuutta ja kansalaisoikeuksia. (Puumalainen 2016, 4.)

3.2 Kokemusasiantuntija

Hietala ja Rissanen (2015, 13–14) määrittelevät kokemusasiantuntijan olevan henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta joko sairastamisen, sairaudesta kuntoutumisen, palvelun käyttäjänä tai omaisena olemisen kautta. Kokemusasiantuntijalla on omakohtaista tietoa siitä, miltä tuntuu, kun sairastuu ja sairastaa, millaista on olla hoidossa ja kuntoutuksessa tai käyttää julkisia palveluita. Kokemusasiantuntijalla on tietoa siitä, mikä on auttanut häntä itseään ja/tai omaistaan ja millä tekijöillä on ollut vaikutusta kuntoutumiseen ja selviytymiseen. (Hietala & Rissanen 2015, 13–14.)

Tampereen kaupungin Etsivässä työssä kokemusasiantuntijuus määritellään siten, että nuorella on kokemus siitä, että on saanut itse apua ja/tai tukea, saatu apu ja/tai tuki ei välttämättä ole sidoksissa mielenterveys- tai päihdeongelmiin. Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry:n (2017) julkaisussa Kokemusasiantuntijakoulutuksen suositukset ja palkkiosuositukset, on kokemusasiantuntijan käsite määritelty laajemmin kuin vain mielenterveys- ja tai päihdeongelmien asiantuntijana. Määritelmää on myös tarkennettu liittäen siihen kokemusasiantuntijakoulutuksen suorittaminen.

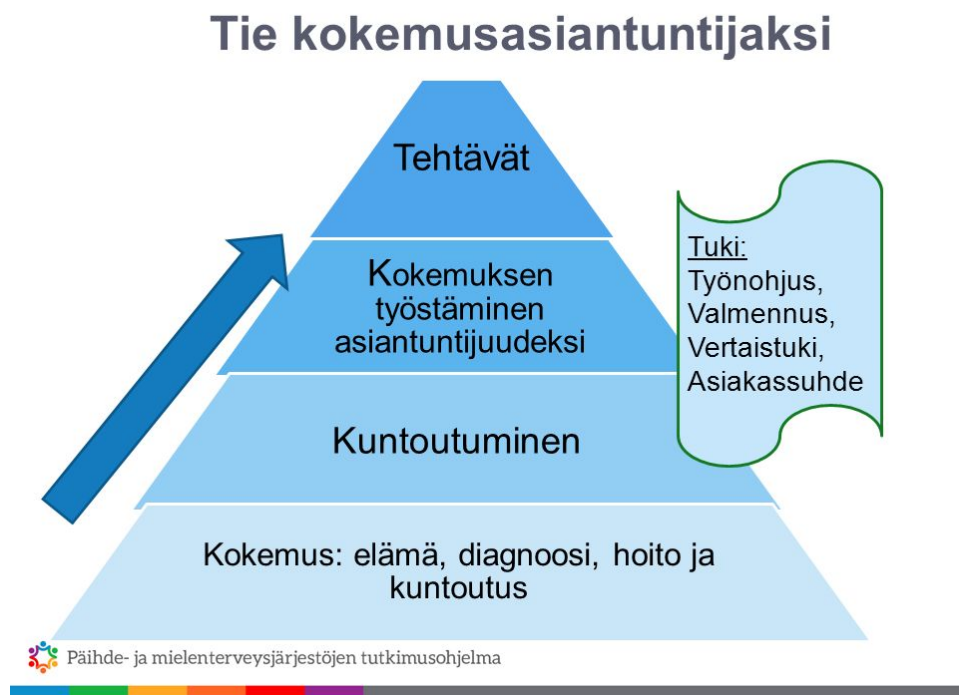
Kokemusasiantuntija on kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista, somaattisista sairauksista tai muista elämän pulmista joko sairastavana, kokeneena, toipuneena, kuntoutuvana, palveluita käyttäneenä tai läheisenä/omaisena. Hänellä on kokemustietoa sairaudesta, sairastamisesta, hoidossa ja kuntoutuksessa olemisesta. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai läheisensä toipumiseen. Hänellä on halu kehittää palveluita ja auttaa muita omalla kokemuksellaan. (Kurki, Hurri, Kokkonen & Rätty 2017, 5.)

Kuntoutumisprosessin tulee olla riittävän pitkällä, jotta voi toimia kokemusasiantuntijana. Tärkeää on myös omien kokemusten reflektointi sekä kyky ja taito hyödyntää niitä työvälineenä. Kokemusasiantuntijakoulutus tukee kokemusten työstämistä ja reflektointia. Työnohjauksellinen ja/tai vertaistuki ovat tärkeitä kokemusasiantuntijan jaksamiselle ja hänen kasvuprosessille, tarvittaessa on myös varmistettava, että terapeutit tai hoidolliset kontaktit jatkuvat. (Rissanen 2013b, 14–15.)

Kokemusasiiantuntijatehtävissä toimiakseen ihminen tarvitsee oman kokemuksensa tueksi taitoja, tietoja ja valmiuksia, niitä on mahdollista saada kokemusasiiantuntijakoulutuksessa. Mielen avain -hankkeessa kokemusasiiantuntijakoulutuksen tavoitteiksi määriteltiin valmiuksien antaminen yhteistyöhön sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten kanssa, osallisuuden lisääminen, kuntoutusprosessin tukeminen ja vahvistaminen sekä asenteisiin ja leimautumiseen vaikuttaminen. (Rissanen, Sinkkonen, Sohlman & Kurki 2015, 6.)

3.3 Toipuminen osana matkaa kohti kokemusasiiantuntijuutta

Kankaanpää ja Kurki (2013b, 10) toteavat, että ”toipumisprosessissa on kyse enemmän matkasta kuin päämäärästä”. Lähtökohtaisesti toipuminen voidaan nähdä pitkällisenä muutosprosessina (Kankaanpää & Kurki 2013a, 9). Kokemusasiiantuntijuutta tarkasteltaessa toipuminen ja kuntoutuminen voidaan nähdä yhtenä osana matkaa kohti kokemusasiiantuntijana toimimista (kuva 1). Toipuminen on osa kokemusasiiantuntijan tarinaa, joka on tärkeä työväline kokemusasiiantuntijalle. Tarinan avulla jaetaan muille omaa asiiantuntemusta. (Falk 2013, 27.)



KUVA 1. Tie kokemusasiiantuntijaksi (Rissanen 2016, 4)

Osallisuuden tunteen ja vertaistuen sekä aidosti kuulluksi tulemisen ja hyväksynnän kokeminen ovat keskeisiä yksilön toipumisessa. Elämän merkityksellisyys, arvot ja suhtautuminen aiemmin itselle tärkeisiin asioihin voivat muuttua toipumisen myötä. Toipuminen saa aikaan muutoksia arvojen lisäksi myös minäkäsityksessä ja identiteetissä, vaikutusta on myös sosiaaliseen identiteettiin suhteessa toisiin ihmisiin. (Kankaanpää & Kurki 2013a, 9.)

Recovery-ajattelun mukainen toipuminen tarkoittaa sitä, että ihminen kykenee mahdollisimman mielekkääseen ja tyydyttävään elämään täysivaltaisena kansalaisena riippumatta vammastaan, sairaudestaan tai riippuvuudestaan. Kaikilla on oikeus mielekkään ja merkityksellisen elämän rakentamiseen, recovery-ajattelu pohjautuukin itsemääräämisoikeuteen ja oman elämän hallintaan. Ajattelussa korostuvat ihmisen toimijuuden vahvistuminen ja voimaantuminen. Tärkeää on olla tietoinen siitä, että ihminen on asiantuntija omassa prosessissaan ja itse asetetuilla tavoitteilla on huomattavasti merkitystä. Retkahdusten ehkäiseminen tai oireiden lieventyminen eivät kerro toipumisesta, vaan sitä kuvaavat ihmisten kertomukset muutoksesta. Ihmisen kokemukset elämänhallinnasta ja elämänlaadusta ovat keskeisiä. Recovery-ajattelussa painottuvat yksilöllisyyden lisäksi myös vahvuuksien huomioiminen, erilaisten mahdollisuuksien hakeminen ja löytäminen sekä asioiden katsominen toivon näkökulmasta. (Kankaanpää & Kurki 2013b, 10.)

Toivoa vahvistavat muilta kuullut kokemukset. Merkitykset, joita tarinoiden avulla jaetaan, saattavat auttaa löytämään uusia mahdollisuuksia ja näkökulmia omaan elämään. Toipumisen kannalta on tärkeää löytää tyydyttäviä ja merkityksellisiä sosiaalisia rooleja yhteiskunnassa, toipuminen onkin vankasti sidoksissa sosiaaliseen osallisuuteen ja toimimiseen yhteisön jäsenenä. (Kankaanpää & Kurki 2013b, 10.)

Palvelut, jotka perustuvat recovery-ajatteluun, painottavat ihmisen tarpeiden kohtaamista, asiakaslähtöisyyttä ja ratkaisukeskeisyyttä. Tärkeää on tukea toimijuutta keksimällä keinoja, joilla voidaan lisätä yksilön valtaa oman elämänsä suhteen. Asiantuntijapotilasasetelman sijaan ammattilainen toimii enemmänkin valmentajana tai kumppanina, jolloin auttamissuhteesta tulee tasa-arvoinen. Palvelunkäyttäjä on kokemusasiantuntija, jonka tietoa pidetään tärkeänä. Yksilön kokemus on tärkeintä ja palvelut nousevatkin käyttäjien tarpeista, etusijalla ovat ihmisen omat tavoitteet, ei ulkoapäin määritellyt päämäärät. (Kankaanpää & Kurki 2013b, 10.)

Merkki toipumisprosessin etenemisestä on se, kun toipuja ei enää pelkästään ota hoitoa passiivisesti vastaan. Toiminnasta tulee aktiivista, ihminen saattaa esimerkiksi jakaa omaa tarinaansa, tukea muita ihmisiä, olla osana yhdistysten kansalaistoiminnassa tai kiinnittyä muilla tavoin yhteiskuntaan. Kokemusasiantuntijuudessa rakennetaan itselle uutta muuttunutta identiteettiä kertomalla tarinaa omasta toipumisesta. Oma tarina on mahdollista jäsentää ja tulkita toisten vastaavien kokemusten avulla. Jälkikäteen voi eri elämänvaiheista nousta esiin uusia merkityksiä, ongelmat ja vaikeudet voivatkin auttaa löytämään uusia voimavaroja. (Kankaanpää & Kurki 2013b, 11.)

3.4 Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijatoiminta koostuu erilaisista tehtävistä, usein kokemusasiantuntijat tekevät yhteistyötä ammattilaisten kanssa. Erilaisia kokemusasiantuntijatehtäviä ovat esimerkiksi ryhmän ohjaaminen työntekijän kanssa, kokemuskouluttajana toimiminen seminaareissa, koulutustilaisuuksissa tai oppilaitoksissa, kokemustiedottaminen median (esimerkiksi radio, lehti tai sosiaalinen media) kautta, kokemuskehittäjänä toimiminen kehittämissä, johtoryhmissä, ohjausryhmissä tai työryhmissä sekä tutkimushankkeisiin osallistuminen kokemusarvioijana. (Rissanen 2013b, 14.)

Kolmannella sektorilla, yhdistyksissä, järjestöissä ja spontaanisti syntyneissä vertaisryhmissä tapahtuva vertaistoiminta voidaan myös nähdä kokemusasiantuntijatoimintana. Kohderyhmä erottaa vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan toisistaan. Vertainen toimii omassa viiteryhmässään, muiden kuntoutujien kanssa, kun taas kokemusasiantuntija toimii oman viiteryhmänsä ulkopuolella palveluissa ja ammattilaisten rinnalla. Vertaisten kohtaaminen, ajatusten ja kokemusten jakaminen ovat olennaisia asioita kokemusasiantuntijuuden kehittämisessä. (Hietala & Rissanen 2015, 13–14.)

Sosiaali- ja terveysministeriön Mieli 2009 -suunnitelma toimii pohjana kokemusasiantuntijatoiminnalle sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä (Kostiainen ym. 2014, 7). Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteita on määritelty seuraavasti:

Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän kehittäminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen, osallistuminen asiakastyön toteuttamiseen, suunnitteluun ja arviointiin sekä auttaa luo-

maan palvelun käyttäjille mahdollisuuksia osallistua kokemusasiantuntija-toimintaan. Toisena tavoitteena on mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyviin asenteisiin vaikuttaminen sekä leimautumisen vähentäminen. (Kostiainen ym. 2014, 7.)

Tavoitteiden toteutumisen mahdollistaa julkiseen keskusteluun osallistuminen, kouluttaminen ja tiedottaminen. Kokemusasiantuntijoiden tarinat tekevät mielenterveys- ja päihdeongelmat ja niitä kokeneet ihmiset näkyviksi ja vievät eteenpäin tietoa kuntoutumisesta. (Kostiainen ym. 2014, 7.)

Yhteiskunnallisesti kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena voidaan nähdä kuntoutujien kokemuksen, osaamisen ja työkyvyn aiempaa paremman hyödyntämisen. Tarkoituksena on hyödyntää ihmisten vahvuuksia ja osatyökykyisyyttä. Ajattelu pohjautuu diagnoosien ja heikkouksien sijaan vahvuuksien näkemiseen. Kokemustieto ja teoreettinen tieto pyritään saamaan toimimaan yhdessä täydentäen toisiaan. (Kostiainen ym. 2014, 8.)

Kokemusasiantuntijana toimivalla tulee olla riittävästi voimia ja kuntoutumista, mutta toisaalta kokemusasiantuntijuus voi vaikuttaa kuntouttavasti. On havaittu, että toiminta tukee osallistujien hyvinvointia. Kokemusasiantuntijuus tuo tunteen omien, hankalienkin kokemusten merkityksellisyydestä ja on siten voimaannuttavaa. Kokemusasiantuntijatoiminta luo osallisuuden kokemuksia ja rakentaa identiteettiä sekä nuorille että heidän läheisilleen. Heillä on mahdollisuus vaikuttaa, opiskella, kehittää itseään ja tehdä asioita, jotka kokevat merkityksellisiksi. (Hietala & Rissanen 2015, 12.)

3.4.1 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys työntekijälle

Rissasen (2013b, 19) mukaan työntekijöiden tulisi kuulla ja kuunnella kokemusasiantuntijoita ja arvostaa heidän kokemustietoa. Kokemusasiantuntijoiden kokemukset ovat merkityksellisiä, koska ne voivat antaa asiakastyöhön uusia näkökulmia. Kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteiset koulutusjaksot ja tehty yhteistyö ovat saaneet aikaan muutoksia kaikissa osapuolissa. Rissanen (2013b, 19) toteaa, että kokemusasiantuntijuus ja ammatillisuus saattavat muuttua samankaltaisiksi vuorovaikutuksessa, mikä voi häivyttää ihmisten välisiä eroja ja muuttaa ennakkoluuloja. Molemmilta osapuolilta löytyykin yhteiset tavoitteet, ajatukset byrokratiasta ja asiakastyöstä sekä inhimillisyys ja ihmisyyys.

Työntekijät näyttäytyvät kokemusasiantuntijoille ihmisinä ja työntekijät saattavat katsoa asiakkaitaan uudesta näkökulmasta. (Rissanen 2013b, 19.)

Yhteistyö voi saada aikaan muutosta kokemusasiantuntijoissa ja työntekijöissä myös ihmisinä ja toimijoina. Rissanen (2013b, 19) mukaan ”ammattilaiset voivat muuttua vähemmän ammattilaisiksi ja tietäviksi, ja asiakkaat taas saavat mahdollisuuden käyttää kykyjään paremmin”. Pidempiaikainen yhteistyö ja vuorovaikutus kokemusasiantuntijoiden kanssa on muuttanut työntekijöiden suhtautumistapaa asiakkaita ja heidän ongelmiaan kohtaan. (Rissanen 2013b, 19.)

Tarinoiden, jotka kertovat todellisista kokemuksista, kuuleminen on merkityksellistä työntekijöille. Työntekijät hyötyvät siitä, että saavat tietoa sairastamisesta, kuntoutumisesta, kuntoutujien arjesta sekä oman asiakasryhmänsä palvelun sisältöön, vuorovaikutukseen ja järjestelmän toimivuuteen kohdistuvista tarpeista. Kokemukset ja tarinat ovat arvokkaita myös siinä, että niiden avulla sosiaali- ja terveydenhoitoalan työntekijät voivat oivaltaa oman työnsä merkityksen asiakkaille ja voivat suhteuttaa sitä ihmisten elämän kokonaisuuteen. (Hietala & Rissanen 2015, 11–12.)

3.4.2 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys palvelujärjestelmälle

Palvelujärjestelmässä kokemusasiantuntijatoiminta vastaa tarpeeseen kehittää käytännön asiakas- ja potilastyötä, sosiaali- ja terveydenhoitojärjestelmää, palveluja sekä ammatillista koulutusta. Kokemusasiantuntijoiden tiedosta saadaan apua palveluiden pitkäjänteisessä kehittämisessä, asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa ja avun saatavuuteen kytkettyjen ongelmien ratkaisemisessa. (Hietala & Rissanen 2015, 11.)

Jos toiminnan lähtökohtana on asiakkaan käsitys omasta tilanteestaan sekä halu ja valmius tavoitella muutosta siihen, voivat elämänmuutokseen patistaminen ja ulkokohtainen pakkoauttaminen jäädä vähemmälle. Kokemusasiantuntijoiden jakama tieto parhaimmillaan täydentää palvelujärjestelmän, asiantuntijoiden ja ammattiauttajien osaamista. Tietoa ja kokemusta yhdistettäessä luotu uudenlainen tieto ja löydetyt näkökulmat auttavat entistä parempien toimivampien ja luultavasti myös edullisempien palveluiden suunnittelemisessa. (Hietala & Rissanen 2015, 11–12.)

Palveluiden käyttäjien osallisuus niiden kehittämisessä, arvioimisessa ja toteuttamisessa on merkittävää kokemusasiantuntijatoiminnassa. Palveluiden käyttäjien asiantuntijuus hyväksytään, otetaan huomioon ja sitä hyödynnetään. Asiakasosallisuus koostuu yhteistyöstä ja yhteistoiminnasta, kun palvelun tarjoajat ja niiden käyttäjät tekevät töitä yhdessä asioita ja toimintatapoja arvioitaessa ja suunnitellessa. Tällöin palvelun käyttäjät tulevat kuulluiksi ja ovat osallisina toiminnan arvioimisessa ja kehittämisessä. Erilaiset osallisuuden muodot ovat tarpeen, jotta erilaiset asiakkaat voivat olla osallisina. Laitilan tutkimuksessa työntekijöiden kokemusten mukaan asiakaslähtöinen työskentelytapa oli vaikuttanut positiivisesti yhteistyösuhteeseen, asiakkaaseen ja työntekijään. Asiakasosallisuuden myötä tulee uusia näkökulmia, joiden avulla voidaan keksiä uusia innovaatioita ja ideoita, palveluiden laatu paranee sekä niiden käyttäjälähtöisyys ja vaikuttavuus lisääntyvät (Rissanen 2013a, 12.)

4 ETSIVÄ TYÖ

4.1 Ammatillinen etsivä työ

Etsivä työ on ammatillisen toiminnan muoto, jossa hakeudutaan nuoren omaan elin- tai toimintaympäristöön. Etsivän työn yhteiskunnallisiin tehtäviin kuuluvat nuorten elinolojen ja elämän mahdollisuuksien parantaminen ja vahvistaminen. (Juvonen 2005, 37–38.) Etsivä työ myös vie tietoa nuorten arjesta, tarpeista ja palvelujärjestelmän toimimisesta muulle palvelujärjestelmälle ja päättäjille. Rakenteellisella asiakastyöllä yritetään vaikuttaa yksilökohtaista asiakastyötä laajemmin yhteiskunnan rakenteisiin ja toisaalta myös asiakkaita ja asiakasryhmiä aktivoidaan omien etujensa ajamiseen. (Juvonen 2010, 67.)

Etsivä, asiakaslähtöinen ja asiakasta kontrolloimaton toimintatapa tarjoaa erityisen näkökulman nuorten osallisuuteen sekä palvelujärjestelmän prosesseihin. Vaihtelevat työajat ja -ympäristöt, konkreettisesti työhön vaikuttavat vaihtuvat vuodenaajat sekä muut ympäristön muutokset ovat etsivälle työlle tunnusomaisia piirteitä. Työssä rytmi voi vaihdella rauhallisesta havainnoinnista intensiivisiin asiakastyön jaksoihin, jotka voivat vaihtua nopeastikin. Koska kohtaamiset nuorten kanssa ovat pitkälti ennakoimattomia, on työntekijän aktiivisuudella ja persoonalla suuri merkitys. (Juvonen 2005, 38.)

Etsivä työ tuottaa informaatiota ja palveluita heille, jotka eivät ole niiden piirissä. Palveluiden saatavuus voi vaikuttaa haastavalta ja mutkikkaalta sekä tieto itselle kuuluvista oikeuksista voi olla heikkoa. Etsivä työ vie tietoa asiakkaalle palveluista, joihin hänellä on oikeus. Palveluita tarjotaan siten, että ne ovat käytettävissä kunkin ihmisen tarpeiden mukaan. Etsivä työ onkin tietyllä tavalla jalkautuvaa palveluohjausta, tietoa palveluista viedään asiakkaan luokse, lisätään niiden tunnettavuutta ja madalletaan kynnystä tarttua niihin. Palvelut ovat saatavissa, mikäli asiakas päättää tarttua niihin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 22–23.)

4.2 Etsivän työn perusta, aatteelliset käsitteet ja eettiset periaatteet

Etsivän työn käsikirjassa (Mikkonen, Kauppinen, Huovinen & Aalto 2007, 19) suomalaiset sosiaalityön periaatteet on uudelleenmääritelty etsivää työtä varten:

1. Jokainen ihminen on arvokas ja ansaitsee arvostavan kohtelun
2. Jokaisella ihmisellä on oikeus itsemääräämiseen ja itsensä toteuttamiseen, kunhan tämä ei vahingoita muita yksilöitä tai polje heidän oikeuksiaan. Yksilöllä on myös velvollisuus huolehtia yhteiskunnan hyvinvoinnista.
3. Jokaisen yhteiskunnan tulee pyrkiä jokaisen yksilön hyvinvoinnin lisäämiseen.
4. Etsivän työn tekijöiden tulee noudattaa yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteita.
5. Objektiivinen ja näyttöön perustuva työtapa ohjaa etsivän työn tekijöitä yksilöiden ja yhteisöjen kohtaamisessa.
6. Etsivän työn tekijä kunnioittaa yksilön yksityisyyttä, luottamuksellisuutta ja tiedonkeruun periaatteita ammatillisessa työssään.
7. Etsivän työn tekijä toimii asiakkaansa kanssa yhteistyössä, pyrkien aina lisäämään asiakkaan hyvinvointia.
8. Etsivän työn lähtökohtana on asiakkaan oikeus itsemääräämisoikeuteen, sekä asiakkaan oikeus ja vastuu tehdä valintoja oman elämänsä asioista yhdessä etsivän työn tekijän kanssa.
9. Etsivän työn tekijän tulee minimoida asiakkaan tahdon vastainen yhteys viranomaisiin, sekä kaikki sellainen toiminta, jolle ei ole asiakkaan selkeää suostumusta.

Jokaisella ihmisellä on sama, kiistämätön arvo riippumatta hänen taustastaan, kohtalostaan tai elämäntilanteestaan. Etsivä työ perustuu tähän ihmiskäsitykseen. Ihmisen arvoa ei määritä elämäntapa eikä henkilökohtaiset ongelmat, ne eivät myöskään vähennä ihmisen arvoa. Jokainen on ihmisarvoinen ja kohtelun tulee olla ihmisarvoa kunnioittavaa. YK:n Ihmisoikeuksien julistuksessa on sanoitettu ajatus yhtäläisestä, universaalista ihmisarvosta, ja se on kirjattu myös Suomen perustuslakiin. Erityistä etsivässä työssä on se, että tähän ihmiskäsitykseen nojautuu erottamattomasti koko etsivän työn perusta ja toimintatavat. Etsivä työ pohjautuu ihmisten samanarvoisuuteen ja kunnioittamiseen. Ei voida puhua ollenkaan etsivästä työstä, mikäli työntekijä ei sitoudu asiakkaan ihmisarvon kunnioittamiseen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 20.)

Etsivän työn näkökulmasta kaikki ihmiset ovat yhtä arvokkaita. Käsitys yhtäläisestä ja kiistämättömästä ihmisarvosta sekä sitoutuminen siihen, johtavat etsivän työn etiikkaan. Ihmisen koskemattomuuden kunnioittamisen lisäksi myös hänen mahdollisuuksiensa turvaaminen merkitsee ihmisarvon kunnioittamista. Ihmisen itsemääräämisoikeutta ja arvoja tulee kunnioittaa. Yhteisiin palveluihin tulee turvata yhtäläiset mahdollisuudet, myös ihmisen mahdollisuus käyttää kykyjään on turvattava. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 21.)

Kaartinen-Koutaniemen (2012, 21) mukaan ihmiset, joiden parissa Etsivää työtä tehdään, näyttävät yhteiskunnan silmissä syrjäytyneinä, marginaalissa olevina ja ongelmaisina. Juvonen (2005, 38) toteaa, että syrjäytymisen voidaan kuitenkin nähdä olevan prosessi,

jonka edetessä sama ihminen voi elämänsä eri vaiheissa olla sekä yhteiskunnan sisällä olijan kuin syrjäytyneenkin roolissa. On myös mahdollista, että ihminen saattaa jollain elämäntilanteella olla osallinen ja toisella poissuljettu. (Juvonen 2005, 38–39.) Huhtajärven (2007, 447) mukaan Etsivässä työssä vieroksutaan ongelmakeskeistä ajattelua ja nuorten leimaamista. Tampereen kaupungin Etsivässä työssä nuoria ei määritellä syrjäytyneiksi ja/tai syrjäytymisvaarassa oleviksi vaan heidät kohdataan ihmisinä, joilla on jokin tuen ja/tai avun tarve useammalla kuin yhdellä elämän osa-alueella. Moniongelmaisten sijaan puhutaan monitarpeisista nuorista.

Nuori on aina etsivän työn keskiössä, ei työntekijä. Nuori on se, joka määrittää itsensä ja suhteensa työntekijään. Etsivän työn kohtaaminen ja palveluiden vastaanottaminen perustuvat vapaaehtoisuuteen. Nuoren tulee saada kertoa itse omat tarinansa, nuoren tyypittämisen ja leimaamisen eivät kuulu etsivään työhön. Päämääränä etsivässä työssä on päästä suoraan kontaktiin ihmisen kanssa ilman ennakoajatuksia ja valmiita tulkintoja, jotta hän tulee omana itsenään nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 21–22.)

Etsivän työn peruseriaatteita ovat asettuminen ja sitoutuminen nuoren puolelle sekä nuoren toiveiden ja tarpeiden kuunteleminen (Juvonen 2010, 69). Laki määrittää, että etsivän työn lähtökohdat ovat nimenomaan nuoren itse antamissa tiedoissa ja hänen omassa arvioissa tarvitsemastaan tuesta (Juvonen 2015, 20). Pyrkimyksenä ei ole muuttaa nuorta tai korjata hänen elämänsä suuntaan, jota ulkopuoliset tahot, esimerkiksi yhteiskunta, pitää hyvänä ja tavoiteltavana. Pyrkimyksenä on haittojen vähentäminen ja mahdollisuuksien tukeminen siten, että nuori pystyy löytämään motivaation ja voimavaroja, joiden avulla hän voi muuttaa elämänsä itse hyväksi pitämänsä suuntaan. Osa etsivän työn etiikkaa on myös se, ettei kontaktia aseteta ehdolliseksi. Nuoren tahto ja tarpeet määrittävät sen, miten suhde työntekijän kanssa etenee ja kuinka kauan se kestää. Etsivässä työssä kuljetaan yhdessä nuoren kanssa ja vaikka muissa palveluissa luovutettaisiinkin, niin etsivä työ jatkuu. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 21–22.)

4.3 Ominaispiirteet, tavoitteet ja tekemisen tavat

Etsiminen, löytäminen ja tukea tarvitsevien nuorten auttaminen kuuluvat etsivän työn perustehtävään (Huhtajärvi 2007, 446). Etsivä työ on kirjaimellisesti etsivää, sillä nuoret

haetaan menemällä sinne, missä tavoiteltavat ihmiset ovat. Alun perin etsivä työ oli katutyötä, mutta nykyään ympäristöt ovat monipuolistuneet, kohtaamispaikkoja kadun lisäksi ovat muun muassa oppilaitokset, vankilat, internet ja palveluverkostot. Koska mahdolliset asiakkaat eivät tule virastoihin ja toimistoihin itse, on etsivän työn mentävä heidän luokseen. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 23–24.) Työntekijöiden on tärkeää vakiinnuttaa sekä katuidentiteettinsä että asemansa kadulla, jotta olisi mahdollista luoda kontakteja ja asiakassuhteita nuoriin ympäristössä, jossa ulkopuolisiin henkilöihin ja etenkin viranomaisiin suhtaudutaan epäluuloisesti (Juvonen 2010, 68–69). Katutyön lisäksi Etsivän työn yhteydessä voidaan puhua myös kenttätystä. Puuronen (2014, 19) tuo tutkimuksessaan esille Anderssonin määritelmän, jonka mukaan ”kenttätyö on nuorten parissa tehtävän sosiaalityön menetelmä, joka perustuu etsivään ja verkostoituvaan työhön ja joka jatkuu tietynlaisella työpanoksella yksilön, ryhmän tai yhteiskunnan tasolla”.

Kohtaaminen ja dialogisuus luovat etsivän työn menetelmällisen perustan. Matala kynnys on yksi etsivän työn ominaispiirteistä (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24). Perusperiaatteisiin kuuluu kontaktin vapaaehtoisuus nuorelle, nuori itse tekee päätöksen siitä, eteneekö kontakti luottamukselliseen suhteeseen (Huhtajärvi 2007, 446). Tapaamiset ovat nuoren määriteltävissä ja kohtaamiset tapahtuvat nuoren ehdoilla. Pakotteiden ja seuraamusten puuttuminen sekä epävirallisuus juontuvat avoimeen vuoropuheluun perustuvasta otteesta, dialogisuudesta. Työn epävirallisuus ja kontrollitarpeen puuttuminen saavat aikaan epämuodollisuuden, joka on tarpeellista etsivässä työssä, kohtaamiset ovat tasavertaisempia kuin esimerkiksi normaalissa virastossa. Etsivän työn tarjoamaa palveluiden viitekehystä merkityksellisempää voikin olla se, kuinka nuori on tullut kohdatuksi, kuulukuksi ja ymmärretyksi. Etsivässä työssä työskennellään nuoren ehdoilla ja yksinomaan luottamuksen kautta, sen rakentaminen on työn edellytys. Nuoren on voitava luottaa siihen, että hän saa tehdä itse valintansa ja häntä kunnioitetaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 24.)

Etsivän työn pyrkimyksenä on kohdatun ihmisen vahvistaminen, jotta hän löytäisi omat tavoitteet ja pystyisi tekemään omia ratkaisuja. Käsitys, jonka mukaan jokainen ihminen osaa ja voi oppia, on tämän taustalla (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26.) Etsivän työn pohjana onkin humanistinen ihmiskäsitys ja usko muutoksen mahdollisuuteen. Humanistiseen ihmiskäsitykseen kuuluu myös ajatus siitä, ettei kukaan ole toivoton tapaus, ihmiset eivät vain ole vielä saaneet potentiaaliaan käyttöönsä tai he saattavat suunnata sitä elämää

vahingoittaviin asioihin. (Huhtajärvi 2007, 447.) Ajatus, että jokainen voi aloittaa uudestaan alusta, liittyy toivon näkökulmaan. Toivoa on aina, asioissa voi päästä eteenpäin, vaikkei se tapahtuisikaan heti, tässä ja nyt. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26.)

Työntekijä selvittää nuorelle tarjolla olevat palvelut, joista nuori yhdessä työntekijän kanssa etsii nuoren tarpeisiin parhaiten vastaavan palvelun. Työntekijä kulkee nuoren rinnalla nuorelle sopivaan palveluun. (Huhtajärvi 2007, 449; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26.) Palveluiden tarjoamisen perusteena on se, että ne avaavat uusia mahdollisuuksia elämässä tai nuoren elämäntapaan liittyvät riskit pienenevät niiden käytön avulla. Kentällä tehdyt havainnot ja nuorten tarpeet voivat myös muuntua uusiksi palveluiksi. Nuorta kuultaessa voidaan selvittää nuoren tuen ja avun tarve, jotta hänen on mahdollista saavuttaa tavoitteensa. Tämän jälkeen apua tarjotaan nuoren toiveiden ja tarpeiden mukaan. Tavoitteena on, että nuori pystyy toimimaan itsemäärittelyn alueella ja myös kasvattamaan sitä. Nuorta autetaan muodostamaan ymmärrystä siitä, että mitkä muutokset voisivat kasvattaa hänen hyvinvointiaan ja mitä niihin liittyviä tavoitteita hän haluaisi asettaa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 26–27.)

Keskeistä nuoren motivoinnissa on herättää nuoren muutoshalu, tukea itsetuntoa ja rohkaista toimintaan. Nuorta tuetaan omien asioiden ajamisessa. Yhdessä nuoren kanssa poistetut konkreettiset muutoksen esteet vapauttavat usein nuoren omat voimavarat ja mahdollistavat niiden ottamisen käyttöön. (Huhtajärvi 2007, 449.) Kohdattu nuori saattaa etsivän työn avulla saada ensimmäiset onnistumisen kokemuksensa tavoitteidensa ja haaveidensa saavuttamisessa. Luottamus siihen, että onnistumisen kokemus saa tavoittelemaan myös seuraavaa onnistumista, vaikuttaa etsivän työn taustalla. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27.)

Asiakkaan ja yhteiskunnan näkökulmasta etsivä työ asettuu molempien puolelle, muttei kuitenkaan kokonaan kummankaan. Etsivän työn organisaatioiden ja kentällä työskentelevien työntekijöiden kannalta työ ei ole tavoitteetonta ja vailla omaa tarkoitusta. Asiakkaan tavoitteet kuitenkin lähtevät aina yksilöstä, työntekijän tehtävänä on sanoittaa ihmiselle muutoksen mahdollisuutta. Etsivä työ on julkisesti rahoitettua ja viranomaiset ohjaavat sitä. Etsivään työhön sisältyykin sisäinen ristiriita, yhteiskunnan kannalta taloudellinen perustelu on yksi etsivän työn lähtökohta, etsivää työtä rahoitetaan, koska sillä voidaan tuottaa yhteiskunnalle säästöjä. Taloudellinen perustelu antaa myös luvan nuorten

parissa tehtävälle humaaniin ihmiskäsitykseen perustuvalla työllä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27–28.)

Etsivän työn ja maksavan tahon asettamat tavoitteet ovat usein lähtökohtaisesti ristiriitaisia. Yhteiskunnan näkökulmasta työ on tuloksellista silloin, kun se hyödyttää yhteiskunnan kokonaisuutta. Ihmiset pitää saada ansiotyöhön, pois sosiaalipalveluiden kulujen piiristä. Haittojen vähentäminen on taas etsivän työn tavoitteena ja jo pelkästään se on tarpeellista ja riittävää työtä. Mikäli prosessi etenee ongelmia korjaavaan työhön, ei seurauksena siltikään välttämättä ole esimerkiksi kouluun tai ansiotyöhön meno. Näiden sijaan lopputuloksena saattaa olla jonkin osallisuuden saavuttaminen, mikä on merkittävä ja hyvä saavutus etsivän työn näkökulmasta. Etsivä työ on tiukasti kiinni arvoperustaan, jonka mukaan jokainen ansaitsee tulla autetuksi ja hyväksytyksi sellaisena kuin hän on. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 28.)

Etsivän työn tekemisen tapaa ohjaavat organisaatio, kohderyhmä ja tekijän persoona, mutta ne eivät kuitenkaan määritä sitä kokonaan. Todellinen työ tapahtuu vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Kohtaamiset voivat olla yllätyksellisiä ja ennakoimattomia eikä niissä voi nojautua vakiintuneisiin malleihin tai puhtaasti teoreettiseen perustaan. Asiakasprosessit ovat hyvin vaihtelevia. Työn tekemisen eri osa-alueista ja vaiheista löytyy kuitenkin yhdistäviä tekijöitä. Osa-alueita ovat kartoitus, etsiminen, kontaktin ja luottamuksen synnyttäminen asiakkaaseen, työskentely hänen kanssaan ja ohjaaminen muiden palveluiden piiriin sekä kontaktin lopetus. Vaikka työprosessi voidaankin jäsentää eri vaiheisiin, ei työskentely kentällä etene suoraviivaisesti, vaan työn eri osat kulkevat limittäin toistensa päällä. Asiakastyön lisäksi etsivän työn tekemiseen kuuluu havainnointi ja havainnoidun analysointi. (Huhtajärvi 2007, 447–449; Kaartinen-Koutaniemi 2012, 67–68.)

Työtapaa pohjautuu asiakkaan omiin tavoitteisiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakkaan elämään kuuluviin riskeihin, niiden vähentämiseen tai vaikutusten lieventämiseen. Lasten hyvinvoinnin turvaamisen tavoite on hyvin vahvasti mukana työssä silloin, kun työskennellään hyvin nuorten asiakkaiden kanssa. Asiakkaan kunnioittaminen ja suojaaminen tarkoittavat myös sitä, että työntekijän on pohdittava, mikä on oikeasti kohdatun nuoren paras, voiko esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekeminen olla paras ratkaisu? Asiakkaan kunnioittamiseen kuuluu myös se, ettei työskentelyä pakoteta suuntaan, johon asiakas ei sitä halua. Ulkoiset tavoitteet eivät välttämättä täyty, mutta työskentely voi silti

olla asiakkaalle hyvin merkityksellistä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 68–69.) Lastensuojeluilmoituksia ei esimerkiksi Tampereen kaupungin Etsivässä työssä tehdä nuoren ohi kuin äärimmäisessä tilanteessa, mikäli ilmoitus koetaan tarpeelliseksi, siitä keskustellaan ensin nuoren kanssa.

Etsivää työtä ei voida nähdä yksittäisenä menetelmänä tai menetelmäsalkkuna vaan se on ennen kaikkea työntekijän ammatillinen arvo, joka muodostaa asenteen ihmisiin, joita hän kohtaa. Työntekijän käyttämillä menetelmillä edistetään työn eri osa-alueita. Luottamuksen rakentaminen on välineistä tärkein ja menetelmät tulee valita niin, että ne tukevat luottamuksen rakentumista. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 70.) Luottamussuhteen rakentumiselle on tärkeää, että nuori voi vapaasti ilmaista sekä myönteisiä että kielteisiäkin tunteita (Huhtajärvi 2007, 448).

Asiakkuus syntyy käytännössä silloin, kun työntekijä kokee, että kohdattu ihminen on jakanut jonkin itselleen merkityksellisen asian. Etsivän työn avainkäsite on kontakti, siihen perustuu työntekijän ja nuoren välinen suhde ja sen puitteissa tapahtuu koko etsivän työn prosessi. Kontakti, joka on synnyttänyt asiakkuuden, saattaa olla vain yhden tapaamisen mittainen tai toisaalta se saattaa olla vuosien mittainen. Kontaktin edellytys on, että työntekijä on tarjonnut siihen mahdollisuuden, kontakti kuitenkin syntyy kohdatun ihmisen aloitteesta. Kontakti voi syventyä kohtaamisten, luottamuksen rakentumisen ja yhteisen työskentelyn myötä. Kontakti saattaa katketa asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa, mutta se ei varsinaisesti lopu silloinkaan, vaan on edelleen tarjolla asiakkaalle. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 68.)

4.4 Etsivän työn vaikuttavuus

Etsivä työ vaikuttaa suoraan niihin ihmisiin, joita sen puitteissa kohdataan. Etsivän työn kautta palveluita saadaan sinne, missä niitä ei muuten ole saatavilla. Työllä vaikutetaan ihmisten, jotka ovat jääneet osallisuuden ulkopuolelle, mahdollisuuksiin tavoitella heille tärkeitä asioita ja elää arvokasta elämää. Etsivän työn vaikutus ulottuu myös kohderyhmän parista takaisin palvelujärjestelmän piiriin ja laajemmalti yhteiskuntaan. Etsivän työn primääri vaikuttavuus on asiakkaaseen ja sekundäärinen työtä tekevään organisaatioon ja yhteiskuntaan. Etsivän työn vaikuttavuuden ja arvon mittaaminen ja arvioiminen

tavallisilla määrällisillä mittareilla on hankalaa, koska työn arvo rakentuu yksilön erityisen tilanteen ja hänen saaman avun kautta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 93–95.)

Kun nuori kohdataan avoimesti, tunnistetaan hänen ihmisarvonsa, asetutaan kuulemaan häntä ja toimitaan hänen tarpeidensa tukena, syntyy tila, jossa nuoren itsenäisyyden, koskemattomuuden ja itsemääräämisoikeuden on mahdollista vahvistua. Nuoren kokemusta omista mahdollisuuksistaan toimia elämässään vahvistetaan. Nuorelle annetaan tukea omien voimavarojen löytämiseen antamalla hänelle välineitä ja vahvistamalla kokemusta siitä, että hän pystyy niitä käyttämään. Nuorta tuetaan löytämään oma tahtonsa ja tekemään itsenäisiä ratkaisuja elämänsä järjestämisessä. Nuoren koskemattomuutta pyritään aktiivisesti suojaamaan, sitä tuetaan hyväksymällä asiakkaan valinnat myös silloin, kun ne eivät ole totunnaisten mallien ja käsitysten mukaisia. Nuoren itsenäisten päätösten tekeminen, omien unelmien hahmottaminen ja tavoitteiden asettaminen saavat perustan voimavarojen löytämisen ja koskemattomuuden tukemisesta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 94–97.)

Etsivällä työllä on kriittinen rooli, sillä sen piiriin kertyy tietoa palvelujärjestelmän puutteista, jotka voivat estää kuntoutumista ja kiinnittymistä olemassa oleviin palveluihin. Rooli ei aina ole helppo, sillä saadun tiedon kautta voidaan antaa korjaavaa palautetta, mikä saattaa aiheuttaa haasteita palvelujärjestelmän kanssa toimeen tulemiseen. Etsivän työn johdon vastuulla onkin työn tulosten muuttaminen palveluverkoston kehittämiseksi. Monialainen yhteistyö on yksi vaikuttamisen kanava. Etsivät työntekijät ovat osa palvelukokonaisuutta, he saavat viestejä muualta palveluverkostosta sekä tuottavat palautetta takaisin. Yhteistyötä tehdään monenlaisten palveluverkoston toimijoiden kanssa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 99–101.)

Etsivän työn vaikutuksia yhteiskunnassa ovat päättäjiin vaikuttaminen, tiedonvälitys ja tulkkaminen sosiaali- ja terveyspalvelujen suuntaan sekä tietoon perustuva kohderyhmään kohdistuvien asenteiden ja ilmapiirin yleinen muutos. Etsivässä työssä hankitun tiedon avulla voidaan esimerkiksi perustella jonkin ehdotetun lakiesityksen vaikutuksia asiakkaiden tilanteeseen ja kontekstiin. Osallisuutta määritellään kovassa yhteiskunnassa tekemisen ja statuksen kautta. Yhteiskunta muuttuu koko ajan vaativammaksi ja ne, jotka eivät täytä yhteiskunnan edellyttämän osallisuuden vaatimuksia, jäävät ulkopuoliksi.

Etsivä työ ylittää ja pyyhkii pois ulkopuolisuuden rajat ja osoittaa, että muualta poissuljettuja ihmisiä arvostetaan sellaisenaan ja he pääsevät mukaan johonkin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 102–103.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä

Tutkimus on toteutettu metodisena (metodologisena) triangulaationa eli tutkimuksessa on käytetty useita metodeja. Tutkimuksessa yhdistyivät sekä kvantitatiivinen (määrällinen) että kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimus. Metodina tutkimuksessa käytettiin sisäistä (within-method) menetelmää, lomakekyselyä, jossa kerättiin aineistoa erityyppisillä kysymyksillä (avoimet, sekamuotoiset ja suljetut kysymykset). (Tuomi & Sarajärvi 2013, 145.) Triangulaation avulla on mahdollista saada tutkittavasta kohteesta parempi ymmärrys, toisen lähestymistavan jättämät aukot voidaan täyttää toisen lähestymistavan metodilla. Kvantitatiivisen tutkimuksen muuttujien välisten suhteiden tulkinta voi helpottua kvalitatiivisella tutkimuksella. (Taanila 2005, 2, 5.)

Tutkittava kohde, toisin sanoen tilasto- eli havaintoyksikkö voi esimerkiksi olla teksti, kuva, tuote tai ihminen. Havaintoyksiköistä koostuu otos. Perusjoukko on tutkimuksessa rajattu ryhmä esimerkiksi ihmisiä, kuvia tai yrityksiä. Perusjoukkoon kuuluu kaikki havaintoyksiköt, joista tahdotaan saada tietoa tutkimuksessa. (Vilka 2015, 98.) Opinnäytteeni tutkimushenkilöitä ovat Tampereen kaupungin Etsivän työn kokemusasiantuntijakoulutukseen ja -toimintaan osallistuneet nuoret. Kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneitä nuoria on viisitoista, heidän lisäksi aineistoa kerätään läntisen Tampereen kouluteuilta kokemusasiantuntijoilta eli Lumipalloilta, joita on kaikkiaan yksitoista.

Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, miksi, paljonko ja kuinka usein. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviin kysymyksiin. Ilmiöiden kuvaaminen perustuu numeeriseen tietoon. Yleensä aineistoa kerätään standardoiduilla lomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Erilaisia menetelmiä ovat esimerkiksi lomakekyselyt, puhelinhaastattelut, strukturoidut haastattelut, internet-kyselyt ja systemaattinen havainnointi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan yleensä kartoittaa vallitseva tilanne, muuta asioiden syyt eivät selviä riittävästi. (Heikkilä 2005, 6–8)

Käytännössä kvantitatiivinen tutkimus pohjautuu numeerisen tiedon keräämiseen ja siitä koostettujen muuttujien välisten tunnuslukujen laskemiseen. Teoreettisten tulkintojen

muodostaminen voi olla hankalaa, sillä matemaattiset tulkintasäännöt sitovat tilastollisia tunnuslukuja. Kvantitatiivista tutkimusta ohjaavat selkeät käytännöt, tutkimuskohde tyypistetään tai pelkistetään yleensä numeeriseen muotoon. Kootut vastaukset tallennetaan havaintomatriisiksi, jonka avulla vastauksia vertaillaan. (Räsänen 2005, 87–90.)

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161) mukaan todellisen elämän kuvaamiseen, joka on kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta, kuuluu ajatus todellisuuden moninaisuudesta. Tutkimuksessa on kuitenkin tärkeää huomioida, ettei todellisuutta voi pilkkoa osiin oman mielen mukaan. Tapahtumat vaikuttavat samaan aikaan toinen toisiinsa, jolloin voi löytyä suhteita, jotka ovat monen suuntaisia. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on kohteen tutkiminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Voidaan todeta, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena olemassa olevien väittämien todentamisen sijaan enemmän tosiasioiden löytäminen tai paljastaminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Yleensä kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoa kerätään esimerkiksi haastatteluilla, havainnoimalla tai kyselyillä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71). Kun puhutaan edellä mainittujen aineistonkeruumenetelmien muodoista, joissa aineiston kerääminen tehdään standardoidusti ja joissa otoksen tai näytteen perusjoukosta muodostavat kohdehenkilöt, käytetään englanninkielistä termiä survey. Standardoidusti aineistoa kerätessä kaikille vastaajille esitetään täysin samat kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2009, 193.) Tutkimuksessa mitataan tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen ja keskeisiin käsitteisiin liittyvää tutkittavaa asiaa. Aineiston keruuta suunniteltaessa on tärkeää tutustua laajasti muun muassa tutkimuksen aihepiiriin liittyvään teoriakirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin. (Vilkkä 2015, 101–102.)

Tutkimusmenetelmänä oli lomakekysely (kts. liite 1), jonka pystyi täyttämään joko e-lomakkeena tai paperiversiona. Kyselytutkimuksella on sekä etuja että haittoja. Laajan tutkimusaineiston kerääminen on mahdollista kyselytutkimuksella, siinä on mahdollista kysyä useita asioita ja siihen voidaan saada paljon osallistujia. Huolellisesti suunnitellun lomakkeen tuottaman aineiston saa tietokoneella käsiteltyä ja analysoitua nopeasti. Kyselytutkimuksella kerättyä aineistoa saatetaan kuitenkin pitää pinnallisena ja vaatimattomina teoreettisesti. Haittana voidaan nähdä myös se, että ei ole mahdollista varmistua siitä, että kuinka rehellisesti ja huolellisesti kyselyyn osallistuneet ovat vastanneet. Ei myöskään voida tietää, että ovatko annetut vastausvaihtoehdot olleet selkeitä vastaajien

näkökulmasta vai onko tullut mahdollisesti väärinymmärryksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Kyselylomakkeilla on mahdollista koota tietoa muun muassa tosiasioista, asenteista, mielipiteistä, käyttäytymisestä ja toiminnasta. Tarkkoja tosiasioita kysyttäessä on hyvä käyttää suoria yksinkertaisia kysymyksiä, joko avoimia tai monivalintakysymyksiä. Avomissa kysymyksissä tehdään vain kysymys, vastaamiselle on annettu tyhjä tila. Monivalintakysymyksissä (suljettu, strukturoitu) on annettu valmiit vaihtoehdot vastaamista varten, vastaaja valitsee ja merkitsee yhden tai useamman vaihtoehdon ohjeistuksesta riippuen. Monivalintakysymykset voivat olla myös sekamuotoisia kysymyksiä, eli välimuotoja strukturoidusta ja avoimesta kysymyksestä, jolloin kysymyksessä on sekä valmiit vastausvaihtoehdot että joko yksi tai useampi avoin kysymys (kts. liite 1. kysymykset 5. ja 13.). Kysymykset voivat myös perustua asteikkoihin. Likertin asteikossa on yleensä joko viisi tai seitsemän porrasta, vaihtoehdoista tulee joko nouseva tai laskeva skaala. (Hirsjärvi ym. 2009, 197–200; Vilka 2015, 106.)

Tutkimuksen kyselylomakkeessa kysyttiin avoimilla, sekamuotoisilla ja monivalintakysymyksillä kysymyksillä nuorten kokemuksia kokemusasiantuntijuuteen liittyen. Avomissa kysymyksissä tavoitteena ovat vastaajien välittömät mielipiteet omin sanoin ilmaistuna. Sekamuotoiset kysymykset ovat tarpeellisia silloin, kun kaikkia vastausvaihtoehtoja ei voida ennakoita. Monivalintakysymysten vastukset ovat selkeästi verrattavissa ja niiden käsittely ja analysointi tietokoneella on helppoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201; Vilka 2015, 106.) Kyselylomakkeessa oli käytetty kaikkia edellä mainittuja kysymystyyppejä läpi kyselyn, poikkeuksena alun Perustiedot -osio, jossa oli ainoastaan monivalintakysymyksiä. Sekamuotoisten kysymysten (kts. liite 1. kysymykset 5. ja 13.) jälkeen oli esitetty avoin kysymys, johon vastattiin, mikäli edeltävään kysymykseen oli valinnut vaihtoehdon muu. Näin oli toimittu sen vuoksi, ettei e-lomake-editorilla ollut mahdollista yhdistää avointa vastausvaihtoehtoa monivalintakysymykseen. Tämä antoi myös vastaajalle mahdollisuuden syventää vastaustaan niin halutessaan.

Kyselylomakkeessa (kts. liite 1) päädyttiin käyttämään sekä avoimia, sekamuotoisia että monivalintakysymyksiä, koska tutkimuksessa haluttiin selvittää eri tavoin kokemusasiantuntijuuden vaikutuksia ja merkityksiä. Valinta pohjautui myös ajatukseen siitä, että tutkimuksen osallistajat ovat erilaisia, toisille saattaa olla hyvinkin luontaista ja helppoa pukea ajatuksiaan sanoiksi avoimissa vastauksissa, toisten taas voi olla helpompi tuoda

mietteensä ilmi valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen avulla. Kyselylomakkeen alussa kartoitettiin Etsivän työn asiakkuuteen liittyviä asioita, sillä ne kertoivat muun muassa vastaajien kokemustiedon aihepiireistä ja laajuudesta. Seuraavassa osiossa kysyttiin kokemusasiantuntijakoulutuksesta, esimerkiksi koulutukseen osallistumisen syitä ja koulutuksen vaikuttavuudesta. Kysymyksillä haettiin tietoa siitä, mikä oli motivoinut vastaajia lähtemään kokemusasiantuntijakoulutukseen sekä siitä, mikä koulutuksessa oli vaikuttanut vastaajaan ja millaisia vaikutukset olivat.

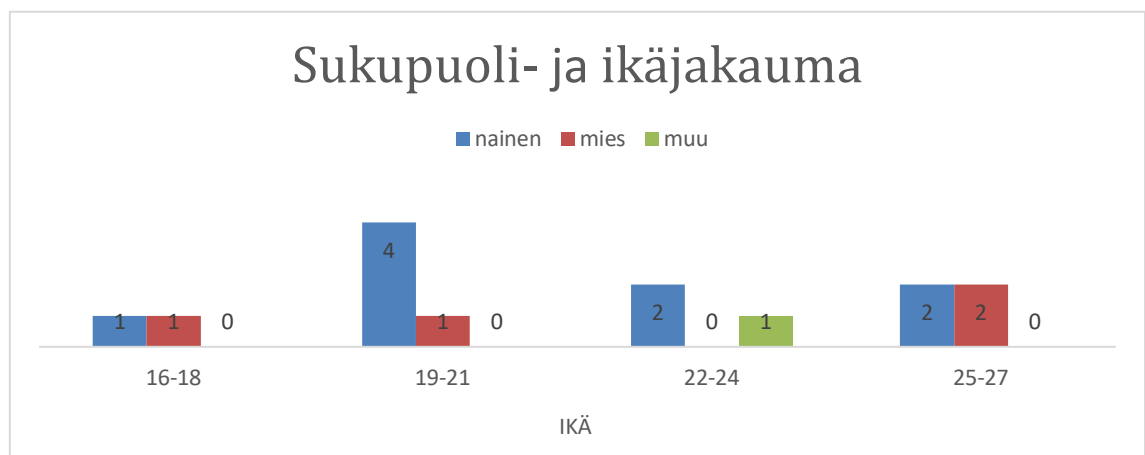
Kyselylomakkeen laajin osio käsitteli kokemusasiantuntijana toimimista. Kysymyksillä tavoiteltiin tietoa kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttavuudesta ja merkityksestä nuorelle. Tässä osiossa kartoitettiin muun muassa sitä, millaisissa kokemusasiantuntijatehtävissä vastaajat olivat toimineet, miten vastaajat olivat päässeet hyödyntämään osaamistaan, oliko kokemusasiantuntijatoiminnasta ollut jotain haittaa ja olivatko vastaajat kokeneet tasavertaisuutta Etsivän työn ohjaajien kanssa. Kyselyn viimeisessä osiossa kysyttiin kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutuksista vastaajan asiakkuuteen. Kysymykset liittyivät esimerkiksi roolien siirtymiin ja siihen, miten muut ihmiset erottavat kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolit toisistaan.

5.2 Aineiston hankinta

Aluksi tarkoituksena oli toteuttaa lomakekyselyn lisäksi ryhmähaastattelu myös opinnäytetyötä tekevän Etsivän työn ohjaajan kanssa, mutta hänen aiheensa vaihtui. Alkuperäisen suunnitelman mukaan olisimme siis suunnitelleet ja toteuttaneet ryhmähaastattelut ja purkaneet tutkimusaineiston yhdessä. Suunnitelman muuttumisen jälkeen tutkimusmenetelmien suhteen tulikin siihen tulokseen, että toteutan aineiston keruun pelkällä lomakekyselyllä ja harkitsen ryhmähaastattelun toteuttamista sitten, jos aineistoa ei tunnu kertyvän riittävästi kyselyllä. Verkossa täytettävä kysely mahdollisti myös niiden kokemusasiantuntijanuorten tutkimukseen osallistumisen, jotka olivat olleet ensimmäisen koulutuksen jälkeen vähemmän aktiivisia koulutustilaisuuksissa. Riskinä kuitenkin oli, että kun ei ollut erillistä tilaisuutta, jossa kysely toteutettaisiin, saattaisi olla helppoa jättää vastaamatta siihen.

Lähetin linkin sähköiseen kyselyyn sekä sähköisessä muodossa olevan lomakkeen sähköpostitse kaikkiaan 25:lle kokemusasiantuntija- ja Lumipallokoulutukseen osallistuneelle nuorelle. Lisäksi jaoin linkkiä ja sähköistä lomaketta kokemusasiantuntijoiden omassa Facebook-ryhmässä. Paperisia kyselylomakkeita minulla oli toimistolla ja niitä jaoin nuorille muun muassa Ylilyönnissä, kokemusasiantuntijakoulutuksissa ja tapaamisilla. Suurin osa (kymmenen kappaletta) vastauksista täytettiin paperilomakkeille, tallensin vastaukset itse e-lomakkeeseen. Säilyttääkseni anonymiteetin, tallensin aina useamman lomakkeen kerralla, jotta vastaukset eivät henkilöityisi johonkin tiettyyn ihmiseen.

Kyselyyn vastasi neljätoista henkilöä, kyselyn vastausprosentti oli 56%. Vastanneista yksi oli muun sukupuolinen tai ei halunnut määrittää sukupuoltaan, yhdeksän naisia ja neljä miehiä. Vastaajista viisi oli 19-21 –vuotiaita ja toiseksi eniten (neljä nuorta) vastanneista edusti ikäluokkaa 25-27 –vuotiaat. Vastaajien jakautuminen eri ikäluokkiin oli melko tasaista (kuvio 1).



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma

Kolmetoista vastanneista oli ollut tai oli edelleen kyselyyn vastatessaan Etsivän työn asiakkuudessa, yksi vastanneista oli Lentävänniemen nuorisotyön kautta Lumipallo-koulutukseen tullut nuori, joka ei ole ollut Etsivän työn asiakkaana.

5.3 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisessa analyysissä aineisto viedään taulukkomuotoon. Jokainen tutkimusyksikkö saa arvon eli muuttujan. Muuttujat voivat olla lukuja tai esimerkiksi kirjainsymboleja, jolloin puhutaan nominaalimuuttujista, esimerkiksi sukupuolta käsiteltäessä n = nainen, m = mies. Tutkimusyksiköt saavat arvoja monilla eri muuttujilla, analyysissä etsitään tilastollisia yhteyksiä näiden muuttujien välillä. Kvantitatiivinen analyysi pohjautuu siihen, että eri muuttujien arvojen kytkeytymisestä toisiinsa haetaan tilastollisia säännönmukaisuuksia. Muuttujien tulee olla erottelukykyisiä, jotta tutkimusyksiköiden välisiä eroja voidaan selittää. (Alasuutari 2011, 2729.) E-lomake-editorista saadut kyselyvastaukset avasin Excel-tiedostona, josta siirsin ne Tixel-ohjelmaan, missä vastauksista muodostui havaintomatriisi. Havaintomatriisista tein taulukoita kyselylomakkeen määrällisestä aineistosta. Taulukoista muodostin kaavioita, joita käytin opinnäytetyössä havainnollistamaan vastaustuloksia.

Kvalitatiivisen tutkimusaineiston analysoimisessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on tutkimuksen aineiston sanallista kuvaamista ja sen tavoitteena on tiivistetty ja yleisessä muodossa tehty kuvaus tutkittavasta asiasta. Sisällönanalyysillä tutkimusta varten koottu aineisto järjestetään siten, että siitä on mahdollista tehdä johtopäätöksiä. Se on tekstianalyysiä, jossa tutkitaan ja haetaan inhimillisiä merkityksiä, merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia tekstistä. Looginen käsittely ja tulkinta toimivat tutkimusaineiston laadullisen käsittelyn perustana. Loogiseen kokonaisuuteen päädytään ensin jakamalla aineisto osiin, jonka jälkeen se käsitteellistetään ja kerätään kokoon uudestaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103–104, 108; Vilkkä 2015, 163.)

Aineistolähtöisen laadullisen sisällönanalyysin prosessi voidaan jakaa kolmeen osaan, ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään (redusointi), toisessa vaiheessa aineisto ryhmitellään (klusterointi) ja kolmannessa vaiheessa luodaan teoreettiset käsitteet (abstrahointi). Aineistoa pelkistettäessä siitä karsitaan pois asiat, jotka eivät ole tutkimukselle olennaisia. Pelkistäminen voidaan tehdä joko tiivistämällä informaatiota tai jakamalla se osiin. Olennaiset ilmaukset nostetaan esiin esimerkiksi alleviivaamalla ne erivärisillä kynillä, jonka jälkeen niistä voidaan tehdä erillinen listaus. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108–109.) Kyselyvastaukset siirsin ensin e-lomake-editorista excel-taulukkoon, josta siirsin edelleen Tixel-ohjelmaan, joka muodosti vastauksista havaintomatriisin. Avoimet kysymykset vastauksineen siirsin word-tiedostoon.

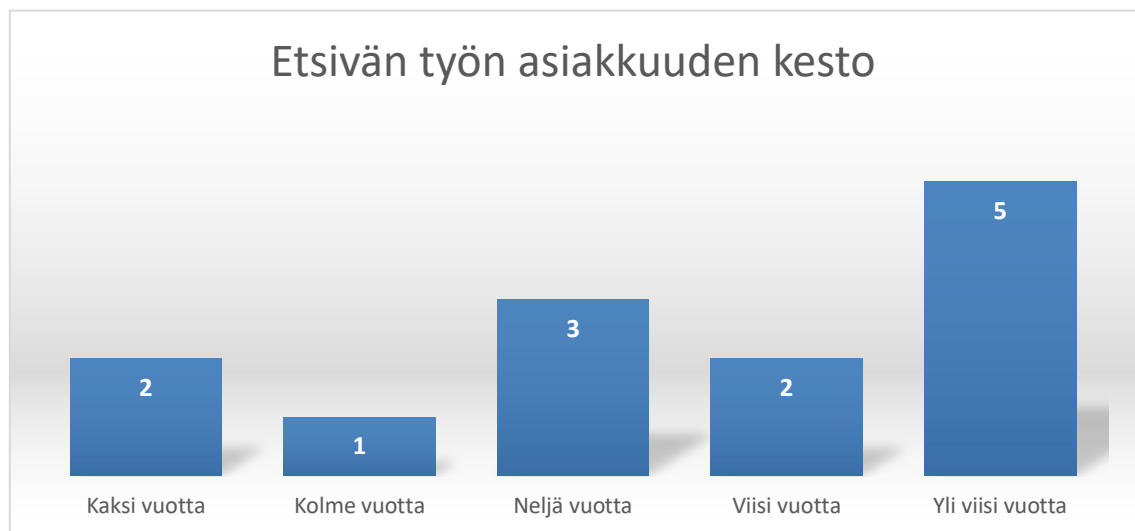
Redusointivaiheessa aineistosta korostetut alkuperäiset ilmaukset läpikäydään huolellisesti klusterointivaiheessa, tarkoituksena on hakea yhdenmukaisuuksia ja/tai poikkeavuuksia kuvaavia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110). Kävin läpi word-tiedostossa olevat avoimien kysymysten vastaukset ja tiivistin niistä tutkimuksen kannalta oleelliset vastaukset. Tiivistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään ja siitä muodostetaan uusi johdonmukainen kokonaisuus (Vilka 2015, 164). Ryhmittelyvaiheessa merkitsin eri aihealueiden vastaukset eri väreillä ja lopuksi keräsin vastaukset yhteen aihealueittain. Ryhmiteltyt ja luokaksi yhdistetyt yhtenäiset käsitteet nimetään käsitteellä, joka ilmaisee luokan sisällön. Luokitteluyksikkönä voidaan käyttää esimerkiksi tutkittavaan ilmiöön liittyvää piirrettä, ominaisuutta tai käsitystä. Erillisten tekijöiden sisällyttäminen yleisempiin käsitteisiin tiivistää aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110.) Yhtenäisille aihealueiden vastauksille annoin ryhmää kuvaavan käsitteen.

Aineiston abstrahointivaiheessa tutkimukselle olennainen informaatio erotetaan ja teoreettisia käsitteitä aletaan muodostaa sen perusteella. Käsitteellistämässä siirrytään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin alkuperäisistä ilmauksista. Luokitusten yhdistämistä jatketaan niin kauan kuin se on mahdollista aineiston näkökulmasta. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan tutkimustehtävään vastaus aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä. Yleiskäsitteiden avulla koostetaan kuvaus tutkimuskohteesta, uutta teoriaa muodostettaessa alkuperäisaineistoon verrataan jatkuvasti teoriaa ja johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 111–113.) Ryhmittelyistä rakentuu luokitteluja, käsitteitä tai teoreettinen malli tutkimuksen tuloksena (Vilka 2015, 164). Tutkijan tavoitteena on ymmärtää asioiden merkityksiä tutkittaville ja myös ymmärtää tutkittavia jokaisessa analyysin vaiheessa heidän näkökulmastaan (Tuomi & Sarajärvi 2013, 113).

6 AJATUKSIA ETSIVÄN TYÖN KOKEMUSASIAINTUNTIJUUDESTA

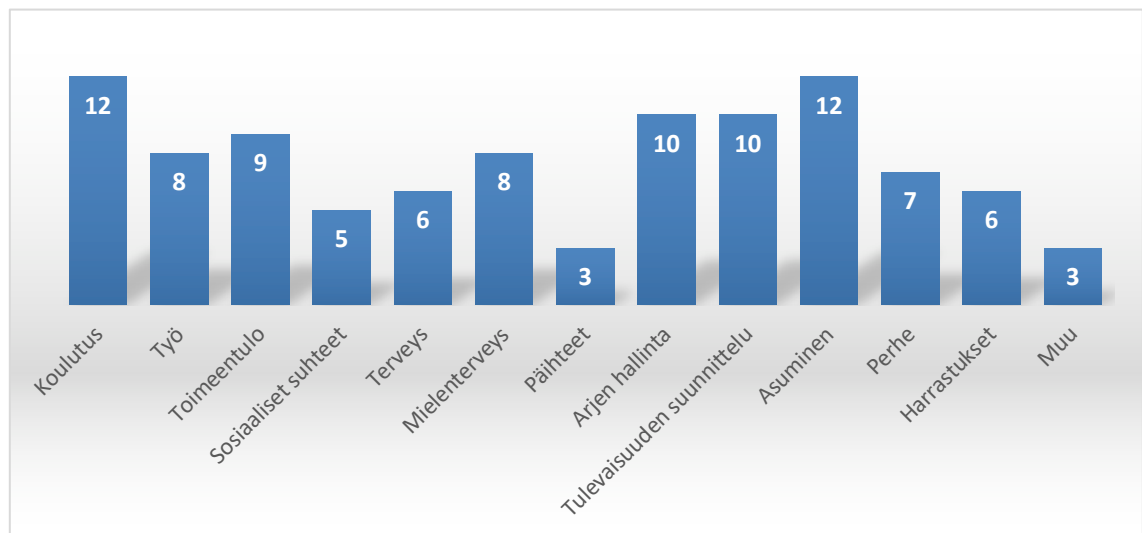
6.1 Etsivän työn asiakkuus

Tässä osiossa kysyttiin Etsivän työn asiakkuuden kestoa, jatkuvuutta sekä sitä, mihin asioihin nuori oli saanut apua ja tukea Etsivän työn tekijöiltä. Yksi vastanneista oli Läntisen Tampereen alueella koulutettu Lumipallo, joka ei ole ollut Etsivän työn asiakkuudessa, sen vuoksi tässä kohdassa käsitellään kolmentoista kyselyyn osallistuneen henkilön vastauksia. Viiden vastaajan asiakkuus oli kestänyt yli viisi vuotta, lyhyimmilläänkin asiakkuus oli kestänyt vähintään kaksi vuotta, asiakkuuksien kestot olivat jakaantuneet melko tasaisesti (kuvio 2). Yhdellätoista vastanneista asiakkuus jatkui edelleen, kahdella vastaajalla se oli päättynyt.



KUVIO 2. Etsivän työn asiakkuuden kesto

Kyselyyn vastanneet olivat saaneet Etsivältä työltä apua monenlaisissa elämäntilanteissa (kuvio 3). Eniten apua oli saatu koulutukseen ja asumiseen liittyvissä asioissa (kaksitoista nuorta), toiseksi yleisimpiä asioita olivat arjen hallinta ja tulevaisuuden suunnittelu (kymmenen nuorta) ja kolmanneksi eniten apua tarvittiin toimeentuloon liittyen (yhdeksän nuorta). Vain kolme vastanneista oli kaivannut apua päihteisiin liittyvissä asioissa.



KUVIO 3. Asioita, joihin saatu apua Etsivältä työltä

Yksi nuorista vastasi saaneensa apua kaikkiin kyselyssä annettuihin vaihtoehtoihin ja kertoi saaneensa apua kaikessa, missä oli tarvinnut (nuori C). Alimmillaan nuoret (kaksi nuorta) olivat valinneet vastausvaihtoehdoista vähintään kolme kohtaa. Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi oli mahdollista kertoa avoimesti saadusta avusta. Vastauksissa tuli esiin, että Etsivältä työltä oli saatu kokonaisvaltaista apua ja tukea itselle, mutta sen lisäksi myös ystävät ja läheiset olivat saaneet apua.

Kaiken paljon lisäksi missä etsivä työ on auttanut, on saanut heidän kautta paljon ymmärrystä asioihin ja pystynyt myös itse auttamaan ihmisiä, joilla on vaikeita asioita hoidettavana. (nuori B)

Monien vuosien aikana eteeni on tullut monia pohdintoja, sairauksia sekä tilanteita, joihin olen saanut tukea, paljon laajemminkin kuin olisin ikinä voinut toivoa. Asiakassuhteeni oli ensin ”yksilöllinen” mutta vähitellen myös perheenjäseneni sekä ystäväni ovat osittain kauttani hakeutuneet Etsivän työn piiriin. (nuori I)

Vastausten perusteella voidaan todeta, että nuorilla on kokemusta pitkäaikaisesta Etsivän asiakkuudesta. Etsivän työn ohjaajat olivat auttaneet ja tukeneet nuoria useammilla eri elämänalueilla, yhtäkään nuorista ei ollut autettu vain yhdessä asiassa, keskimäärin nuoret olivat saaneet apua kahdeksaan eri aihealueeseen liittyen. Nuorten lisäksi myös lähipiiri oli saanut apua Etsivältä työltä. Suurimmalla osalla (yksitoista nuorta) asiakkuus jatkui edelleen kyselyyn vastaamishetkellä.

6.2 Kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen ja sen vaikutukset

Ensimmäisenä kartoitettiin kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistumisen syitä. Yleisin syy oli auttamisen halu. Pohjosenkin (2015, 30) pro gradu –tutkimukseen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden tärkein toimintaan osallistumisen motiivi oli mahdollisuus saada auttaa muita. Tutkimuksessani esiin nousivat selkeästi myös halu oppia ja kokeilla uutta sekä jakaa omia kokemuksiaan. Sekä Pohjosen (2015, 31) että Jankon (2008, 78) pro gradu –tutkimusten kokemusasiantuntijoilla oli tietoinen halu kertoa omista kokemuksistaan, niistä puhumalla he kokivat voivansa vähentää ennakkoluuloja ja vaikuttaa asenteisiin sekä tuoda tietoa kentältä. Etsivän työn nuorilla koulutukseen osallistumiseen olivat vaikuttaneet myös halu toimia nuorten kanssa, työntekijöiden kannustus ja tuki, toiminnasta tiedottaminen ja kiinnostus Etsivää työtä kohtaan.

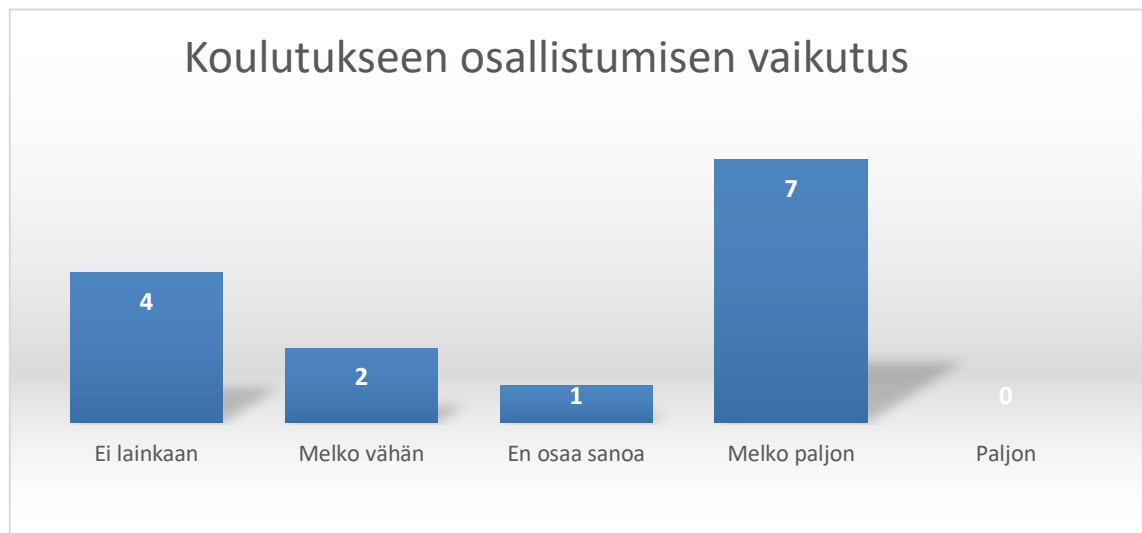
*Se että saan auttaa muita samalla tavalla kuin minua on autettu täällä.
(nuori G)*

Halusin mahdollisuuden auttaa muita sekä tietoa tällaisista asioista. Halusin mahdollisuuden jakaa omaa elämäkokemusta ja käyttää sitä hyväksi sillä tavalla, että joku hyötyisi siitä. (nuori L)

*Halusin tuoda oman elämän kokemuksia sekä tietotaitoa seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin liittyen sekä lapsiperheiden kanssa toimimisesta.
(nuori H)*

Kun Etsivä työ kysyi minua mukaan koulutukseen, saivat he sen myytyä minulle hyvin. Saivat oloni sellaiseksi, että olisin hyvä siinä. Halusin myös kokeilla jotain uutta ja olla hyödyksi. (nuori B)

Puolet vastanneista (seitsemän nuorta) koki koulutukseen osallistumisen vaikuttaneen häneen itseensä ja/tai elämäänsä melko paljon. Neljä vastasi, ettei koulutus ollut vaikuttanut lainkaan heihin ja/tai heidän elämäänsä (kuvio 4). Kahden vastaajan mielestä koulutukseen osallistumisella oli ollut melko vähän vaikutusta.



KUVIO 4. Koulutuksen vaikutus

Koulutuksessa eniten nuoriin vaikutti omien mahdollisuuksien ja potentiaalain oivaltaminen. Vastausten mukaan vaikutusta oli myös sosiaalisilla kontakteilla, aidolla läsnäololla, asioiden pohtimisella sekä Etsivän työn ja kokemusasiantuntijuuden merkityksellä. Lisäksi koulutukseen osallistuminen oli tuonut nuorille mielekästä päivätekemistä.

Aloin samoihin aikoihin pohtimaan kouluun menemistä nuva puolelle ja uskon pääsykokeissa ropisevan aika paljon pisteitä kokemusasiantuntijana toimimisesta. Myös toinen harjoittelu paikkani otti minut, kun saivat kuulla siitä. (nuori B)

Sain sosiaalisia kontakteja, sain kokemusta tällaisista asioista, sain paljon neuvoja ja muun muassa näiden avulla sain lisää itsevarmuutta. (nuori L)

Tajusin entistä paremmin miksi etsivä työ on tärkeää sekä miten iso hyöty kokemusasiantuntijoista on etsivään työhön lisäksi. Ensimmäinen koulutuspäivä toi jonkinlaista tuntua työsuunnasta jota haluaisin tulevaisuudessa tehdä. (nuori H)

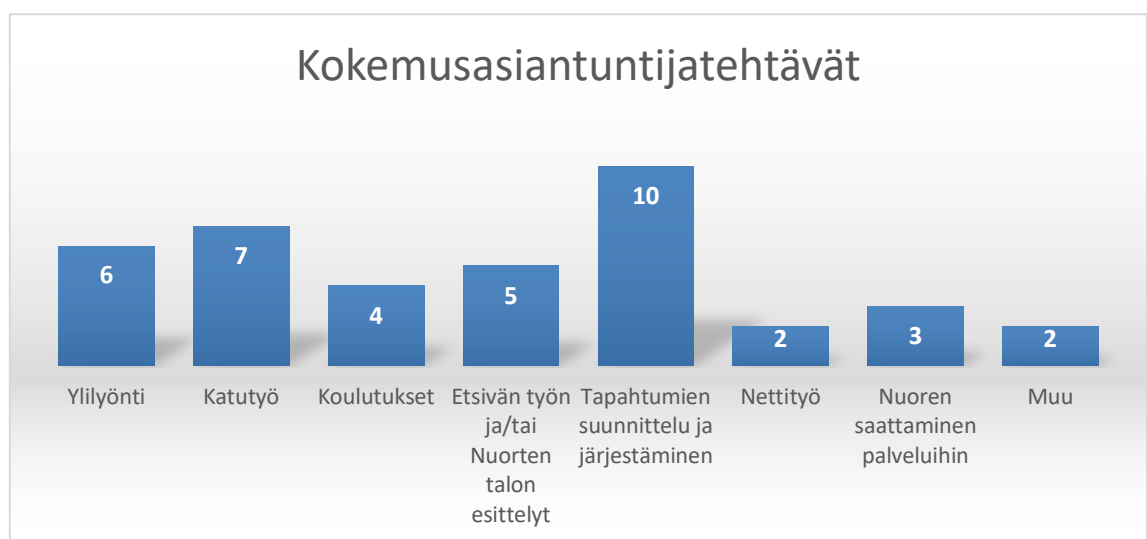
Jokainen kyselyyn vastannut oli toiminut koulutuksen jälkeen kokemusasiantuntijan tehtävissä. Yksitoista vastanneista halusi myös tulevaisuudessa toimia kokemusasiantuntijana, kolme ei osannut sanoa, olisiko halukas jatkossa tekemään kokemusasiantuntijan tehtäviä. Yksikään kyselyyn osallistuneista ei vastannut, ettei haluaisi tulevaisuudessa toimia kokemusasiantuntijana.

Vastauksista tulee ilmi, että merkittävimpiä motivoivia tekijöitä koulutukseen osallistumisessa ovat halu auttaa muita, oppia uutta ja jakaa kokemuksiaan. Koulutuksella koettiin olleen vaikutusta muun muassa oman potentiaalın ja mahdollisuuksien oivaltamiseen sekä sosiaalisiin kontakteihin. Kaikki vastanneet olivat työskennelleet kokemusasiantuntijatehtävissä koulutuksen jälkeen ja suurin osa nuorista halusi jatkossakin toimia kokemusasiantuntijana.

6.3 Kokemusasiantuntijana toimiminen ja sen vaikutukset

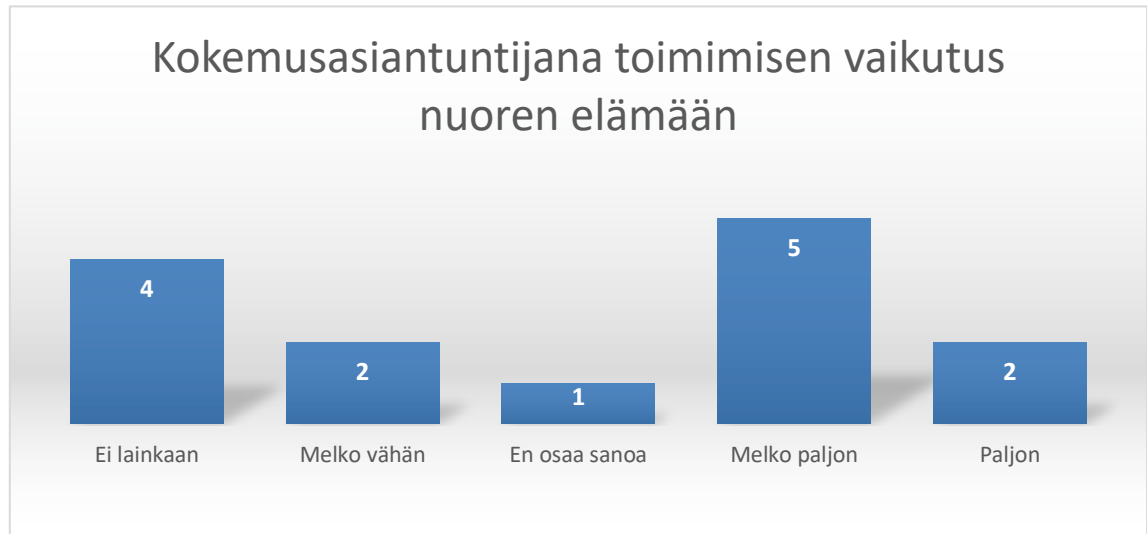
Kokemusasiantuntijat ovat toimineet erilaisissa Etsivän työn kokemusasiantuntijatehtävissä (kuvio 5). Eniten (kymmenen nuorta) kokemusasiantuntijat olivat osallistuneet tapahtumien suunnitteluun ja järjestämiseen. Seuraavaksi yleisimpiä kokemusasiantuntijatehtäviä olivat katutyö (seitsemän nuorta) ja Ylilyönti (kuusi nuorta). Näiden lisäksi erilaisia työtehtäviä on ollut koulutuksiin osallistuminen, Etsivän työn ja/tai Nuorten talon esittely, nettityö ja nuorten saattaminen palveluihin.

Etsivän työn piiriin tuli asiakas jonka tapasin kahden etsivän sekä toisen kokemusasiantuntijan kanssa. Hän oli juuri muuttanut kaupunkiin ja oli esittänyt toivetta "kaupunki oppaalle" ja meitä pyydettiin mukaan erinäisten kytkösten sekä mielenkiinnon kohteiden kautta. (nuori H)



KUVIO 5. Kokemusasiantuntijatehtävät

Seitsemän vastanneista koki kokemusasiantuntijana toimimisen vaikuttaneen elämäänsä paljon tai melko paljon, kun taas neljä vastaaja oli sitä mieltä, ettei se ollut vaikuttanut lainkaan (kuvio 6). Kahdella vastaajista vaikutusta elämään oli melko vähän.



KUVIO 6. Kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutus

Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin, olivatko he päässeet hyödyntämään tietojaan ja/tai taitojaan kokemusasiantuntijan tehtävissä. Puolet (seitsemän nuorta) koki päässeensä hyödyntämään osaamistaan nuorten kanssa työskennellessä, he olivat auttaneet ja neuvoneet käytännön asioissa, olleet läsnä ja tukeneet nuoria sekä työtehtävissä että omassa lähipiirissään. Tietoja ja taitoja oli hyödynnetty sekä Etsivän työn kentillä, esimerkiksi katu-työssä, Ylilyönnissä, tapahtumissa ja Nuorten talo -infoissa että Etsivän työn kehittämässä. Vastaajat olivat käyttäneet myös vuorovaikutustaitojaan työskennellessään kokemusasiantuntijana. Myös Jankon (2008, 85) tutkimuksen kokemusasiantuntijat olivat toimineet neuvonantajina lähipiirissään, neuvoa oli annettu muun muassa käytännön asioissa ja oikeisiin palveluihin ohjautumisessa sekä tuettu kriisitilanteissa.

Olen päässyt auttamaan nuoria tukiasioissa ja henkisissä asioissa. (nuori F)

Olen, katutyössä ja ylilyönnissä, auttamalla nuoria ja antamalla neuvoja. (nuori A)

Tietoa kokemusasiantuntija tehtävistä kertomalla ihmisille kokemusasiantuntijuudesta. esim. nuortentalo infossa tai vain tutuille. Taidoista en niinkään tiedä, mutta kadulla saanut hyviä kontakteja nuoriin. (nuori B)

Eniten tieto–taito puolta olen päässyt hyödyntämään seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin liittyvissä asioissa. Työntekijät ovat kyselleet kaikenlaista toimijoihin yhteydenotosta asiakaslähtöiseen kohtaamiseen lähtien. Koulutuksissa opittuja tietoja ja taitoja olen hyödyntänyt perhetapahtumassa sekä uuden asiakkaan kohtaamisessa. (nuori H)

Vastaajat kertoivat kokeneensa ja oppineensa uusia asioita toimiessaan kokemusasiantuntijana. Kohtaaminen ja vuorovaikutus uusien ja erilaisten ihmisten kanssa nousi esiin selkeimpänä teemana. Nuoret olivat kehittäneet itseään ja osaamistaan muun muassa refleктоimalla omaa toimintaansa. Käytännön asioiden hoitamisen osaaminen oli lisääntynyt ja itsestä oli tullut esiin uusia piirteitä.

Olen oppinut rohkeampaa ja kunnioittavampaa lähestymistä esim. kadulla. (nuori I)

On ollut hienoa päästä kokemaan kaikkia uusia asioita, ja sitä kautta oppimaan lisää ja rakentamaan itseään paremmaksi. On ollut hienoa olla mukana kohtaamassa erilaisia ihmisiä. Olen oppinut tavoistani toimia, ja reagoida tietyissä tilanteissa. (nuori L)

Olen oppinut olemaan säntillinen ja rohkea. (nuori K)

Kokemusasiantuntijoilta kysyttiin myös sitä, että oliko kokemusasiantuntijana toimimisesta ollut jotain haittaa. Yksi vastanneista (nuori F) kertoi lopettaneensa kokemusasiantuntijana toimimisen toistaiseksi kokemusasiantuntijapalkkioiden maksuongelmien vuoksi. Toinen vastaaja (nuori H) koki huonoa omatuntoa siitä, ettei pystynyt osallistumaan kokemusasiantuntijatoimintaan niin paljon kuin olisi halunnut. Yksi vastaajista (nuori I) mainitsi kohdanneensa haasteita joidenkin ihmisten kohdalla kokemusasiantuntijan roolin ja asiakkaana olemisen erottamisessa.

En suoranaisesti haitaksi tätä laske, mutta kun satunnaisesti hengailen myös niillä paikoilla, jossa toimin myös kokemusasiantuntijana, niin ”roolin” kanssa on ollut välillä haasteita. Muut ihmiset myöskään eivät ymmärrä aina, että nyt olen töissä ja nyt asiakkaana. (nuori I)

Eri kokemusasiantuntijatehtävien ja roolien eroista kysyttäessä nousi esille, että roolit rakentuivat eri tavalla eri tehtävissä ja kokemusasiantuntijan roolissa vuorovaikutus asiakkaiden kanssa oli erilaista. Tehtävien ja niiden vaativuuden välillä oli huomattu eroja. Erilaiset tehtävät olivat tuoneet esiin itsessä uusia ominaisuuksia ja saaneet aikaan positiivista muutosta.

Kaikki eri tehtävät ovat kuitenkin niin erilaisia että ne kyllä muuttaa itseä, mutta positiivisesti. (nuori C)

Isoin asia minkä olen huomaamalla huomannut on ”työntekijän aseman”/työmoodin ottaminen silloin kun on ollut kokemusasiantuntija hommissa. Tulee oltua erilailla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa kuin tavallisesti ylilyönnissä käydessä. (nuori H)

Olen huomannut, että olen melko sopeutuvainen ja osaan luontaisesti heittäytyä erilaisiin rooleihin. (nuori L)

Seitsemän nuorta vastasi kokemusasiantuntijatehtävissä toimimisella olleen melko paljon merkitystä itselle, kolme koki sillä olleen paljon merkitystä (kuvio 7). Yhdenkään vastaajan mielestä kokemusasiantuntijatehtävissä toimimilla ei ollut lainkaan merkitystä, kahdelle vastaajista merkitystä oli ollut melko vähän.



KUVIO 7. Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys

Kyselyyn osallistuneet vastasivat myös kysymykseen tasavertaisuudesta Etsivän työn ohjaajien kanssa. Suurin osa (kymmenen nuorta) vastanneista koki olleensa tasavertaisia toimiessaan yhdessä Etsivän työn ohjaajien kanssa, yksi vastanneista koki olevansa jossain määrin tasavertainen ohjaajien kanssa. Ohjaajilta sai kannustusta sekä apua ja tukea tarvittaessa. Tehtävien eroavaisuutta ohjaajien kanssa nähtiin jonkin verran esimerkiksi Ylilyönnissä. Toiveena oli myös saada vastuullisempia tehtäviä.

Olen päässyt auttamaan ja toimimaan nuorten kanssa tasavertaisesti. (nuori F)

He pitävät tasavertaisena. (nuori G)

Uusia kontakteja luodessa koen meidän olevan samalla lähtöviivalla. Pystyn toimimaan 'työparina' ihan kuin etsivän työn ohjaaja, mutta tottakai koen olevani myös paljon harjoittelijan roolissa. (nuori B)

Jossakin määrin kyllä, mutta silti eri tasolla. Esimerkiksi ylilyönnissä tehtävikseni ovat muodostuneet kahvin keitto ja oven avaus, kun taas ohjaajat eivät niinkään sitä tehneet jos olin kokemusasiantuntijana. (nuori L)

Vastaajat kertoivat kokemusasiantuntijatoiminnan antaneen heille henkistä hyvinvointia, positiivisuutta, itsevarmuutta, perspektiiviä omaan elämään, varmuutta tulevaisuuden

suunnitelmiin ja erilaisia mahdollisuuksia. Lisäksi kokemusasiantuntijuus oli tuonut kokemusta vuorovaikutuksesta ja uusia sosiaalisia kontakteja sekä mahdollisuuden kehittää itseään kokemusasiantuntijatoiminnasta kertyvän kokemuksen avulla.

Työkokemusta, positiivista mieltä ja paljon ideoita elämälle. (nuori C)

Uusia kohtaamisia ja mahtavia ihmisiä elämään. (nuori F)

*Kokemusasiantuntijuus on mahdollistanut oman elämän tarkkailun kauem-
paa, antaen perspektiiviä elämään. Se on tarjoillut mahdollisuuksia itsensä
ja oman työn kehittämiseen. Erilaisista koulutus- ja työtehtävistä selviyty-
minen on lisännyt itsevarmuutta ja kohottanut mielialaani. N.S portteja elä-
määni on auennut tämän myötä ja odotankin innolla uusia haasteita ja työ-
tehtäviä. (nuori I)*

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että vastaajat olivat toimineet monenlaisissa kokemusasiantuntijatehtävissä, yleisimpiä olivat tapahtumien suunnittelu, katutyö ja Ylilyönti-
vuorot. Kokemusasiantuntijatoiminnalla koettiin olleen melko paljon vaikutusta nuoren elämään. Omaan osaamistaan vastaajat olivat päässeet hyödyntämään muun muassa nuorten kanssa toimiessaan, tukemalla ja auttamalla sekä henkisesti että käytännön asioissa. Uusia kokemuksia ja uutta oppia oli karttunut muun muassa kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa uusien ja erilaisten ihmisten kanssa.

Kokemusasiantuntijatoiminnan haitoiksi koettiin palkkioiden maksuongelmat, huono omatunto siitä, ettei ehtinyt toimimaan oman halun mukaisesti kokemusasiantuntijatehtävissä ja joidenkin ihmisten vaikeus erottaa kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolit toisistaan. Vastaajien kokemusten mukaan vuorovaikutus asiakkaiden kanssa oli erilaista kokemusasiantuntijan roolissa ollessa. Vastauksista tuli esiin, että nuoret kokivat itsensä tasavertaisiksi Etsivän työn ohjaajien kanssa toimiessaan kokemusasiantuntijana, vaikka tehtävissä nähtiinkin eroja esimerkiksi Ylilyönnissä työskennellessä. Kokemusasiantuntijatehtävissä toimiminen koettiin merkitykselliseksi, kokemusasiantuntijuus oli antanut nuorille muun muassa henkistä hyvinvointia, itsevarmuutta, perspektiiviä omaan elämään, sosiaalisia kontakteja ja mahdollisuuksia kehittää itseään.

6.4 Kokemusasiantuntijasta asiakkaaksi ja takaisin

Tässäkin osiossa käsitellään vain kolmentoista kyselyyn osallistuneen vastauksia, koska yksi vastaajista ei ole ollut Etsivän työn asiakkuudessa. Kun kysyttiin sitä, miten kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen oli vaikuttanut nuoren asiakkuuteen, suurin osa kysymykseen vastanneista (yhdeksän nuorta) kertoi, ettei se ollut vaikuttanut millään tavalla. Yksi vastanneista (nuori I) sanoi, ettei osallistuminen ollut vaikuttanut suuresti, lähinnä se oli syventänyt yhteistyötä ohjaajien kanssa. Myöskään kokemusasiantuntijana toimimisella ei koettu juurikaan olevan vaikutusta omaan asiakkuuteen, vaikutus nähtiin enemmänkin mahdollisuutena osallistua erilaisiin tehtäviin ja mielekkään päivätekemisen lisääntymisenä.

Ei mitenkää asiakas ja työsuhteet on pidetty erillään ja mielestäni se on hyvä! (nuori C)

Koen, että asiakkuuteni on aivan yhtä ihanaa ja kannustavaa kuin ennen kokemusasiantuntijuutta. (nuori I)

Suurin osa vastanneista (kymmenen nuorta) koki siirtymisen kokemusasiantuntijan roolista asiakkaan rooliin ja toisin päin joko helpoksi tai melko helpoksi. Kahden vastanneen mielestä se oli haastavaa (kuvio 8). Roolien sisäistämisen koettiin helpottavan siirtymisiä, merkitystä oli asiakkaan näkökulman omaksumisella ja roolien selväksi tekemisellä tuttujen ihmisten kanssa. Vuorovaikutus ohjaajien kanssa koettiin tärkeäksi, hyvä yhteishenki ja tasavertaisuus ohjaajien kanssa auttoi vaihtamaan roolista toiseen. Myös käytäntöjen sopiminen nousi esiin vastauksissa.

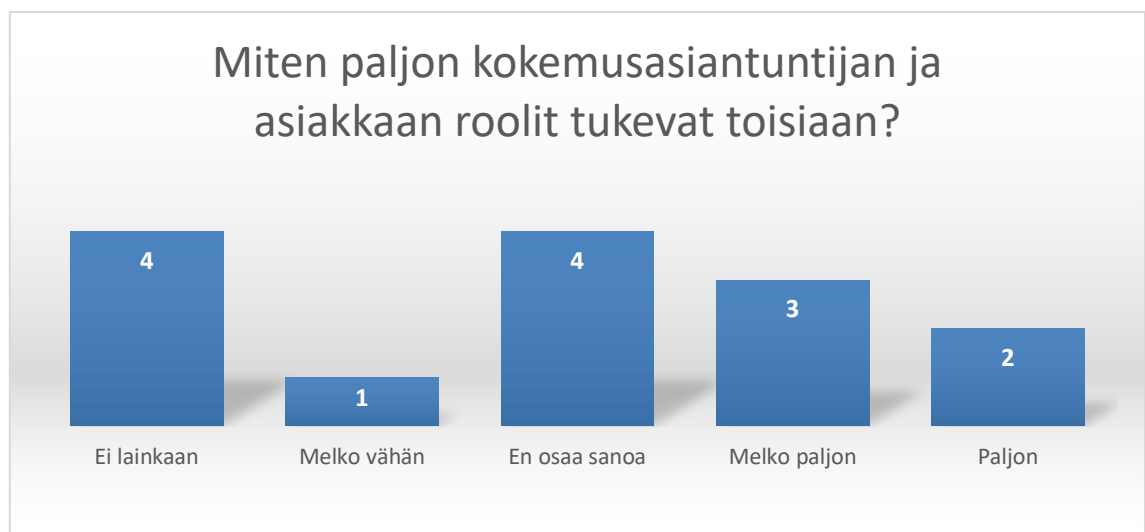
Itselleni on helpompaa jos kohtaan tuntemattomia ihmisiä ja olen heidän kanssaan vuorovaikutuksessa. Jos paikalla on itselle tuttuja (ei kokemusasiantuntijoita), hetkittäin täytyy muistutella missä asemassa sillä hetkellä itse on. (nuori H)

Oman identiteetin sisäistäminen, työntekijöiden verbaali ja non-verbaali ilmaisu ja työaikojen sopiminen kuin myös asiakastapaamisien selvä sopiminen. (nuori I)



KUVIO 8. Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolien siirtymä

Kysyttäessä kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolien välisestä suhteesta kaksi vastanneista sanoi roolien tukevan paljon toisiaan, kolmen mielestä ne tukivat melko paljon (kuvio 9). Neljä vastanneista koki, ettei roolien välillä ollut tukea lainkaan, yksi koki sitä olleen melko vähän.



KUVIO 9. Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolit

Osa vastanneista (neljä nuorta) koki, että joskus esimerkiksi toisten Etsivän työn asiakkaiden oli hankalaa erottaa kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolit toisistaan. Nuoret pohtivat, että syynä saattaisi olla kokemusasiantuntijoiden nuoruus ja se, ettei kokemusasiantuntijuudesta ollut ulkoisia tunnusmerkkejä.

Joskus on käynyt myös niin, että niitä ihmissuhteita joita syntyy toimiessani kokemusasiantuntijana on joidenkin hankalampi hahmottaa ja he lähestyvät ongelmiansa kautta mm. sosiaalisessa mediassa tai kun olen asiakkaana Ylilyönnissä. (nuori I)

Onhan se vähän hankalaa erottaa... koska meistä ei nää sitä ulospäin... (nuori M)

Vastaukset osoittivat, ettei kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kokemusasiantuntijana toimimisen koettu juurikaan vaikuttaneen omaan Etsivän työn asiakkuuteen, työ- ja asiakassuhteet oli pidetty onnistuneesti erillään. Suurin osa vastanneista koki helpoksi siirtymisen kokemusasiantuntijan roolista asiakkaan rooliin ja takaisin kokemusasiantuntijaksi. Asiakkaan näkökulman omaksuminen ja oman roolin sisäistäminen helpottivat siirtymiä. Osa nuorista oli kohdannut tilanteita, joissa joillakin Etsivän työn asiakkailla oli haasteita erottaa kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolit, tähän koettiin vaikuttaneen kokemusasiantuntijoiden nuoruuden ja sen, ettei kokemusasiantuntijoilla ole ulkoisia tunnisteita.

7 POHDINTA

7.1 Yhteenveto, johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Alla (taulukko 1) on esitelty tiivistetysti tutkimuksen avoimien kysymysten keskeisimmät tulokset.

TAULUKKO 1. Tutkimuksen avoimien kysymysten keskeisimmät tulokset

Kokemusasi- antuntijakou- lutukseen osallistumisen syyt	Kokemusasi- antuntijakou- lutuksen vai- kutukset	Kokemusasi- antuntijatoi- minnan vaikutukset	Erilaisten ko- kemosasian- tuntijatehtä- vien ja roo- lien vaikutuk- set	Kokemusasi- antuntijuu- den vaikutuk- set omaan asi- akkuuteen
Auttamisen halu	Omien mah- dollisuuksien ja potentiaalin oivaltaminen	Henkiset vai- kutukset	Roolien raken- tuminen	Ei vaikutusta
Halu oppia ja kokeilla uutta	Sosiaaliset kontaktit	Perspektiivi ja mahdollisuu- det	Muutoksen ku- vaus	Yhteistyö oh- jaajien kanssa syventynyt
Halu jakaa omia koke- muksia	Etsivän työn ja kokemusasian- tuntijuuden merkitys	Vuorovaikutus ja sosiaaliset kontaktit	Tehtävien eri- tasoinen vaati- vuus	

Alle (taulukko 2) on koottu monivalintakysymysten keskeisimmät tulokset. Taulukossa on kaksi eniten valittua vastausvaihtoehtoa, yleisin vastaus ylimpänä, suluisissa on merkittynä vastausten lukumäärä.

TAULUKKO 2. Tutkimuksen monivalintakysymysten keskeisimmät tulokset

Koulutukseen osallistumisen vai- kutuksen nuoreen ja nuoren elämään	Kokemusasian- tuntijana toimimi- sen vaikutus nuor- en elämään	Kokemusasian- tuntijana toimimi- sen merkitys nuor- elle	Siirtyminen koke- musasi-antuntijan ja asiakkaan roo- lien välillä
Melko paljon (7)	Melko paljon (5)	Melko paljon (7)	Melko helppoa (6)
Ei lainkaan (4)	Ei lainkaan (4)	Paljon (3)	Helppoa (4)

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten kokemusasiantuntijakoulutus ja kokemusasiantuntijatoiminta vaikuttavat nuoreen ja hänen Etsivän työn asiakkuuteen. Tavoitteena oli kerätä tietoa kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksestä nuorelle sekä erilaisten kokemusasiantuntijatehtävien vaikutuksesta. Tavoitteena oli myös tuoda esille sitä, ettei kokemusasiantuntijuus automaattisesti liity mielenterveyteen tai päihteisiin. Tutkimusaineistosta saatiin vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksessa tuli esille kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan monenlaisia, suurelta osin hyvin samankaltaisia vaikutuksia nuoriin. Ilmi tuli myös, ettei kokemusasiantuntijuuden koettu vaikuttavan omaan asiakkuuteen. Kokemusasiantuntijatoiminta koettiin merkitykselliseksi ja erilaisten tehtävien välillä oli huomattu erilaisia vaikutuksia. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että koska kokemusasiantuntijat kertoivat saaneensa Etsivältä työltä hyvin kokonaisvaltaista apua ja tukea, on heillä kokemustietoa monista eri elämänalueista.

Ensimmäinen tutkimuskysymys koski kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutuksia. Tutkimuksessa tuli ilmi, että kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen oli vaikuttanut nuoriin pääasiassa melko paljon. Jankko (2008, 82) ihmettelee omassa tutkimuksessaan sitä, että kokemusasiantuntijakoulutuksen merkitystä painotettiin melko vähän. Minun tutkimuksessa tuli esiin, että koulutuksella oli ollut nuorille monenlaisia merkityksiä, koulutukseen osallistuminen oli muun muassa vaikuttanut tulevaisuuden suunnitelmiin ja opintoihin liittyviin harjoitteluihin, se oli myös auttanut nuoria oivaltamaan omat mahdollisuutensa ja potentiaalinsa sekä lisännyt itsevarmuutta. Koulutuksen sisällöillä pystytään varmasti vaikuttamaan siihen, miten merkitykselliseksi nuoret kokevat koulutuksen. Etsivän työn kokemusasiantuntijakoulutusta on kehitetty uuden kokemusasiantuntijaryhmän kanssa, olisi mielenkiintoista tehdä vertaileva tutkimus, jotta nähtäisiin, ovatko koulutuksen vaikutukset ja merkitykset nuorille samansuuntaisia aiemman ryhmän kanssa.

Toinen tutkimuskysymys liittyi kokemusasiantuntijuuden merkitykseen nuorille. Tutkimustulokset osoittivat, että nuoret kokivat kokemusasiantuntijana toimimisen merkitykselliseksi, toimintaan osallistuminen oli antanut heille muun muassa henkistä hyvinvointia, itsevarmuutta, perspektiiviä omaan elämään ja varmuutta tulevaisuuden suunnitelmiin. Nuorille oli myös kertynyt kokemusta vuorovaikutuksesta ja he olivat saaneet uusia sosiaalisia kontakteja sekä mahdollisuuden itsensä kehittämiseen kertyneen kokemuksen

avulla. Pohjosen (2015, 35) tutkimustuloksissa oli yhteneväisyyksiä tutkimuksen tulosten kanssa vaikutuksiin ja merkityksiin liittyen, hänen tutkimuksessa esiin tulleita kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksiä oli muun muassa uuden oppiminen sisältäen myös henkisen kasvun. Kokemusasiantuntijana toimiminen oli antanut tutkimuksen osallistujille muun muassa itsevarmuutta (Pohjonen 2015, 39). Tuloksista voidaan päätellä, että kokemusasiantuntijuus tukee nuoren henkistä kasvua, lisää itseluottamusta ja antaa näkökulmia omaan tulevaisuuteen.

Joupin, Sahamiehen ja Vilppolahden (2016, 2) tutkimuksessa tulee ilmi, että kokemusasiantuntijuudella on hyvin yhteneviä merkityksiä eri kokemusasiantuntijoille ja toimintaan hakeutumisen syyt ovat monilla hyvin samankaltaisia. Saman huomioin omassa tutkimuksessa, nuorten vastauksissa nousi esiin hyvin yhteneväisiä teemoja koskien kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistumisen syitä ja kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksiä. Yksilöllisiäkin eroja nousi esiin yhteneväisyyksien lisäksi. Mielestäni vastausten samankaltaisuus on mielenkiintoista, sillä kokemusasiantuntijanuoret ovat hyvin erilaisia, mikä varmasti selittää yksilölliset erot. Voisiko samankaltaisuus johtua siitä, että vaikka nuoret ovatkin persoonaltaan erilaisia niin kuitenkin heidän arvomaailmansa olisivat yhteneväisiä?

Viimeisessä tutkimuskysymyksessä keskityttiin kokemusasiantuntijuuden vaikutukseen nuoren Etsivän työn asiakkuuteen ja roolien vaihtamiseen. Tutkimuksessa tuli hyvin selkeästi esille, ettei kokemusasiantuntijakoulutuksen tai kokemusasiantuntijatoiminnan koettu vaikuttaneen asiakkuuteen juuri ollenkaan. Asiakas- ja työsuhteet olivat pidetty onnistuneesti erillään, yhden nuoren mielestä yhteistyö ohjaajien kanssa oli syventynyt kokemusasiantuntijuuden myötä. Suurin osa koki kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolien vaihtamisen olevan helppoa, helpottavia asioita olivat muun muassa asiakkaan näkökulman omaksuminen, hyvä yhteishenki ohjaajien kanssa ja käytäntöjen selkeä sopiminen.

Vastauksissa nousi esiin kokemusasiantuntijatehtävissä toimimisen lopettaminen kokemusasiantuntijapalkkion maksuongelmien vuoksi. Tämä ei yllättänyt, sillä palkkioiden maksuun saaminen oli pitkään hyvin hankala, byrokraattinen ja kohtuuttoman kauan kestävä prosessi. Tämä vaivasi kokemusasiantuntijoiden lisäksi erittäin paljon myös Etsivän työn ohjaajia ja esimiestä. Tilanne on onneksi korjaantunut, prosessi selkiytynyt ja palkkiot saadaan maksuun aiempaa nopeammin. Kokemusasiantuntijapalkkioihin voi liittyä

myös toisenlaisiakin haasteita, vaikeuksia voi aiheuttaa esimerkiksi kokemusasiantuntijapalkkioiden, sosiaaliturvaetuuksien ja ansiotulojen sovittaminen yhteen. Kokemusasiantuntijatoiminnasta saatu palkkio saattaa pitkittää sosiaaliturvaetuuksien maksamista. (Rissanen 2013b, 17.) Osa Etsivän työn kokemusasiantuntijoista toimitti Kelaan todistuksen koskien kokemusasiantuntijapalkkiota, jottei se vaikuttanut toimeentulotuen määrään.

Tutkimuksen aineistossa mainittiin joidenkin ihmisten hankaluus erottaa asiakkaan ja kokemusasiantuntijan rooleja toisistaan. Ohjaajien tärkeä tehtävä on huolehtia siitä, etteivät kokemusasiantuntijat kuormitu liikaa työtehtävissä, mutta myös siitä, ettei kokemusasiantuntijuus ole haitaksi nuorelle hänen vapaa-ajallaan. Tästä syystä koulutuksissa onkin purettu erilaisia kokemusasiantuntijatoimintaan liittyviä tilanteita sekä pohdittu ja keskusteltu rajojen vetämisestä ja oman yksityisyyden suojaamisesta. Tätä aihetta on mielestäni tärkeää käsitellä riittävän usein, sillä aina voi tulla uudenlaisia tilanteita eteen, joissa rajat voivat häilyä.

Mielestäni kokemusasiantuntijakoulutukseen ja kokemusasiantuntijatoimintaan kannattaa panostaa Etsivässä työssä. Tutkimus osoitti toiminnan olevan merkityksellistä nuorille, jotka toimivat kokemusasiantuntijoina, ja uskon, että sillä on paljon merkitystä myös muille tahoille, mukaan lukien Etsivän työn ohjaajat, asiakkaat, yhteistyötahot ja yhteisöt. Koulutuksella koettiin olleen erilaisia vaikutuksia nuoriin, koulutuksen kehittäminen onkin jo aloitettu uuden kokemusasiantuntijaryhmän kanssa. Koulutukseen liittyen haasteltiin ensimmäisen ryhmän nuoria ja heiltä kysyttiin muun muassa kehitysideoita. Ensimmäisen ryhmän kokemusasiantuntijoita on myös osallistunut uuden ryhmän kouluttamiseen. Koulutuksissa on hyvä muistaa pitää mukana myös työnohjauksellinen näkökulma.

On tärkeää, että Etsivän työn ohjaajat pohtivat erilaisia tapoja työskennellä kokemusasiantuntijoiden kanssa, välillä on tuntunut siltä, että osalle ohjaajista yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa on luontevampaa. Tähän vaikuttaa varmasti myös se, että kahden tiimin työskentelytavat eroavat joiltain osin toisistaan, esimerkiksi alueilla työskentelevät työparit ovat enemmän mukana erilaisissa tapahtumissa. Uusien näkökulmien löytäminen voi olla välillä haastavaa, jos on tottunut työskentelemään tietyllä tavalla, sen vuoksi onkin hienoa, että kokemusasiantuntijanuoret ovat aktiivisia ja innovatiivisia sekä uskaltavat tuoda ajatuksensa ja ideansa esille. Nuorten ideoista on saanut alkunsa muun muassa

perhetapahtumat Suomensaareissa kesällä 2016, alkuvuodesta 2018 toteutettu taideryhmä sekä parhailaan säännöllisesti kokoontuva lautapeliryhmä Etsivän työn asiakkaille. Yhteistyön kehittämiseen vaikuttaisi varmasti myös se, että kaikki työntekijät pääsisivät tutustumaan aktiivisiin kokemusasiantuntijoihin ja yhdessä heidän kanssaan miettimään erilaisia toimintoja.

Tutkimustulokset osoittivat mielestäni sen, että yhden palvelun piiristä voi löytyä hyvin laaja-alaista kokemustietoa. Kokemusasiantuntijat voivat toimia monenlaisissa tehtävissä ja niiden kautta vaikuttaa toisiin ihmisiin, ammattilaisiin, palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan. Kuitenkin ennen kaikkea kokemusasiantuntijuus on merkityksellistä kokemusasiantuntijalle itselleen hänen omassa prosessissaan. Kokemusasiantuntijat tuovat asiat lähelle ja tekevät niistä helpommin ymmärrettäviä, he välittävät eteenpäin tärkeää viestiä ihmisten tarpeista ja mahdollisista epäkohdista palveluissa. Toivon ja uskon, että kokemusasiantuntijuuden potentiaali ja hyödyt aletaan nähdä paremmin, jonka myötä kokemusasiantuntijoiden käyttäminen eri yhteyksissä yleistyy entisestään myös julkisella sektorilla.

Tutkimuksen aihe oli hyvin mielenkiintoinen ja mielestäni siitä riittää ideoita myös jatkotutkimuksille. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tutkia, mitä merkitystä kokemusasiantuntijan kanssa työskentelemisellä on ollut Etsivän työn ohjaajille ja onko sillä ollut vaikutusta esimerkiksi asiakastyöhön. Olisi mielenkiintoista tutkia kokemusasiantuntijatoiminnan merkitystä myös asiakkaiden näkökulmasta. Mahdollista olisi myös tehdä vertaileva tutkimus kokemusasiantuntijuuden vaikuttavuudesta uusille, marraskuussa 2017 koulutetuille kokemusasiantuntijoille, tästä voisi esimerkiksi nähdä, onko koulutuksen kehittämällä ollut vaikutusta koulutuksen merkitykseen ja vaikuttavuuteen.

7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kuulan (2006, 21) mukaan ”eettinen ajattelu on kykyä pohtia sekä omien että yhteisön arvojen kautta sitä, mikä jossain tilanteessa on oikein tai väärin”. Etiikka koskettaa koko tutkimusprosessia alkaen tutkimusaiheen valinnasta jatkuen siihen, kun tutkimustulosten vaikutukset tulevat ilmi. Eettisiä kysymyksiä voi tulla eteen esimerkiksi tutkimuskohteen ja tutkimusmenetelmän valinnassa, aineiston hankinnassa, tutkittavien kohtelussa tai tulosten vaikutuksissa. (Kuula 2006, 11.)

Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattava tutkija käyttää tutkimuksessaan tiedeyhteisön hyväksymiä tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmiä. Tutkija hankkii tietoa perehtymällä oman alan tieteelliseen kirjallisuuteen, muihin asianmukaisiin lähteisiin ja analysoimalla omaa tutkimustaan. Tutkimustyössä ja tutkimustulosten esittämisessä tutkijan tulee toimia rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Hyvän tieteellisen käytännön mukainen tutkimus on laadukkaasti suunniteltu, toteutettu ja raportoitu. (Vilkka 2015, 41–42, 45.) Pysin käyttämään tutkimuksen teoriaosuudessa mahdollisimman ajanmukaista kirjallista aineistoa ja tietoa, joka oli peräisin luotettavista lähteistä. Tutustuin myös tutkimuksen aihepiiristä aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Kokemusasiantuntijuudesta löytyi melko hyvin aineistoa, mutta ne käsittelivät pääasiassa mielenterveys- ja/tai päihdeongelmien kokemusasiantuntijoita. Aineistoissa puhuttiin paljon toipumisesta ja kuntoutumisesta, näitä näkökulmia on haastavaa yleistää Etsivän työn kokemusasiantuntijoihin, joilla voi olla kokemustietoa aivan toisenlaisista asioista. Päädyin kuitenkin käyttämään kyseisiä aineistoja, koska ilman niiden antamaa tietoa olisi opinnäytetyön teoriaosuus jäänyt melko ohueksi.

Ihmisarvon kunnioittamisen tulee olla tutkimuksen lähtökohtana. Ihmisille annetaan tilaisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.) Vapaaehtoisen päätöksen tutkimukseen osallistumisesta mahdollistaa riittävä tiedonsaanti tutkimuksesta. Tärkeitä tietoja ovat tutkimuksen perustiedot, tieto tutkimuksen toteuttajista ja kerättyjen tietojen käyttötarkoitus. (Kuula 2006, 62–63.) Kyselylomakkeeseen liitin saatetekstin (kts. liite 1), jota käytin myös lähettämissäni sähköposteissa ja jakaessani kyselylomakkeen linkin ja sähköisen version kokemusasiantuntijoiden Facebook-ryhmässä. Saate tekstissä kerroin ensin tutkimusaiheen sekä tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteet. Tekstissä tuli ilmi keneltä ja millä tavoin tietoa kerätään. Saate tekstissä tuotiin myös esiin tutkimuksessa kerätyn tiedon anonyymius ja tiedon käsittelyn luottamuksellisuus. Tutkimustietojen tulee olla luottamuksellisia ja osallistujien anonymiteetti on turvattava (Tuomi & Sarajärvi 2013, 131.) Tutkimuksen osallistujilta ei kerätty henkilötietoja, lomakekyselyyn vastattiin nimettömästi. Osallistujien vastauksia käytettiin ainoastaan tähän tutkimukseen ja ne hävitettiin asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimuksen tulosten luotettavuus (reliabiliteetti) ja pätevyys (validiteetti) voivat vaihdella, vaikka virheiden syntymistä pyrittäisiin välttämään. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella erilaisilla mittaus- ja tutkimustavoilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Pätevyydellä tarkoitetaan määrällisessä tutkimuksessa sitä, että tutkimusmenetelmä mittaa

mitä on ollut aikomuskin mitata. Jotta tutkimus olisi pätevä, se ei saisi sisältää systemaattista virhettä. Tämä merkitsee sitä, miten tutkimuksen osallistujat ovat käsittäneet kyselylomakkeen kysymykset. Jos vastaaja ei ajattelekaan tutkijan olettamalla tavalla, tutkimuksen tulokset vääristyvät. Tämän estämiseksi käsitteet, perusjoukko ja muuttujat tulee määritellä tarkkaan, aineiston kerääminen suunnitella huolellisesti ja varmistaa kysymysten kattavuus. (Vilka 2015, 193.)

Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta eli mittaustulosten toistettavuutta ja mittauksen kykyä antaa ei-satunnaisia tuloksia. Mittaustuloksen tulisi olla täysin sama tutkijasta riippumatta, jos mittaus toistettaisiin samalla henkilöllä. Tutkimustuloksia ei tule yleistää esimerkiksi toiseen aikaan tai paikkaan, vaan niiden tulee pysyä omalla pätevyysalueella. Pätevyyden ja luotettavuuden muodostaman kokonaisluotettavuus on hyvä, kun mittaustuloksissa on mahdollisimman vähän sattumanvaraisuutta ja tutkimuksen otos edustaa perusjoukkoa. Luotettavuutta voi heikentää esimerkiksi vastaajan asian väärin muistaminen, asian tulkitseminen toisin kuin tutkija on tarkoittanut tai vastauksen merkitseminen tai tallentaminen väärin. (Vilka 2015, 194.) Koska tallensin itse osan vastauksista e-lomake-editoriin, pyrin olemaan mahdollisimman huolellinen siinä, että vastaukset tuli tallennettua juuri siinä muodossa, kuin ne oli kyselylomakkeisiin kirjoitettu. Tarkistin tallentamani vastaukset useaan otteeseen.

Kyselylomakkeessa kysyttiin kahdessa suljetussa kysymyksessä (kts. liite 1, kysymykset 15. ja 20.) kokemusasiantuntijana toimimisen vaikutuksesta elämään ja sen merkityksestä nuorelle. Etenkin vaikutusta koskeva kysymys olisi voinut olla parempi tehdä avoimena kysymyksenä tai liittää kysymykseen mahdollisuus täydentää kysymystä avoimella vastauksella. Koska kysymysten vastauksissa oli eroja, on vaikeaa tietää, miten vastaajat ovat esimerkiksi ymmärtäneet ja tulkinneet vaikutuksen ja merkityksen kysymyksissä. Myös kysymyksessä kokemusasiakkaan ja asiakkaan roolien välisestä suhteesta (kts. liite 1, kysymys 27.) olisi voinut olla tarpeen miettiä kysymyksen muotoilemista eri tavalla tai kysymyksen tekemistä avoimena kysymyksenä.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettu tutkimus voidaan todeta luotettavaksi, tutkimuskohde ja tulkittu materiaali sopivat yhteen, asiaankuulumattomat tai sattumanvaraiset tekijät ole vaikuttaneet teorian muodostamiseen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkijan tekojen valintojen ja ratkaisujen kautta. Luo-

tettavuutta arvioidaan läpi koko tutkimusprosessin koskien teoriaa, analysointia sekä tutkimusaineiston tutkimista, ryhmittelyä, luokittelua, tulkintaa, tulosten muodostamista ja johtopäätöksiä. (Vilkkä 2015, 196–197.)

Tutkimustekstin teoreettinen ja tutkimuksen käytännön toistettavuus eroavat toisistaan. Tutkimustekstien ja tutkimuskäytäntöjen välillä ei ole koskaan yhteneväisyyttä. Koska laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on ainutlaatuinen kokonaisuus, ei sitä voida toistaa käytännössä täysin samanlaisena. Toisten tutkijoiden tulokset voivat olla poikkeavia, vaikka luokittelu- ja tulkintasäännöt olisi esitetty hyvinkin perinpohjaisesti. Tähän voivat vaikuttaa tutkijan perehtyneisyys tutkittavaan aiheeseen. (Vilkkä 2015, 197.)

Luotettavuutta on tärkeää tarkastella myös puolueettomuuden näkökulmasta. Tutkijat ovat usein osallisia tutkimassaan yhteisössä ja sen toimintakulttuurissa. Läpinäkyvyys tutkimuksessa on tärkeää, se liittyy useilla tavoilla tutkimuksen tekemisen etiikkaan. (Vilkkä 2015, 198.) Pohdin ennen tutkimuksen tekemistä paljon sitä, mikä merkitys oli sillä, että tunnen kokemusasiantuntijanuoret. Vaikuttaisiko se nuorten vastauksiin, koki-sivatko he aidosti pysyvänsä anonyymeinä vastatessaan kyselyyn. Toisaalta olin jo rakentanut luottamussuhdetta heidän kanssaan ja toivoin sen vaikuttavan siihen, että nuoresta tuntuisi turvalliselta vastata rehellisesti kysymyksiin. Mietin myös, että pystyisinkö minä käsittelemään aineistoa niin, että vastaukset näyttäytyvät minulle nimettöminä, enkä ala niitä yhdistää nuoriin. Ajattelin, että vaikka tunnistaisinkin vastausten joukosta jonkun nuoren, ei se tulisi vaikuttamaan siihen, kuinka aineistoa käsittelen ja analysoin. Koen onnistuneeni aineiston käsittelyssä ja analysoinnissa nimettömyyden näkökulmasta, siinä varmasti auttoi se, että aineiston keruun ja analysoinnin välissä oli useita kuukausia.

Aihe oli todella kiinnostava ja tavoitteena oli saada mahdollisimman moni kokemusasiantuntijoista osallistumaan tutkimukseen. Kokemusasiantuntijat ovat osallistuneet koulutuksiin ja erilaisiin kokemusasiantuntijatehtäviin eri tavoin. Osa on voinut olla aktiivisempia koulutuksissa ja osa joissain tietyissä tehtävissä, toiset ovat tehneet monenlaisia tehtäviä. Tutkimuksen toteutuksessa pohdin sitä, että millainen otanta tulisi olemaan koko joukosta, olisiko edustettuna myös se mahdollinen osuus, joka ei välttämättä koe kokemusasiantuntijuuden vaikuttaneen millään tavalla. Kun kyselyä ei toteutettu tietyssä tilaisuudessa, saattoi olla mahdollista, että se tavoitti useampia nuoria, mutta voi myös olla, että se sivuutettiin helposti.

Alun perin tutkimusaineistoa piti kerätä lomakekyselyllä ja ryhmähaastatteluilla, minun piti toteuttaa ryhmähaastattelut yhdessä toisen ohjaajan kanssa, ja silloin pohdin, että tuleeko haastattelusta liian laaja ja raskas, pysyikö kokemusasiantuntijoilla mielenkiinto yllä lomakekyselyn jälkeen vielä ryhmähaastattelussakin. Mietin myös sitä, että vaikuttaako ryhmässä oleminen minkä verran nuoren omiin ajatuksiin, onko kuinka helppoa saada oma ääni kuuluviin vai jäädä mahdollisesti jotkin näkökulmat piiloon. Koska toisen ohjaajan oman opinnäytetyön aihe muuttui ja keräsin tutkimusaineiston yksin, päädyin valitsemaan aineistonkeruumenetelmäksi lomakekyselyn. Lomakekyselyssä ei ollut niinkään vaaraa siitä, että muut vaikuttavat omiin ajatuksiin, mutta toisaalta ei myöskään ole toisten kokemuksia herättelemässä omia tuntemuksia.

Jälkeen päin pohdittuna haastattelulla olisi voinut onnistua keräämään kattavammin aineistoa, nyt kyselylomakkeissa oli jätetty jonkin verran kysymyksiä vastaamatta ja osa vastauksista oli hyvin ytimekkäitä. Siitä huolimatta aineistoa kertyi mielestäni ihan hyvin ja aineisto vastasi tutkimuskysymyksiin. Verrattuna kyselylomakkeen täyttämiseen haastatteluun olisi kuitenkin pitänyt varata enemmän aikaa, mikä olisi saattanut vaikuttaa osallistujien määrään. Kyselylomakkeessa oli se etu, ettei sen täyttäminen ollut sidoksissa tiettyyn aikaan tai paikkaan. Haastattelutilanteessa taas olisi ollut mahdollista korjata kysymyksiä, mikäli ne eivät olisi olleet toimivia tai selventää, jos jotain kysymystä ei olisi ymmärretty. Kyselylomakkeen aineistosta ei voi olla täysin varma, että ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet kysymykset samalla tavalla.

Opinnäytetyön prosessin katkonaisuus on voinut vaikuttaa jonkin verran opinnäytetyön yhtenäisyyteen. Alkutaival opinnäytetyön kanssa meni melko sujuvasti, aihe ja tekeminen tuntuivat mielekkäiltä. Aineiston keräämisen jälkeen tekemiseen tuli pidempi, noin puolen vuoden mittainen tauko. Aihe ei kuitenkaan etäännytynyt, koska tauonkin aikana olin mukana kouluttamassa kokemusasiantuntijoita ja työskentelin erilaisissa tehtävissä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Pitkän tauon jälkeen oli kuitenkin haastavaa palata takaisin teorian ja kirjoittamisen pariin. Kirjoitin opinnäytetyötä vaihdellen aihealueesta toiseen, olisi varmasti ollut järkevämpää ja tehokkaampaa keskittyä yhteen aiheeseen kerrallaan. Opinnäytetyöprosessi on ollut opettavainen, se on muun muassa kehittänyt minua tutkijana, osoittanut itselle sopivia työskentelytapoja liittyen laajemman kirjallisen työn tekemiseen, antanut tietoa kokemusasiantuntijuuden merkityksistä eri tahoille ja saanut minut arvostamaan kokemusasiantuntijoita suuresti.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4., uudistettu painos. Riika: InPrint.

Asunnottomuuden ennaltaehkäisy. 2018. Tampereen kaupunki. Luettu 21.2.2018.
<https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/hyvinvoinnin-palvelu-alue/avo-ja-asumispalvelut/projektit/asunnottomuuden-ennaltaehkaisy.html>

Etsivä työ. 2018. Tampereen kaupunki. Luettu 12.3.2018.
<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/nuorten-palvelut/etsiva-tyo.html>

Etsivän työn esite. 2017. Tampereen kaupunki. Luettu 20.4.2018.
https://www.tampere.fi/tiedostot/e/16NBZBOU0/Etsivan_tyon_esite.pdf

Falk, H. 2013. Kokemusasiantuntijoiden omat tarinat. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi –kokemus asiantuntijuudeksi. Työpaperi 39/2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 15.2.2018.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Luettu 3.3.2018.
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Uni-grafia Oy. Luettu 16.1.2018.
<http://mtkl.fi/wp-content/uploads/2015/03/Kokemusasiantuntija-opas.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Huhtajärvi, P. 2007. Ammatillinen etsivä työ. Teoksessa Hoikkala, T & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy.

Hyvinvointisuunnitelma. 2013. Tampereen kaupunki: Talous- ja liiketoimintaryhmä. Luettu 21.2.2018.
https://www.tampere.fi/liitteet/h/6KjP5EKyq/DK_tre_HVS_netti.pdf

Jankko, T. 2008. Mielenterveyden kokemusasiantuntijuuden merkityksiä kuntoutujien ja omaisten ryhmäkeskusteluissa. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettu 15.4.2018.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79746/gradu03239.pdf?sequence=1>

Jouppi, E., Sahamies, K. & Vilppolahti, T. 2016. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen julkisen sektorin palvelujen kehittämisessä. Luettu 18.4.2018.
https://asiakas.kotisivukone.com/files/kokemusasiantuntija.kotisivukone.com/Tutkimukset/Tutkimusraportti_PDF.pdf

Juvonen, T. 2005. Osallisuuden kytkenät etsivään työhön –katunuoret. Teoksessa Kopomaa, T. & Meltti, T. (toim.) Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Helsinki: Yliopistopaino.

Juvonen, T. 2010. Etsivä työ nuorten tukimuotona. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen P. (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaalialalla. Riika, Latvia: Livonia Print.

Juvonen, T. 2015. Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Helsinki: Unigrafia.

Kaappaus keittiössä, ”Hyvä kiertämään”. 2018. Esitetty 26.2.2018 MTV.

Kaartinen-Koutaniemi, J. (toim.) 2012. Etsivässä työssä. Porvoo: Bookwell Oy.

Kankaanpää, S. & Kurki, M. 2013a. Toipuminen kokemuksena. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi –kokemus asiantuntijuudeksi. Työpaperi 39/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 15.2.2018.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1

Kankaanpää, S. & Kurki, M. 2013b. Recovery-ajattelu. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi –kokemus asiantuntijuudeksi. Työpaperi 39/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 15.2.2018.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1

Kolehmainen, A. 2015. Kahden maailman välillä tulkkina. Kokemusasiantuntijuus kokemuksena. Kasvatustieteiden pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettu 14.4.2018.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97650/GRADU-1435659440.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P. & Rotko, T. (toim.) 2014. Kokemukset käyttöön –kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Työpaperi 36/2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 15.2.2018.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1

Kurki, M., Hurri, H., Kokkonen, M. & Rätty, S. 2017. Kokemusasiantuntijakoulutuksen suositukset ja palkkiosuositukset. KoKoA – Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry. Luettu 20.2.2018.
<http://www.kokemusasiantuntijat.fi/wp-content/uploads/2018/01/KoKoA-Koulutetut-Kokemusasiantuntijat-ry-koulutussuositukset-PDF.pdf>

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010. Etsivä nuorisotyö, 7 b § Luettu 29.1.2018.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100693#Pidp2216256>

Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M. & Aalto, E. (toim.) 2007. Etsivä työ –Euroopan syrjäytyneiden väestönsien parissa. Amsterdam: Foundation Regenboog AMOC.

Mitä on kokemusasiantuntijuus? 2018. Väestöliitto. Luettu 21.2.2018.
<http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/mita-teemme/kokemusasiantuntijat/mita-on-kokemusasiantuntijuus/>

Mäki-Fränti, M. 2016. Kokemusasiantuntijuus sosiaaliaseman henkilöstön näkökulmasta. Tutkimus Tampereen Sarviksen sosiaaliasemalla. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettu 21.2.2018.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99844/GRADU-1475830162.pdf?sequence=1>

Niskala, A. & Savilahti, T. 2014. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemuskoulu- ja vertaistukitoiminnassa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Luettu 21.2.2018.
http://www.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita_kehittajaasiakastoiminta_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta

Nuorisolaki 1285/2016. Etsivä nuorisotyö, 10 § Luettu 2.3.2018.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285#Pidp451642272>

Ohjaamo Tampere -projekti. 2018. Tampereen kaupunki. Luettu 21.2.2018.
<https://www.tampere.fi/nuorisotakuu/ohjaamo-tampere-hanke.html>

Pohjonen, P. 2015. ”Tätä mun kuuluu tehdä” Päihdetaustaisten nuorten aikuisten motiiveja tehdä kokemustietoon pohjautuvaa päihdekasvatusta. Yhteiskuntatieteiden pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettu 16.4.2018.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97694/GRADU-1435930486.pdf?sequence=1>

Puumalainen, J. 2016. Vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden rooli päihde- ja mielenterveytyössä. Mielenterveyden Keskusliitto / Kuntoutussäätiö. Luettu 13.3.2018.
https://www.a-klinikka.fi/tiedostot/jarjestotutkimus/Jouni_Puumalainen_esitys_mielenterveysmessuilla_2016.pdf

Puuronen, A. 2014. Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittäminen –näkökulmia käytännön työstä. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 70. Luettu 20.4.2018.
http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/etsivan_katse.pdf

Rissanen, P. 2013a. Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi –kokemus asiantuntijuudeksi. Työpäpaperi 39/2013. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 15.2.2018.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1

Rissanen, P. 2013b. Mitä on kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi –kokemus asiantuntijuudeksi. Työpäpaperi 39/2013. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 15.2.2018.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1

Rissanen, P., Sinkkonen, N., Sohlman, T. & Kurki, M. 2015. Kokemusasiantuntijakoulutuksen suositukset. Vantaa: Edita Oy. Luettu 18.4.2018.

http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Julkaisut/Kumppanuusesitteet/kokemusasiantuntija_suositukset_nettiin.pdf

Rissanen, P. 2016. Vapaaehtoinen, vertainen ja kokemusasiantuntija –päihdetoipujan monet roolit. Mielenterveyden keskusliitto. Luettu 15.4.2018

<http://slideplayer.fi/slide/11642195/>

Ropponen, M. 2011. Kokemusasiantuntijuus kehittämisen välineenä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin psykiatrian toiminta-alueella. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu –tutkielma. Vaasan yliopisto. Luettu 26.2.2018.

http://www.epshp.fi/files/5286/Pro_gradu_tutkielma_kokemusasiantuntijuudesta.pdf

Räsänen, P. 2005. Havaintojen mittaus ja aineiston jäsentämisen metodologia. Teoksessa Räsänen, P., Anttila, A. & Melin, H. (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Juva: WS Bookwell Oy.

Saarinen, J. 2017. Upeaa työtä nuorten eteen – tamperelaiset Julius Lehtinen, 22, ja Noora Kivelä, 21, saivat kutsun Linnan juhliin. Aamulehden verkkojulkaisu 6.12.2017. Luettu 26.2.2018.

<https://www.aamulehti.fi/uutiset/upeaa-tyota-nuorten-eteen-tamperelaiset-julius-lehtinen-22-ja-noora-kivela-21-saivat-kutsun-linnan-juhliin-200579662/>

Snellman, K. 2012. Tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kohtaamat kynnykset sosiaali- ja terveyspalveluissa. Sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettu 27.3.2018.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83570/gradu05911.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taanila, A. 2005. Triangulaatio tutkimusmenetelmänä. Kansanterveystieteen ja yleislääketieteen laitos. Oulun yliopisto. Luettu 24.2.2018.

<http://docplayer.fi/20752365-Triangulaatio-tutkimusmenetelmana.html>

Tampereen kaupunkistrategia 2025. 2013. Yhteinen Tampere –näköalojen kaupunki. Tampereen kaupunki: Talous- ja liiketoimintaryhmä. Luettu 21.2.2018.

https://www.tampere.fi/tiedostot/k/MJNThAyNH/DK_TRE_strategia_suomi_kevyt.pdf

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, T. P., Savolainen, K & Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. EU: UNIpress.

Toikko, T. 2012. Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi. Suuntaaja 3/2012. Luettu 24.4.2018.

http://www.epshp.fi/files/5934/Suuntaaja3_2012.pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uudistettu laitos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake kokemusasiantuntijoille.

Kokemusasiantuntijuus Tampereen kaupungin Etsivässä työssä

Moikka!

Teen opinnäytetyötä Etsivän työn kokemusasiantuntijuuden vaikuttavuudesta. Tarkoituksena on selvittää, miten kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen ja mahdollinen kokemusasiantuntijan tehtävissä toimiminen vaikuttaa nuoreen. Voit siis vastata kyselyyn, vaikka olisit osallistunut vain koulutukseen. Tavoitteena on kerätä nuorten kokemuksia koulutuksesta ja toimimisesta erilaisissa kokemusasiantuntijatehtävissä. Lisäksi tarkoituksena on nostaa esille sitä, että kokemusasiantuntijuus ei automaattisesti tarkoita kokemusta mielenterveys- tai päihdeongelmista, vaan se voi liittyä palveluiden, esimerkiksi Etsivän työn, asiakkuuteen. Tutkimukseen osallistumalla voit tuoda esille omaa näkemystäsi Etsivän työn kokemusasiantuntijuudesta.

Aineistoa kerätään Kokemusasiantuntija- tai Lumipallokoulutukseen osallistuneilta nuorilta kyselylomakkeella. Kyselyyn voi vastata e-lomakkeella, tai täyttämällä lomakkeen joko tietokoneella tai käsin. Tietokoneella täytetyt lomakkeet voi palauttaa tiedostona minulle sähköpostiin. Käsin täytetyt ja tietokoneelta tulostetut lomakkeet voi palauttaa minulle tai jollekin muulle Etsivän työn ohjaajalle. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja saatuja tietoja tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Tutkimuksen tulokset julkaistaan siten, että vastaukset eivät ole yhdistettävissä yksittäiseen vastaajaan. Vastausaikaa on maaliskuun loppuun saakka. Jos mieleen tulee jotain kysyttävää tai kommentoitavaa, niin nykäise hihasta tai laita minulle sähköpostia.

Maria Helenius
maria.helenius@soc.tamk.fi

KYSELYLOMAKE

Jos vastaustila ei riitä paperisessa lomakkeessa, voit jatkaa vastaustasi lomakkeen kääntöpuolelle, merkitse tällöin kysymyksen numero, jota vastauksesi koskee.

Perustiedot

1. Ikä
 - 16-18 vuotta
 - 19-21 vuotta
 - 22-24 vuotta
 - 25-27 vuotta
 - 28-29 vuotta

2. Sukupuoli
 - Nainen
 - Mies
 - Muu

Etsivän työn asiakkuus

3. Kuinka kauan olet ollut Etsivän työn asiakkaana?
 - Alle vuoden
 - Vuoden
 - Kaksi vuotta
 - Kolme vuotta
 - Neljä vuotta
 - Viisi vuotta
 - Yli viisi vuotta
4. Jatkuuko asiakkuutesi edelleen?
 - Kyllä
 - Ei
 - En osaa sanoa
5. Mihin asioihin olet saanut apua Etsivältä työltä? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.
 - Koulutus
 - Työ
 - Toimeentulo
 - Sosiaaliset suhteet
 - Terveys
 - Mielenterveys
 - Päihteet
 - Arjen hallinta
 - Tulevaisuuden suunnittelu
 - Asuminen
 - Perhe
 - Harrastukset
 - Muu
6. Mihin asioihin olet saanut apua Etsivältä työltä?
(Vastaa tähän kysymykseen, jos edellisessä kysymyksessä valitsit vaihtoehdon muu. Voit myös halutessasi tarkentaa vastaustasi.)

Kokemusasiantuntijakoulutus

7. Mikä sai sinut osallistumaan kokemusasiantuntijakoulutukseen?

8. Vaikuttiko koulutukseen osallistuminen sinuun ja/tai elämääsi?
 - Ei lainkaan
 - Melko vähän
 - En osaa sanoa
 - Melko paljon
 - Paljon

9. Mitkä asiat koulutuksessa vaikuttivat sinuun? Millä tavoin ne vaikuttivat?

10. Oletko koulutuksen jälkeen toiminut kokemusasiantuntijan tehtävissä?
 - Kyllä
 - En

11. Mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen, ettet ole toiminut kokemusasiantuntijan tehtävissä?
(Vastaa tähän kysymykseen, jos vastasit edelliseen kysymykseen En.)

12. Haluatko tulevaisuudessa toimia kokemusasiantuntijana?
 - Kyllä
 - En
 - En osaa sanoa

Kokemusasiantuntijana toimiminen

Vastaa näihin kysymyksiin, jos olet toiminut kokemusasiantuntijan tehtävissä.

13. Missä kokemusasiantuntijan tehtävissä olet toiminut? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Ylilyönti
- Katutyö
- Koulutukset
- Etsivän työn ja/tai Nuorten talon esittelyt
- Tapahtumien suunnittelu ja järjestäminen
- Nettityö
- Nuoren saattaminen palveluihin
- Muu

14. Missä kokemusasiantuntijan tehtävissä olet toiminut?

(Vastaa tähän kysymykseen, jos edellisessä kysymyksessä valitsit vaihtoehdon muu. Voit myös halutessasi tarkentaa vastaustasi.)

15. Onko kokemusasiantuntijana toimimisella ollut vaikutusta elämääsi?

- Ei lainkaan
- Melko vähän
- En osaa sanoa
- Melko paljon
- Paljon

16. Oletko päässyt hyödyntämään tietojasi ja/tai taitojasi kokemusasiantuntijan tehtävissä? Jos olet, niin mitä ja missä tilanteissa?

17. Oletko kokenut ja/tai oppinut jotain uutta? Jos olet, niin mitä ja missä tilanteissa?

18. Onko kokemusasiantuntijana toimimisesta ollut sinulle jotain haittaa? Jos on, niin millä tavoin ja missä tilanteissa?

19. Ovatko eri tehtävät ja/tai roolit vaikuttaneet sinuun eri tavalla? Jos ovat, niin mitä eroja olet huomannut?

20. Kuinka paljon kokemusasiantuntijatehtävissä toimimisella on ollut merkitystä sinulle?

- Ei lainkaan
- Melko vähän
- En osaa sanoa
- Melko paljon
- Paljon

21. Oletko kokenut olevasi tasavertainen Etsivän työn ohjaajien kanssa toimiessasi kokemusasiantuntijana? Jos olet, niin millaisissa tilanteissa?

22. Mitä kokemusasiantuntijana toimiminen on antanut sinulle?

Kokemusasiantuntijasta asiakkaaksi ja takaisin

Vastaa näihin kysymyksiin, jos olet vielä Etsivän työn asiakkuudessa.

23. Miten koulutukseen osallistuminen on vaikuttanut omaan asiakkuuteesi?

24. Miten kokemusasiantuntijana toiminen on vaikuttanut omaan asiakkuuteesi?

25. Millaista on siirtyä kokemusasiantuntijan roolista asiakkaan rooliin ja toisin päin?

- Haastavaa
- Hieman haastavaa
- En osaa sanoa
- Melko helppoa
- Helppoa

26. Mitkä asiat vaikuttavat kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolien siirtymiin, mikä helpottaa ja mikä vaikeuttaa?

27. Miten paljon kokemusasiantuntijan ja asiakkaan roolit tukevat toisiaan?

- Ei lainkaan
- Melko vähän
- En osaa sanoa
- Melko paljon
- Paljon

28. Onko muiden ihmisten hankalaa erottaa kokemusasiantuntijan ja asiakkaan rooli toisistaan? Miten tämä on näkynyt sinulle?

Loppusanat

Haluatko kertoa vielä jotain aiheeseen liittyen, aiheen vierestä tai antaa palautetta?

Selvisit loppuun asti! Mahtavaa, että osallistuit kyselyyn!

Suuresti kiittäen,
Maria