

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne.

Viite:

Palukka, H., Tiilikka, T. & Auvinen, P. 2019. Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa – osallisuuden mahdollistaja vai osallistumispolitiikan väline. Janus : Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 27(1), 21-37.
<https://doi.org/10.30668/janus.66252>



SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

KOKEMUSASiantuntija Mielenterveys- ja Päihdepalveluissa – Osallisuuden Mahdollistaja vai Osallistamispolitiikan Väline?

Hannele Palukka: YTT, dosentti, Tampereen ammattikorkeakoulu

Tiina Tiilikka: YTT, Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Petra Auvinen: YTT, Tampereen yliopisto

hannele.palukka@tuni.fi, tiina.tiilikka@seamk.fi, petra.auvinen@tuni.fi

Janus vol. 27 (1) 2019, 21–37



Tiivistelmä

Kokemusasiantuntijuus hyödyttää palvelujärjestelmää ja sen asiakkaita sekä kokemusasiantuntijoina työskenteleviä, joilla katsotaan olevan kaksoisrooli sekä asiakkaina ja palveluiden käyttäjinä että omaehtoisina toimijoina. Artikkelissa kysytään, miten kokemusasiantuntijat asemoivat itsensä päihde- ja mielenterveyspalveluiden hyödyntäminä asiakkaina suhteessa palvelujärjestelmään, sen palveluksessa oleviin ammattilaisiin sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujiin. Tutkimuksessa haastateltiin kokemusasiantuntijoita, jotka toimivat kokemusasiantuntijoina erilaisissa tehtävissä päihde- ja mielenterveysasiakkaiden tukena ja ammattilaisten rinnalla. Aineiston analyysi kytkeytyy sosiologisen kulttuurintutkimuksen tapaan lähestyä tutkimuskohdetta kulttuurisena ilmiönä. Tutkimus esittää, että kokemusasiantuntijoiden asema on ristiriitainen yhtäältä asiakkaan kuntoutumista vahvistavana päihde- ja mielenterveyspalveluiden toimijoina ja toisaalta hallinnon harjoittaman osallistamispolitiikan välineinä.

JOHDANTO

Kunnat hyödyntävät yhä useammin sosiaali- ja terveyspalveluita käyttäviä asiakkaita, jotka toimivat kokemusasiantuntijoina. Asiakkaat osallistuvat esimerkiksi mielenterveyspalveluiden kehittämiseen tuomalla esiin kokemusiansaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen työparina psykiatrisissa ryhmätoiminnoissa tai sosiaali- ja terveysalan koulutuksissa (Toikko 2012). Kokemusasiantuntijuus hyödyttää paitsi palvelujärjestelmää ja sen asiakkaita myös kokemusasiantuntijoina työskenteleviä, joilla katsotaan olevan kaksoisrooli sekä kuntoutuja-asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä että omaehtoisena toimijana (Hietala & Rissanen 2015). Kokemusasiantuntijat vaikuttavat palvelujärjes-

telmään myös kehittämällä palveluita ilmaistessaan kokemukseen perustuvaan asiantuntemustaan (Jankko 2008; Meriluoto 2016a). Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa on tuottanut uudenlaista näkemystä ja ymmärrystä päihde- ja mielenterveyskuntoutuksen ehdoista ja palveluiden toimivuudesta kuntoutujien näkökulmasta (Laitinen & Nikupeteri 2016, 427). Artikkelissa kysytään, miten kokemusasiantuntijat asemoivat itsensä päihde- ja mielenterveyspalveluiden hyödyntäminä asiakkaina suhteessa palvelujärjestelmään, sen palveluksessa oleviin ammattilaisiin sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujiin. Artikkelin perustuu kuuden kokemusasiantuntijana toimivan päihde- ja mielenterveyskuntoutujan haastatteluihin.

Kansalaisten osallisuuteen pyrkivä toiminta näkyy selkeästi suomalaisen sosiaali- ja kuntapolitiikan tavoitteissa ja ohjelmissa. Pyrkimyksenä on kansalaistoiminnan vaihtoehtoisten foorumien kehittäminen osana järjestöjen ja kansalaisten omaehtoista toimintaa. Kansalaistoiminnassa tavoitellaan monipuolisuutta ja erilaisten väestöryhmien huomioonottamista. (Kananaja 2017, 97.) Kokemusasiantuntijuuden vakiinnuttaminen osaksi sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää on myös valtakunnallinen tavoite. Vuoden 2015 hallitusohjelmassa esitetään, että kokemusasiantuntijuutta tulisi käyttää osana sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistä. Tavoitteina on, että sosiaali- ja terveyspalveluissa painotetaan varhaista tukea, ennaltaehkäisevää työtä ja vaikuttavia asiakaslähtöisiä palveluketjuja yli hallintorajojen. Tämä voi toteutua vahvistamalla kokemusasiantuntijamuksen käyttöä ja ihmisten osallisuutta. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 20.) Osallisuuden vahvistaminen on myös keskeinen lakisäätöinen tehtävä, josta säädetään sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

KOKEMUSASiantuntijuutta käsittelevä tutkimus

Kokemusasiantuntijuutta on tutkittu pääsääntöisesti voimaantumisen, yhteiskehittämisen ja hallinnan näkökulmista. Voimaantumisen näkökulma edustaa kokemusasiantuntijuuden valtavirtatutkimusta, joka on keskittynyt selvittämään, miten päihde- ja mielenterveytyössä tapahtuva osallistuminen vaikuttaa yksilön hyvinvointiin ja toipumiseen (Hokkanen ym. 2017; Rogers ym. 2007; Sells ym. 2006; Da-

vidson ym. 2004; Clarke ym. 2000; O'Donnell ym. 1999). Kokemusasiantuntijuutta on lähestytty myös yhteiskehittämisen näkökulmasta, jolloin tutkimuksen kohteina ovat olleet asiakkaiden uudet osallistumistavat ja niiden tuottamat konkreettiset hyödyt palveluiden laadulle tai tutkimukselle (Pohjola ym. 2017; Laitinen & Nikupeteri 2016). Näissä tutkimuksissa kokemusasiantuntijat asemoidaan usein kokemus- tai kehittäjäasiakkaisiksi, jotka välittävät sosiaalitoimen asiakkuuteen liittyviä kokemuksiaan vaikuttaakseen sosiaalipalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin (Hietala & Rissanen 2015).

Päivi Rissanen (2015) väitöskirjatutkimus *Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta* edustaa sekä voimaantumisen että yhteiskehittämisen näkökulmaa kokemusasiantuntijuuteen. Autoetnografisessa tutkimuksessaan Rissanen tarkastelee omia sairastumis-, sairaala- ja kuntoutumiskokemuksiaan. Rissanen tutkimustapaan liittyy brittiläiseen tutkimusperinteeseen, jota kutsutaan kuntoutujien kokemustutkimukseksi. Tutkimusperinnettä edustavissa tutkimuksissa hyödynnetään palvelun käyttäjiä, heidän voimaantumistaan sekä aktiivista rooliaan tutkimuksen toteuttamisessa. Mai Peltoniemen (2017) ylemmän koulutusohjelman sosionomin opinnäytetyö *Aivan kuin minua ei olisi. Autoetnografia emotionaalisesta traumasta ja toipumisesta* edustaa Rissanen väitöstutkimuksen ohella suomalaista kuntoutujien kokemustutkimusta. Opinnäytetyö luo uraa kokemusasiantuntijamuksen jäsentämiselle osana ammatillista osaamista. Susanna Hyvärin (2001) väitöstutkimusta voi pitää voimaantumisen näkökulmaa

hyödyntävän kokemusasiantuntijatutkimuksen uranuurtajana Suomessa, vaikka tutkimuksessa ei käsitellä kokemusasiantuntijuutta sinänsä. Hyväri (2001) tuo esille kokemusten hyödyntämisen poliittisena toimintana, jolloin omakohtaisesti koetut ja tulkitut käytännöt muodostavat pohjan palvelujen kehittämislle ja järjestämislle.

Kokemusasiantuntijuutta koskeva tutkimusperinne on muodostunut uusliberalistisesta yhteiskehittämisen ajatuksesta ja palveluiden käyttäjien omasta aktiivisuudesta syntyneestä selviytyjäliikkeestä. Edellisen tarkoituksena on tehostaa ja yksilöllistää palveluita lisäämällä yksilön vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Selviytyjäliikkeen tavoitteena sen sijaan on lisätä ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja palveluihin. (Beresford & Salo 2008.) Rissanen ja Peltoniemen tutkimukset edustavat harvinaista tutkimusperinnettä, koska Suomessa kokemusasiantuntijatoiminta ei ole lähtöisin kansalaisten omasta aktiivisuudesta, vaan lähinnä järjestöjen ja kuntien erilaisista osallistamishankkeista, joihin kansalaisia on kutsuttu mukaan (Meriluoto 2016a).

Kolmatta näkökulmaa kokemusasiantuntijuutta koskevassa tutkimuksessa edustaa hallinnallisuuden näkökulma, joka tarkastelee kokemusasiantuntijuutta osallistamiskäytäntöinä. Hallinnan viitekehyksessä hyvinvoinnin edellytys, voimaantuminen, tuotetaan yksilön haluiksi ja kyvyiksi yhtäältä asettua hallittavaksi ja toisaalta asettua hallitsemaan itseään hallinnon päämäärien mukaisesti. Tällöin kokemusasiantuntijuuden keskeisenä tehtävänä uusien vaikutusmahdollisuuksien avaamisen

lisäksi on aktiivisten ja hallittavissa olevien yksilöiden tuottaminen (Meriluoto 2016a, 2016b; Miller & Rose 2008). Taina Meriluoto (2016a, 2016b) tarkastelee kokemusasiantuntijuutta hallinnallisuuden kehyksestä käsin nojaamalla Foucault'n (2004) teoriaan paimenvallasta. Tällöin kokemusasiantuntijuus näyttäytyy hallinnan tekniikkana eli keinona ottaa haltuun poikkeavuudet ja tuottaa turvallisia ja kuuliaisiksi kansalaisia. Meriluoto (2016a, 2016b) nostaa esiin myös kokemusasiantuntijuuden emansipoivan luonteen. Kokemusasiantuntijuus rikkoo perinteisiä hallinnan rakenteita mahdollistaessaan uudenlaista osallistumista. Edellä esitellyistä näkökulmista poiketen tässä artikkelissa hyödynnetään sosiologisen kulttuurintutkimuksen näkökulmaa lähestymällä kokemusasiantuntijuutta kulttuurisena ilmiönä. Tällöin tarkastelun keskiöön nostetaan erityisesti merkityksen käsite ja yhteiskuntaelämän merkitysvälitteisyys. (Clarke ym. 1979; Willis 2014; 2017.)

AINEISTO JA ANALYYTTINEN LUKUTAPA

Artikkelin aineisto koostuu keväällä 2015 toteutetuista kuuden tutkimusluvan antaneen kokemusasiantuntijan yksilöhaastatteluista. Haastatellut rekrytoitiin A-Klinikkasäätiön vuosina 2013–2016 toteuttaman Verkottaja-hankkeen osallistujien joukosta.¹ Haastattelut etenivät yhdeksän strukturoidun kysymyksen varassa, jotka käsittelivät 1) kokemusasiantuntijoiden suhdetta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin sekä asiakkaisiin, 2) kokemusasiantuntijan, ammattilaisen ja asiakkaan välistä yhteistyötä, 3) kokemusasiantuntijan asemaa ja vaikutus-

mahdollisuuksia palvelujärjestelmässä sekä 4) kokemusasiantuntijuuden merkitystä itselle (ks. liite 1). Haastattelujen kesto vaihteli tunnista lähes kahteen tuntiin. Haastattelupaikkana oli yliopiston seminaarihuone tai mielenterveys- ja päihdejärjestön kokoustila. Haastattelijoina toimivat tämän artikkelin kirjoittajat.

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanataarkasti tekstiksi. Haastattelujen henkilöiden tunnistamista koskevat tiedot muutettiin tai poistettiin teksteistä. Artikkelissa esitetyissä haastattelukatkelmissa lyhenteet KA1–6 viittaavat kokemusasiantuntijoihin ja H1–3 haastattelijoihin. Merkintä (—) tarkoittaa haastattelupuheen poisjättöä. Haastatellut olivat kukin erilaisen mielenterveys- ja/tai päihdetaustan omaavia kuntoutujia. He olivat kaikki edenneet toipumisessaan pitkälle, mutta kukin haastateltava oli erilaisessa vaiheessa kuntoutumistaan. Haastatelluista kolme oli naisia ja kolme miestä. Iältään he olivat 25–60-vuotiaita. Kaikki haastatellut olivat kouluttautuneet kokemusasiantuntijoiksi joko mielenterveys- ja päihdealan järjestössä tai aikuiskoulutuskeskuksessa. Kolmella haastatelluista oli sosiaali- ja terveysalan ammatillinen tai korkeakoulututkinto, kahdella oli jokin muu ammatillinen tutkinto ja yhdellä haastellulla ei ollut haastatteluhetkellä kokemusasiantuntijakoulutuksen lisäksi muuta ammatillista koulutusta. Haastateltavat toimivat kokemusasiantuntijoina erilaisissa tehtävissä päihde- ja mielenterveysasiakkaiden tukena ja ammattilaisten rinnalla. Kokemusasiantuntijoista kolme työskenteli palkattuina sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisina ja kolme toimi kokemusasiantuntijoina vapaaehtoisohjalta.

Aineiston analyysissä sovellettiin diskurssianalyysia. Sen fokus oli siinä, miten haastateltavat käyttivät verbalisia lausumia, argumentteja sekä kertomuksia tuottaessaan sosiaalista todellisuuttaan. Artikkelin lähestymistapa aineistoon sitoutuu ontologisen konstruktionismin tapaan ajatella, että tekstien ja puheen ulkopuolella on ei-diskursiivisia todellisuuksia (Aaltonen ym. 2009; Fairclough 2005; Mälkiä 1997, 36–40). Haastatteluaineistossa tätä ei-diskursiivista todellisuutta edustavat päihde- ja mielenterveyspalvelut ammattilaisineen, asiakkaineen ja kokemusasiantuntijoineen. Analyysissä kiinnitytään palvelujärjestelmän sosiaalisiin käytäntöihin, jotka tuottavat selontekoa ja säätelevät diskursseja historiallisesti (Hall 2001). Kokemusasiantuntijoiden haastatteluista lähestytään erilaisina puhetekoina, jotka voi ymmärtää sekä palvelujärjestelmän tuotteiksi että sen tuottajiksi.

Analyysi toteutettiin kahdessa vaiheessa, joista ensimmäisessä kysyttiin, miten kokemusasiantuntijat rakentavat roolinsa, tilanteen määrittelynsä tai erilaiset puheen tarkoitukset sekä mitkä puhettavat kutsutaan esiin. Analyysin toisessa vaiheessa vastattiin kysymykseen, miten kokemusasiantuntijoiden asemalleen antamat merkitykset asettuvat laajempaan kontekstiin, yhteiskunnalliseen tilanteeseen, jossa odotetaan asiakkaalta aktiivista roolia palveluiden käyttäjänä ja kehittäjänä (Juhila & Raitakari 2017). Analyysin tulkinna nostettiin esiin kokemusasiantuntijuuteen sisältyvä kaksoisrooli omien ja muiden palvelunkäyttäjien kokemusten tulkitsijana ja palveluiden kehittäjänä yhdessä ammattilaisten ja viranomaisten kanssa (ks. Hyväri 2017, 181).

KOKEMUSASiantuntija asiakkaan osallisuuden mahdollistajana

Suomalaisen yhteiskunnan ideaalina on osallistuva ja aktiivinen kansalainen, mitä korostetaan politiikkaohjelmissa (Laitinen & Niskala 2016, 10). Osallisuus on sitoutumista edellyttävää toimintaa, johon sisältyy vaikuttamisen tavoite ja vastuunotto omasta toiminnasta. Onnistunut osallisuus edellyttää toimijoiden välistä luottamusta ja tiivistä vuorovaikutusta sekä avoimuutta ja kuulluksi tulemisen kokemusta. (Raitakari ym. 2015; Laitinen & Pohjola 2010.) Haastatellut kokemusasiantuntijat kertovat omasta toiminnastaan asiakkaan osallisuuden mahdollistajina rakentamalla luottamusta, vuorovaikutusta, avoimuutta ja kuulluksi tulemisen kokemusta.

Kokemusasiantuntijat jäsentävät rooliaan asiakkaan osallisuuden mahdollistajana päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa neljällä tavalla. Ensinnäkin kokemusasiantuntijat asemoivat itsensä asiakkaan kokemusmaailman avaajaksi. Kokemusasiantuntijan läsnäolo asiakkaan ja ammattilaisen välisessä kuntoutuskeskustelussa auttaa asiakasta avautumaan vaikeaksi kokemistaan tapahtumista ja asiantiloista. Toiseksi haastatellut kokemusasiantuntijat jäsentävät oman roolinsa asiakkaan osallisuuden mahdollistajana asemoimalla itsensä asiakkaan esikuvaksi, jolloin asiakkaan luottamus ja usko omaan kuntoutumiseensa vahvistuu. Kolmanneksi haastatellut kokemusasiantuntijat jäsentävät rooliaan osallisuuden mahdollistajana asemoimalla itsensä asiakkaan läheiseksi, joka tukee läsnäolollaan asiakasta hänen kertoessaan ammattilaiselle esimerkiksi omasta päihteiden

käytöstään. Neljänneksi haastatellut kokemusasiantuntijat jäsentävät rooliaan asiakkaan osallisuuden mahdollistajana asemoimalla itsensä välittäjäksi asiakkaan ja ammattilaisen keskinäisessä kuntoutuskeskustelussa, jolloin ammattilaisen on helpompi ymmärtää asiakkaan vaikeaa sosiaalista ongelmaa.

Kokemusasiantuntija asiakkaan kokemusten avaajana

Kokemusasiantuntijat kertovat, että asiakas voi olla puhumaton ja niin lukossa, ettei kuntoutuksessa tarvittava vuoropuhelu pääse käyntiin. Tällöin kokemusasiantuntijan kertomat kokemukset ja tarinat voivat toimia asiakkaan lukon avaajina ja edistää yhteistyötä ammattilaisen kanssa. Kokemusasiantuntijoiden jäsentämänä eletty ja koettu tuottaa välttämättömän tiedon siitä, mihin suuntaan asiakkaan kannattaa kuntoutuksessa ohjautua:

KA3: Et jotenkin siinä tilanteessa, kun siinä on kokemusasiantuntijan roolissa, niin onnistuu löytään jonkun oikeen avaimen tai jonkun jutun, tai omalla olemuksellaan herättään niin suurta luottamusta tai jotain tapahtuu, mikä saa sillä asiakkaalla jonkun portin aukeemaan, mitä hän ei oo aikasemmin uskaltanu tai halunnu puhua tai jotain.

Haastateltava tuottaa kokemusasiantuntijasta asiakkaan toipumisen luonnollista mahdollistajaa, jonka pelkkä läsnäolo luo luottamuksellisen ilmapiirin ja vapauttaa asiakkaan häpeästä kertoa omasta elämästään ja ongelmistaan. Seuraavassa katkelmassa haastattelija esittää vahvan kannanoton terveysalan ammattijärjestöjen kielteisestä suhtautumisesta kokemusasiantuntijuuteen, mikä saa haastateltavan puolustamaan

kokemusasiantuntijuutta esittämällä sen luonnonlain kaltaiseksi, välttämättömäksi edellytykseksi asiakkaan kuntoutumisessa:

H1: Kyllä ainakin Tehy ja nää Superi, ne hän on hirveen vastaan, että sinne tulis niitä hoiva tämmösiä tiätkö ihmisiä. Otetaan se niin ku ammatillinen niin ku asema, koetaan uhatuks.

KA3: No just tää on tätä, mitä mä just sanoinkin, että jotenkin koetaan, että kokemusasiantuntija tekee jotain muka paremmin ku he, vaikka tosi asiassa mä koen, että kokemusasiantuntija vaan ihan luontaisesti niin kun sillä on vaan se joku juttu, mikä menee sen muurin läpi, että sillä on vaan se oikee avain. (—) Se avain niinkun, sä oot syntyny niitten avainten kanssa, ei niitä avaimia ei pysty kukaan muu valmistaa eikä tekeen, et se on joku semmonen.

On kiinnostavaa havaita, miten haastateltava tuottaa asiakkaan ja kokemusasiantuntijan yhteisestä kokemusmaailmasta välttämättömää edellytystä asiakkaan kuntoutumiselle luonnollistamalla kokemusasiantuntijuuden kokemuksen kautta saavutettavaksi ominaisuudeksi. Haastateltava asemoi kokemusasiantuntijat olemukselliseksi asiakkaan kokemusmaailman avaajiksi ja näin välttämättömiksi edellytyksiksi asiakkaan kuntoutumiselle. Samalla hän tuo esille palvelujärjestelmän hierarkisen luonteen, jossa asiakkaan ja sosiaaliryönteikijän välinen vuorovaikutus jää usein toteutumatta (ks. myös Juhila 2006).

Kokemusasiantuntija esikuvana

Haastateltavat kokemusasiantuntijat asemoituvat paitsi asiakkaan kokemus-

ten avaajaksi myös asiakkaan esikuvaksi, joka kannustaa ja rohkaisee asiakasta muutokseen:

KA1: Et on ihan ääneen sitä sanottu, että tavallaan se, että on niin kun elävä esimerkki siitä, että joku on selvinny jostain saman kaltasesta vaikeesta elämäntilanteesta ja on siinä niin kun tolpillaan ja järjissään tavallaan, niin se on yks mitä usein ite kuulee. Se antaa paljon niin kun voimia, semmosta niin kun motivointia itekin yrittään.

Haastateltava vahvistaa asemoitumistaan asiakkaan esikuvaksi kertomalla, kuinka asiakkaat ovat ”ihän ääneen” sanoneet haastateltavan olevan ”elävä esimerkki” selviytymisestä. Esikuvan asema motivoi haastateltavaa paitsi tukemaan ja kannustamaan asiakasta, myös jatkamaan omaa kuntoutumistaan. Kokemusasiantuntijan kertomukset kokemistaan vaikeista elämäntilanteista ja niistä selviytymisestä voivat vahvistaa asiakkaan uskoa ja luottamusta kykyyn selviytyä omista ongelmistaan:

KA3: Niin ehkä se on totta, että mulla on kokemus siitä selviytymisestä. Mä olen ikuinen optimisti, mulla on niin kun aivan järjetön usko ihmisten potentiaaliin ja kapasiteettiin ja mahdollisuuksiin. Että vaikka mä näkisin mimmosessa tilanteessa asiakkaan ja sen kanssa itkiskin jotain ikävimpä asioita, niin siitä huolimatta mulla on se pohjaton luottamus, että jos mä olen selvinnyt sieltä, niin kyllä noikin voi selvitä.

Esittämänsä selviytymiskokemuksen myötä haastateltava asemoituu toimijaksi, joka paitsi kokemuksensa myös persoonallisuuden piirteidensä ansiosta saa asiakkaan muutoksen käynnistymään. Haastateltava tuottaa kokemusasiantuntijasta muutosagenttia, jonka

persoonallisuus ja yhteinen kokemus asiakkaan kanssa saavat irrotettua asiakkaan sisäiset voimavarat tukemaan tämän selviytymistä vaikeasta elämäntilanteesta. Samalla haastateltava rakentaa eroa päihde- ja mielenterveyspalveluissa työskenteleviin ammattilaisiin. Nämä asemoituvat palvelujärjestelmässä rationaaliksi toimijoiksi, joiden päätöksentekoon eivät saa vaikuttaa palvelujärjestelmän intressit eivätkä arvottavat kannanotot (Kirjavainen & Hietala tu- lossa).

Kokemusasiantuntija läheisenä

Haastatellut kokemusasiantuntijat asemoituvat asiakkaan läheiseksi, yhdenvertaisiksi kumppaneiksi, joiden kanssa yhteistyö on vastavuoroista. Haastateltavat asemoivat itsensä asiakkaassa luottamusta herättäväksi kokemusasiantuntijaksi, joka kykenee vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Vastavuoroisuus saa asiakkaan näkemään itsensä kohteen sijasta osallisena omaan kuntoutumiseensa:

KA2: Pelätään jotenkin aiheettomasti sitä jotain auktoriteetin menetystä tai liian läheisiä suhteita asiakkaisiin, että mä en aina pidä kaikkia, ikään kuin kirjoissa sanottuja ja koulussa opetettuja periaatteita ihan niin kauheen fiksuina millä tavalla niinku parhaiten tulis ongelmaisen ihmisen kans toimeen, jos mun kokemukseni niin kun sanoo jotain muuta. Ja sitten taas ehkä vielä tärkeempi asia on se, että asiakkaitten on helppompaa jotenkin jutella, kun sitä viranomaiskammoo on, niin se virallinen sairaanhoitaja jotenkin koetaan instituution edustajaksi, ja ei oo niin helppo puhua semmoselle.

Haastateltava jäsentää ammattilaisten, heidän asiakkaidensa sekä kokemus-

asiantuntijoiden vuorovaikutusta henkisen etäisyyden ja läheisyyden hallintana. Ammattilaisten ja asiakkaiden suhteessa vaikeista elämäkokemuksista avautumista määrittää luottamuksen puute, joka tuottaa erillisyyttä ja kah-tiajakoa heidän välilleen. Ammattilaiset pidättäytyvät puhumasta esimerkiksi mahdollisista menneisyyden alkoholi-ongelmistaan pelätessään oman valta-asemansa murtumista tai liian läheisten suhteiden muodostumista asiakkaisiin-sa. Asiakkaat saattavat puolestaan kam-moksua viranomaisia, jotka nähdään etäisinä instituution edustajina vailla syvällistä ymmärrystä asiakkaan ko- kemuksista tai elämäntilanteesta. Asi- akkaan ja ammattilaisten keskinäiset vuorovaikutussuhteet ovat haasteel- lisiä, koska ammattilainen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän edustajana ei välttämättä kykene eläytymään asi- akkaan kokemuksiin ja ennustamaan asiakkaan tapaa olla vuorovaikutukses- sa. Myös asiakkaan saattaa olla vaikea ymmärtää ammattilaisen asemaa, joka antaa ammattilaiselle oikeuden päättää asiakkaalle suunnatuista palveluista ja eduista. (Hyväri 2017, 183.)

Kokemusasiantuntija näyttäytyy palve- lujärjestelmässä toimijana, joka kykenee tarvittaessa kyseenalaistamaan sosiaali- ja terveysalan ammatillisia periaatteita ja toimintatapoja sekä hyödyntämään omia kokemuksiaan asiakkaiden hy- väksi. Saman tyyppiset kokemukset vaikeista elämäntilanteista luovat lähei- syyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden välille. Kokemusasiantuntija näyttäytyy läheisenä henkilönä, jolle on helppo puhua ja jonka asiakas kokee ymmär- tävän itseään.

Asiakkaan osallisuutta palvelujärjestelmässä vahvistaa asiakkaan kokema läheisyys suhteessa kokemusasiantuntijoihin. Asiakas voi samalla kokea etäisyyttä suhteessa ammattilaisiin, mikä puolestaan vähentää asiakkaan osallisuuden toteutumista. (Ks. myös Laitinen & Pohjola 2010; Raitakari ym. 2015.) Tässä asetelmassa ammatillisuus ja kokemuksellisuus eivät täydennä toisiaan, vaan ne ovat tiedollisesti ja toiminnallisesti erillisiä osa-alueita päihde- ja mielenterveyspalveluissa.

Kokemusasiantuntija välittäjänä

Harva sosiaalialan ammattilainen on päihde- tai mielenterveyskuntoutuja eikä heillä näin ollen ole kokemusta, miten päihdeiden käyttö tai mielenterveyden ongelmat vaikuttavat asiakkaan ja hänen läheistensä elämään. Haastatellut kokemusasiantuntijat pitävät yhtenä tärkeämmistä tehtävistään välittää päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia päihdeiden käytöstä tai mielenterveyden ongelmista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Haastateltavat tuottavat kokemusasiantuntijasta tulkin, joka auttaa yhtäältä ammattilaisista ymmärtämään asiakkaan sosiaalista maailmaa ja toisaalta myös asiakasta ymmärtämään ammattilaisen tapaa käsitellä asiakkaan sosiaalista ongelmaa:

KA1: Mutta sitten tavallaan myöskin pysyy oleen linkkinä siihen ammattilaisen suuntaan, eliikkä periaatteessa se on niin kun jos aattelis, niin kun niiden välissä, on semmotteena niin kun linkkinä ja monethan käyttää semmosta sanontaa, että on vähän niin kun, niin kun suomentamassa sitä, että tavallaan koska monesti on just se, että ei puhuta ollenkaan samaa kieltä, eikä

ymmärretä toisiaan, niin sitten on ite siinä välissä jotenkin.

Puheenvuorossaan haastateltava rakentaa implisiittisesti sosiaalisen ongelman kokemuksesta asiakkaan kuntoutumisen välttämätöntä edellytystä. Jos ammattilaisella ei ole omakohtaista kokemusta hänen asiakastaan kohtaan, hänen on vaikeaa tai jopa mahdotonta auttaa asiakasta kuntoutumaan. Kokemusasiantuntijan tehtävä on toimia päihde- ja mielenterveyspalveluiden sekä niiden asiakkaiden välissä. Hän luo ymmärrystä yhtäältä asiakkaalle palvelujärjestelmästä ja sen toimintatavoista ja toisaalta ammattilaiselle asiakkaan kokemista sosiaalisista ja/tai terveydellisistä ongelmista. (Ks. myös Kirjavainen & Hietala tulossa.)

Edellä on esitetty miten haastateltavat kokemusasiantuntijat tuottavat kokemusasiantuntijuudesta osallisuuden mahdollistajaa ja kokemusasiantuntijasta yhdenvertaista ja tunnustettua toimijaa mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Tällöin he jäsentävät asemaansa mielenterveys- ja päihdepalveluissa esittämällä itsensä asiakkaan kokemusmaailman avaajana, esikuvana, läheisenä ja asiakkaan vaikean sosiaalisen ongelman välittäjänä ammattilaiselle. Tuottaessaan kokemusasiantuntijuudesta asiakkaan osallisuuden mahdollistajaa haastateltavat esittävät itsensä sitoutuneina, vaikuttamaan pyrkivinä ja vastuuntuntoisina toimijoina, joihin asiakkaat voivat luottaa. Asiakkaan osallisuus ei ole pelkästään hänen ja kokemusasiantuntijan tai sosiaalityöntekijän suhteessa rakentuva kolmijalka. Sen toteutuminen kytkeytyy viimekädessä organisaatorisiin, kunnallisiin ja yhteiskunnalli-

siin toimintaympäristöihin (Laitinen & Pohjola 2010.)

KOKEMUSASiantuntija OSALLISTAMISPOLITIIKAN VÄLINEENÄ

Kokemusasiantuntijan asema sekä kuntoutuja-asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä että omaehtoisena ja osallisuutta vahvistavana toimijana tekee näkyväksi kokemusasiantuntijuuden järjestelmä-lähtöisyyden. Kokemusasiantuntija-toiminnan lähtökohtana on aina kuntoutujan oma päätös, vapaaehtoisuus sekä kiinnostus. Palvelujärjestelmä ei kuitenkaan aina kykene tunnistamaan tai tukemaan kokemusasiantuntijuuden tuottamaa omaehtoista ja osallisuutta vahvistavaa asiakkuutta. Palvelujärjestelmän kyvyttömyys aiheuttaa toisinaan kokemusasiantuntijalle heikon toimija-aseman, mikä asettaa haasteen asiakkuuden ja omaehtoisen toimijuuden yhteensovittamiselle. (Hietala & Rissanen 2015.)

Kokemusasiantuntija voi joutua tilanteeseen, jossa hän ei tule kuulluksi ja hänen asemansa on alisteinen suhteessa ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään. Lea Hennala (2011) tuo väitöskirjatutkimuksessaan esille, että kuntien palveluksessa toimivilta viranomaisilta puuttuu usein tietoa ja taitoa asiakaslähtöisten palveluiden suunnitteluun. Viranomaisilla on myös taipumusta nähdä asiakkaiden rooli marginaalisena julkisten palvelujen kehittämistyössä. Hennala (2011) tulkitsee viranomaisten haluttomuutta ottaa asiakkaat mukaan julkisten palveluiden kehittämiseen peloksi menettää omia toimintamahdollisuuksiaan palveluiden kehittäjinä ja suunnittelijoina.

Lakisäätöisen, asiantuntija-arvioihin sekä viranomaispäätöksiin perustuvan palvelujärjestelmän joustamattomuus tulee esille myös kokemusasiantuntijoiden haastatteluissa. Sekä oman että vertaistensa kuntoutumisen hyväksi ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi asiantuntijuuttaan tarjoava kokemusasiantuntija voi joutua alisteiseen asemaan palvelujärjestelmässä. Kun haastatellut kokemusasiantuntijat jäsentävät asemaansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä osallistamispolitiikan välineenä, he esittävät itsensä alamaaisina ja marionetteina.

Kokemusasiantuntija alamaaisena

Haastatellut kokemusasiantuntijat tuovat esille alisteisen asemansa suhteessa päihde- ja mielenterveyspalveluiden ammattilaisiin. Eräs haastatelluista kokemusasiantuntijoista kertoi kokemastaan tilanteesta, jossa hänet esiteltiin usean muun kokemusasiantuntijan kanssa kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea käsitelleessä artikkelissa tavalla, joka ei hänen mielestään tuonut esille oikealla tavalla hänen asiantuntemustaan. Lisäksi haastateltava kuvattiin artikkelissa päihdetaustan omaavana, vaikka hänellä ei sitä ollut. Haastatellulta kokemusasiantuntijalta ei pyydetty kommentteja eikä hänen mielipidettään kysytty ennen artikkelin julkaisemista.

Haastateltava kuvaa vuorovaikutustilannetta ammattilaisen kanssa yksityiskohtaisesti ja pitkään. Tilanteen selvittäminen sosiaalialan ammattilaisen kanssa ei suju hyvin, vaan menee "ihmeelliseksi kinaamiseksi". Molemmat määrittelevät tilanteen terapian piiriin kuuluvaksi kehottamalla toisiaan haakeutumaan terapiaan. Kokemusasian-

tuntija yrittää korjata tilannetta, mutta häntä ei kuunnella, mistä seuraa haastateltavan epäluottamus ammattilaiseen:

KA5: Hän alko harmitteleen, että kuinka ikävää tää nyt hänestä on ja kuinka tää hänestä on stressaavaa ja häntä harmittaa ja mä olin kiihtynyt, niin tää työntekijä sano mulle, että älä huuda ja sitten mä sanoin, että en mä huudakkaan, mutta mä oon kiihtynyt ja mulla on siihen aihetta. No sit se meni tälläiseksi ihmeelliseksi kinaamiseksi sitten tää keskustelu ja sitten hän sano, että hänen ei tarvi tollasta palautetta ottaa vastaan. (—) Niin tuota sitten mä sanoin, et jos tää on hankalaa sulle, niin ehkä sunkin sitten, tai sun tarvii mennä niin kun, tai niin kun saada apua työnohjauksesta. Sit hän totes siihen mulle, että mene sä itse sinne terapeutillesi ja lähetä lasku mulle, niin maksan sen vaikka omistani, heippa ja luuri tuli kiinni. (—) Työntekijästä tai mistään, kenestäkään muusta ei kuulunu mitään. Mulla tuli sellanen vaihe, että mä tärisin aina kun mä ajattelin tätä asiaa, sitten mulla oli niin paha olo, että mä niin kun kirjoitin, mä en nukkunu kahteen seuraavaan yöhön, että mä ihan putosin, mun toimintakyky koko asian vuoks ja mä voin pahoin. Ja sitten se tavallaan, että musta tuntu, että mun pitäis saada kirjallisesti ilmastua, mitä on tapahtunut, että joku uskois mua.

Haastateltava kertoo, miten hänen mielensä järkkyy ja hänen toimintakykynsä heikkeni tilanteen seurauksena. Keskustelu yhteys sosiaalialan ammattilaiseen katkesi, eikä muistakaan asiasta tietävistä henkilöistä kuulunut mitään. Haastateltava mainitsee lisäksi useita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, kokemusasiantuntijoita ja läheisiä, jotka osallistuivat eri tavoin tilanteen selvittämiseen. Vaikka haastateltava sai vertaisiltaan osakseen myötätuntoa ja

ymmärrystä, kukaan ei kyennyt selvittämään tilannetta. Myöskään työnohjausta ei ollut mahdollista saada, koska kokemusasiantuntijalle ei myönnetty siihen lupaa. Haastateltava yritti myöhemmin itse korjata tilannetta puhumalla ja kirjoittamalla eri tahoille, mutta hän ei saanut tarvitsemaansa tukea.

Haastateltavan kertomusta huonosti toimineesta vuorovaikutustilanteesta ammattilaisen kanssa voi pitää yksilöllisenä kokemuksena mahdollisuudesta joutua alamaisten asemaan suhteessa palvelujärjestelmän ammattilaisiin. Haastattelutilannetta voi myös pitää haastateltavan vaikuttamispyrkimyksenä selvittää tapahtunutta ja saada ääntään kuuluviin. Haastattelutilanne on kertomuksellinen ympäristö, joka tarjosi anonyymien tilan ja suojan haastateltavan mielipiteiden ilmaisulle (Meriluoto 2016a, 91; Palukka & Tiilikka 2012, 152). Haastattelukatkelma kuvaa myös kokemusasiantuntijan haavoittuvaa ja turvatonta asemaa osana palvelujärjestelmää. Kokemusasiantuntijan tietoa ja taitoa hyödynnetään, mutta alamaisten asemaan joutuessaan hänen avunpyyntöihinsä ei välttämättä vastata. Myös seuraavassa katkelmassa tulee esille, miten haastateltavat asemoituvat palvelujärjestelmän alamaiseksi:

KA1: Mulla oli periaatteessa eniten hommia verrattuna kahteen ammattilaiseen, mut että esimerkiks siinä saatto helposti tulla sit vähän sellasta, että mä olin semmonen niin kun muidenkin hoitavien asioiden juoksupoikana, että tavallaan semmoset asiat mikä unohtu joltain toiselta niin mut helposti passitettiin siihen, että ehkä tämmöstä pientä niin kun pientä epätasa-arvoisuutta, mutta muuten mä koen niin kun kyllä hirveen pitkälle sen sillai, että mun työtä, niin kun

tätä mitä mä annan, niin sitä kyllä niin kun arvostetaan.

Haastateltava kuvailee yhteistyötä ja vuorovaikutusta sosiaali- ja terveystyöalan ammattilaisten kanssa paitsi arvostuksen myös epätasa-arvoisuuden kokemuksena. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten toteuttaman yhteisprojektin työnjako näyttäytyy haastateltavan esittämänä epäselvänä ja erityisesti kokemusasiantuntijan näkökulmasta epätarkoituksenmukaisena juokuttamisena. Projektin työtehtäviä oli jaettu mielivaltaisesti siten, että omien velvollisuuksiensa lisäksi haastateltavalla oli teetetty muille kuuluvia tehtäviä. Työnjaon epäselvyudet, jotka kielivät projektiyhteistyön organisoinnin ja johtamisen puutteista, juokuttivat haastateltavaa ylimääräisistä tehtävistä toisiin.

Haastateltava kertoo, miten hänen on vaikea paitsi ennakoida, mitä häneltä milloinkin odotetaan myös ylläpitää hallinnan tunnetta omasta toiminnastaan. Tämänkaltaisen ammattilaisen alamaisena toimiminen luo kokemusasiantuntijan kuvaamia epätasa-arvoisuuden ja toiseuden tuntemuksia, jotka puolestaan heikentävät rakentavan yhteistyön edellytyksiä palvelujärjestelmässä. Ammatillaiset hyödyntävät kokemusasiantuntijaa paitsi teettämällä tällä ylimääräisiä tehtäviä myös sanele-malla miten tehtäviä kuuluu toteuttaa:

KA5: Mua pyydettiin paikkaan valokuvia näyttämään ja sitten tehtiin tällasta, että sieltä, keskusteltiin kuvista ja yleensäkin niin ku taiteen merkityksestä niin kun mielenlialle ja tota sit mä sain tällasen ohjeen, että sitten vain iloisia kuvia, että täällä ei mitään synkkiä kenenkään sairauksia poh-

dita, että tää on tämmönen niin ku, ni mä kans mietin, että no millähän mä pystyn sen niin kun määrittämään, että onko joku kuva jollekin iloinen vai ei.

Haastateltava kertoo, miten ammattilaiset ohjailivat hänen työskentelyään määrittelemällä työn tavoitteet ja toimintatavat. Mielenterveyskuntoutujille suunnatussa tilaisuudessa oli määrä katsella kokemusasiantuntijan ottamia valokuvia ja keskustella niiden merkityksestä omalle hyvinvoinnille. Kokemuksellisuuteen perustuvaa keskustelutilaisuutta ohjeistettiin siten, että kokemusasiantuntijan tuli esitellä pelkästään iloa ja positiivisia tunteita osallistujissa mahdollisesti herättäviä valokuvia. Kipeää osaa kokemusasiantuntijan menneisyydestä ei saanut tuoda julki (Meriluoto 2016a, 84). Ammattilaisten välittämä ohjeistus rajasi paitsi tilaisuuden luonnetta myös siihen osallistuvien kokemusmaailmaa siten, ettei negatiivisille ajatuksille ja tunteille ollut keskustelussa varsinaisesti sijaa. Ylhäältäpäin sanellut valokuvia koskevat vaatimukset kavensivat myös kokemusasiantuntijan toimintamahdollisuuksia sekä ajoivat hänet haasteellisen tehtävän eteen kantamaan vastuuta valokuvien osallistujissa herättämistä tunteista.

Kokemusasiantuntija marionettina

Haastateltavat kertovat, miten kokemusasiantuntijoita osallistetaan näennäisesti toiminnan järjestäjän toimesta. Kuten on jo tuotu esille, kokemusasiantuntijatoimintaa ohjataan usein ylhäältä päin eivätkä toiminnan aloitteet lähde kokemusasiantuntijoilta itseltään. Toisinaan kokemusasiantuntijat osallistuvat projekteihin niin sanottuina kiintiöedustajina, jolloin heidän äänensä on

rajoitettu. Haastateltavat tuovat toistuvasti esille, ettei kokemusasiantuntija ole yhdenvertainen toimija suhteessa ammattilaisiin:

KA2: Että se todellisuus ei aina ookkaan niin hienoa, mut jos sanotaan, että meillä on täällä kokemuslaisia töissä ja kyllä on ihanasti asiat, niin ei se aina ookkaan ja samoin tää päätöksenteko ja asioihin, asioihin niinkun sisään pääseminen, että eihän kokemuslaisia juurikaan oteta vielä suunnitteluun mukaan, toimitaan vieläkin näin, että sinne otetaan se marionetti tunniksi ja sit taas kun ruvetaan käsittelemään oikeita asioita, niin sit se marionetti eli se kokemuslainen voi vaikka lähtee, että.

Haastateltavalla on kaksoisasema palvelujärjestelmässä. Hän toimii sekä sosiaalialan ammattilaisena että kokemusasiantuntijana. Haastateltava esittää, etteivät kokemusasiantuntijat pääse vaikuttamaan työpaikkansa päätöksentekoon eivätkä palveluiden kehittämiseen siinä määrin kuin toivovat. Kokemusasiantuntijat asemoituvat palvelujärjestelmän marioneteiksi, poliittisen toimintalinjauksen edellyttämiksi ”pakollisiksi” kokemustoimijoiksi:

KA4: Joillekin oon ollu varmaan se semmonen, että nykyään pakko olla mukana.

H1: Ahaa, joo joo, että se liittyy tähän tämöseen. Miten se sitten?

KA4: Sen vaan näkee, että joillekin se vaan on ja joillekin oon taas aikalailla tasaver-tanen.

H1: Joo. Miten sää huomaat sen, että sä oot joillekin semmonen pakko, miksikä sitä sanotaan?

KA4: Kyllähän se nyt kokee, jos toisen kanssa sä oot ihan luonnollinen ja toinen on vähän niin kun naulakko tossa.

Kertoessaan työskentelystään kokemusasiantuntija–ammattilainen–työparina haastateltava nostaa esiin ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan epätasa-arvoisen suhteen. Haastateltavan asemoituessa poliittisen toimintalinjauksen edellyttämäksi ”pakolliseksi” kokemustoimijaksi hän tuottaa kokemusasiantuntijasta marionetin, osallistamispolitiikan välineen. Hänen tehtävänä on saada kansalaisten huomio kohdistumaan tiettyihin palvelujärjestelmän toivomiin asioihin ja edistää osallistumispolitiikan pyrkimyksiä.

Osallistumiseen ja esimerkiksi kokemusasiantuntijatoimintaan liittyy lupaus kansalaisten tasa-arvoisesta mahdollisuudesta hyvään elämään (Matthies 2017). On kuitenkin kyseenalaista, että lupaus ja siihen liittyvät odotukset täyttyisivät. Kokemusasiantuntija voi hetkellisesti edetä ja saada työmahdollisuuksia hankkeisiin osallistumalla, mutta hankkeiden maailmassa kokemusasiantuntijoille ei välttämättä ole pysyvää käyttöä. Näin ollen kokemusasiantuntijuus ei automaattisesti lisää kokemusasiantuntijana toimivan kansalaisen mahdollisuuksia päästä vaikuttamaan asiakkaiden kuntoutumiseen tai kehittämään päihde- ja mielenterveyspalveluja (vrt. Beresford & Salo 2008).

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA

Edellä esitetystä analyysistä ilmenee, että haastatellut kokemusasiantuntijat jäsentävät rooliaan erilaisilla, jopa toisilleen vastakkaisilla tavoilla. Haastattelun yhdessä kohdassa haastateltava saattaa asemoitua päihde- ja mielenterveyspalveluissa asiakkaan osallisuuden mahdollistajaksi, mutta toisessa kohdassa taas

osallistamispolitiikan välineeksi. Miten on mahdollista, että haastateltava tuottaa kuvaa itsestään yhtäällä asiakkaan kuntoutumista vahvistavana päihde- ja mielenterveyspalveluiden toimijana ja toisaalta palvelujärjestelmän alamaisena tai marionettina? Vaikka yhteiskunta hyödyntää monin erilaisin tavoin kokemusasiantuntijuutta, kokemusasiantuntijuus on kuitenkin henkilökohtainen prosessi, jossa kokemusasiantuntijoiden asema on osin ristiriitainen ja jatkuvassa muutoksessa. Kokemusasiantuntijoiden asema voi olla suhteessa ammattilaiseen tasaveroinen ja heidän asiantuntemustaan arvostava. Toisaalta on tärkeää huomata, että kokemuseräistä tietoa ei aina tunnusteta, eikä kokemusasiantuntijoiden erityisiä taitoja välttämättä huomioida.

Kokemusasiantuntijuus on tarpeellista ja kehittävää toimintaa osana sosiaali- ja terveydenhuollon muutosta, jota ei voi toteuttaa pelkästään ammattilaisten voimin. Kokemusasiantuntijalla on tietoa ja taitoa, joka ei ole ammatillisessa koulutuksessa omaksuttavissa. Kun kokemusasiantuntijat työskentelevät asiakkaiden kanssa ammattilaisen työparina esimerkiksi kuntoutuskeskusteluissa, pitävät he itseään vahvoina ja tasa-arvoisina toimijoina palvelujärjestelmässä. Tällöin osallistumiseen hyvinvointipalveluissa liittyvä lupaus tasa-arvosta sekä osallisuudesta palveluiden kehittämiseen täyttyy (Matthies 2017). Haastatellut kokemusasiantuntijat tuottavat myös kuvaa yhteiskunnasta, jonka tavoitteissa ja juhlapuheissa on hyvää tahtoa ja pyrkimystä kehittää kansalaistoiminnan vaihtoehtoisia foorumeita todellisuuden ollessa toisenlainen. Haastateltujen jäsentämänä kokemusasiantuntijoiden tehtävä yhteiskunnassa

on olla osallistavan politiikan kohteena ja alamaisen asemassa. Voi kysyä, edistääkö kokemusasiantuntijatoimintaan osallistuminen yksilön hyvinvointia ja mahdollisuuksia vaikuttaa elämäntilanteensa parantamiseen vai onko niin, että kokemusasiantuntijana toimiminen voi olla turvatonta ja sen seuraukset kokemusasiantuntijalle jopa vahingollisia.

Näyttää siltä, että mitä etäämpänä kokemusasiantuntija on asiakkaasta, esimerkiksi osallistuessaan erilaisiin kehittämisprojekteihin, sitä todennäköisemmin raja ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välillä tulee vastaan. Kokemusasiantuntijan osaaminen voidaan esineellistää tai ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välille voi syntyä konflikteja ja epäluottamusta. Ammatillisuus ja kokemuksellisuus eivät ole riittävän integroituneita keskenään, eivätkä vallitsevat hallinnolliset rakenteet tue kokemusasiantuntijoiden asemaa. Kokemusasiantuntijoita tarvitaan, mutta heillä ei ole virallisesti tunnustettua asemaa sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä.

Vertaisuuteen perustuvan kokemusasiantuntijuuden avulla on mahdollista saada etäisyyttä ulkokohtaisena koettuun ammattilaisten asiantunteemukseen, joka voi joskus olla asiakasta ymmärtämätöntä, kategorisoivaa ja leimaavaa. Toisaalta voi käydä myös niin, että kokemuseräiseen tietoon perustuva asiantuntijuus voi jäykistää kokemusasiantuntijuuden ammattilaisten määrittelemäksi toiminnaksi. Samalla kokemuseräinen osaaminen lokeroidaan ja määritellään ammattilaisten osoittamiin asemiin, mikä kaventaa kansalaistoimintaa. (Hokkanen 2014, 71–73.)

Kokemusasiantuntijuudella tuotetaan myös uusia ja yksilöille vapaita toimintatiloja (Meriluoto 2016a, 88). Liberalistisen yhteiskuntakäänteen myötä odotus ihmisten vapaaehtoisesta keskinäisestä auttamisesta on vahvistunut, jolloin yhteisen kokemuksen omaavat auttavat itseään ja muita (Hokkanen 2014, 71). Asiakkaan mieltämisestä lähinnä toimenpiteiden kohteena on siirrytty käsitykseen aktiivisesta asiakkaasta, mikä on johtanut asiakkaan kokemustiedon tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Esimerkiksi sairaalaorganisaatiota ja kokemusasiantuntijuutta koskevassa tutkimuksessa osoitetaan, että kokemusasiantuntijoina toimivat voivat saada tunnustetun aseman organisaation ammattilaisyhteisössä (Haapakoski ym. 2018, 54). Saattaa olla, että kokemusasiantuntijatoiminta on välivaihe siirtymässä asiakkaan aitoon osallisuuteen sekä omien että läheistensä palveluiden toteuttamisessa ja järjestämisessä.

VIITE

1 Haastatteluaineisto kerättiin osana Koneen Säätiön rahoittamaa, vuosina 2013–2016 toteutettua tutkimushanketta ”Kolmas sektori, valtio ja politiikka: analyysi suomalaisen yhteiskunnan muutoksesta 1970-luvun alusta nykypäivään”.

KIRJALLISUUS

Aaltonen, Tarja & Henriksson, Lea & Karttunen, Aija & Kivimäki, Riikka & Palukka, Hannele & Silvennoinen-Nuora, Leena & Tiilikka, Tiina & Valokivi, Heli (2009) Toimijat vanhusten hyvinvointipalveluja ohjaavissa kehittämissuunnitelmissa. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja* 37 (3), 336–352.

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

Clarke, John & Critcher, Chas & Johnson, Richard (toim.) (1979) *Working Class Culture: Studies in History and Theory*. London: Hutchinson.

Clarke, Gregory N. & Herinckx, Heidi A. & Kinney, Ronald F. & Paulson, Robert I. & Cutler, David L. & Lewis, Karen & Oxman, Evie (2000) Psychiatric hospitalizations, arrests, emergency room visits, and homelessness of clients with serious and persistent mental illness: Findings from a randomized trial of two ACT programs vs. usual care. *Mental Health Services Research* 2 (3), 155–164. <https://doi.org/10.1023/A:1010141826867>

Davidson, Larry & Shahar, Golan & Stayner, David A. & Chinman, Matthew J. & Rakfeldt, Jaak & Tebes, Jacob Kraemer (2004) Supported socialization for people with psychiatric disabilities: Lessons from a randomized controlled trial. *Journal of Community Psychology* 32 (4), 453–477. <https://doi.org/10.1002/jcop.20013>

Fairclough, Norman (2005) Discourse analysis in organization studies: The case for critical realism. *Organization Studies* 26 (6), 915–939. <https://doi.org/10.1177/0170840605054610>

Foucault, Michel (2004) *Sécurité, territoire, population*. Pariisi: Gallimard / Seuil.

Haapakoski, Kaisa & Kasila, Kirsi & Kettunen, Tarja (2018) Kokemusasiantuntijoiden sisäänpääsy sairaalaorganisaatioon. *Päiväkirja-analyysin yhtymäkohdat Norbert Eliasin teoriaan*. *Janus* 26 (1), 40–56. <https://doi.org/10.30668/janus.64210>

Hall, Stuart (2001) Foucault: Power, Knowledge and Discourse. Teoksessa Margaret Wetherell, Stephanie Taylor & Simeon J. Yates (toim.) *Discourse Theory and Practice. A reader*. London: Sage, 72–81.

Hennala, Lea (2011) Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan haasteita julkisella sektorilla. *Acta Universitatis Lappeenrantaensis* 453. Lappeenranta: Lappeenranta teknillinen yliopisto. <http://urn.fi/>

- URN:ISBN:978-952-265-138-9 Luettu 15.5.2018.
- Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2015) *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija - hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi.* Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielen terveyden keskusliitto. <http://mtkl.fi/wp-content/uploads/2015/03/Kokemusasiantuntija-opas.pdf> Luettu 24.5.2018.
- Hokkanen, Liisa (2014) *Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen alarajon edellyttämät toimijuudet.* Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145. Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-730-8> Luettu 10.5.2018.
- Hokkanen, Liisa & Nikupeteri, Anna & Laitinen, Merja & Vasari, Pekka (2017) *Individual, Group and Organised Experiential Expertise in Recovery from Intimate Partner Violence and Mental Health Problems in Finland.* British Journal Of Social Work 47, 1147–1165. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw074>
- Hyväri, Susanna (2001) *Vallattomuudesta vastuuseen: kokemuksen politiikan sankaritarinoita.* Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja 3/2001. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hyväri, Susanna (2017) *Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä.* Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaista kehittäjäksi ja vaikuttajaksi.* Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 181–206.
- Jankko, Terhi (2008) *Mielen terveyden kokemusasiantuntijuuden merkityksiä kuntoutujien ja omaisten ryhmäkeskusteluissa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.* Tampere: Tampereen yliopisto.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat.* Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2017) *Osallistumistulo aikuissosiaalityössä.* Alusta 28.03.2017. <http://alusta.uta.fi/artikkelit/2017/03/28/osallistumistulo-aikuis-sosiaalityoessa.html> Luettu 26.9.2017.
- Kananoja, Aulikki (2017) *Kansalaistoiminta osana sosiaalipolitiikkaa.* Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja.* Helsinki: Tietosanoma Oy, 94–102.
- Kirjavainen, Marjaana & Hietala, Outi (tulossa) *Sosiaalityöntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyössä asiakastyö avautuu uudella tavalla.* Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö.*
- Laitinen, Merja & Nikupeteri, Anna (2016) *Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä.* Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä.* Tampere: Juvenes Print, 427–458.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2016) *Sosiaalityön suhde asiakkuuteen.* Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä.* Tampere: Vastapaino, 9–16.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) *Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema.* Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä.* Helsinki: Gaudeamus, 7–15.
- Matthies, Aila-Leena (2017) *Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa.* Sosiologia 54 (2), 150–165.
- Meriluoto, Taina (2016a) *Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana.* Teoksessa Marko Nousiainen & Kari Kulovaara (toim.) *Hallinnan ja osallistamisen politiikat.* Jyväskylä: SoPhi, 65–96.
- Meriluoto, Taina (2016b) *Mitä kokemusasiantuntijat edustavat? – Analyysi edustamisen politiikoista osallistamishankkeissa.* Poliittikka 58 (2), 131–143.
- Miller, Peter & Rose, Nikolas (2008) *Governing the Present: Administering Economic, Social and Personal Life.* Cambridge: Polity Press.
- Mälkiä, Matti (1997) *Kieli, yhteisöllisyys ja valta. Näkökulmia alan tutkimusperinteen kehittämiseksi.* Teoksessa Matti Mälkiä & Jari Stenvall (toim.) *Kielen vallassa. Näkökulmia politiikan, uskonnon ja julkishallinnon kieleen.* Tampere: Tampere University Press, 17–48.
- O'Donnell, Maryanne & Parker, Gordon & Proberts, Miriam & Matthews, Robert & Fisher, Danielle & Johnson, Bruna & Hadzi-Pavlovic, Dusan (1999) *A Study*

- of Client-Focused Case Management and Consumer Advocacy: The Community and Consumer Service Project. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry* 33 (5), 684–693. <https://doi.org/10.1080/j.1440-1614.1999.00629.x>
- Palukka, Hannele & Tiilikka, Tiina (2012) Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen ohjaus terveystalveluiden ulkoistamisen perusteluissa. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja* 40 (2), 141–159.
- Peltoniemi, Mai (2017) Aivan kuin minua ei olisi. Autoetnografia emotionaalisesta traumasta ja toipumisesta. Helsinki: Dia-konia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Päihteet ja syrjäytymisen, sosionomi (YAMK).
- Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) (2017) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveluissa. Tampere: Vas-tapaino.
- Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa & Juhila, Kirsi & Günther, Kirsi (2015) Client participation in mental health: shifting positions in decision-making. *Nordic Social Work Research* 5 (1), 35–49. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2014.909875>
- Rissanen, Päivi (2015) Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia* 88/2015. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Rogers, E. Sally & Teague, Gregory B. & Lichenstein, Carolyn & Campbell, Jean & Lyass, Asya & Chen, Ren & Banks, Steven (2007) Effects of participation in consumer-operated service programs on both personal and organizationally mediated empowerment: Results of multisite study. *Journal of Rehabilitation Research and Development* 44 (6), 785–799. <https://doi.org/10.1682/JRRD.2006.10.0125>
- Sells, Dave & Davidson, Larry & Jewell, Christopher & Falzer, Paul & Rowe, Michael (2006) The Treatment Relationship in Peer-Based and Regular Case Management for Clients With Severe Mental Illness. *Psychiatric Services* 57 (8), 1179–1184. <https://doi.org/10.1176/ps.2006.57.8.1179>
- Sosiaalihuoltolaki (2014) Finlex <https://www.finlex.fi/fi/laki/al-kup/2014/20141301> Luettu 26.9.2017.
- Toikko, Timo (2012) Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi. *Suuntaaja* 3/2012. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32012-kokemustieto-ja-kokemusasiantuntuus/asiakkaasta-kokemusasiantuntijaksi> Luettu 27.9.2017.
- Valtioneuvoston kanslia (2015) Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82 Luettu 27.9.2017.
- Willis, Paul (2014) *Profane Culture*. Princeton: Princeton University Press. Alkuperäisjulkaisu 1978.
- Willis, Paul (1977/2017) *Learning to Labor: How Working Class Kids Get Working-Class Jobs*. Foreword by Stanley Aronowitz. New York: Columbia University Press.

LIITE 1

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Kertoisitko omasta taustastasi ja siitä, miten olet päätenyt kokemusasiantuntijaksi.

Millaiseksi koet asemasi suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin? Voisitko kertoa kokemuksistasi yhden tai useamman tapausesimerkin kautta.

Millainen suhde sinulla on asiakkaina toimiviin päihde- ja mielenterveyskuntoutujiin? Voisitko kertoa kokemuksistasi yhden tai useamman tapausesimerkin kautta.

Millaiseksi koet kokemusasiantuntijan, ammattilaisen ja asiakkaan yhteistyön? Voisitko kertoa tapausesimerkkejä, jois-

sa yhteistyö yhtäältä toimii ja toisaalta ei toimi.

Mitkä ovat mielestäsi toimivan yhteistyön edellytykset/esteet?

Millainen asema kokemusasiantuntijoille annetaan a) kokemusasiantuntijuuteen liittyvissä projekteissa, b) kunnan sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavien päättäjien taholta ja c) yhteiskunnassa yleensä?

Millaiset mahdollisuudet kokemusasiantuntijoilla itsellään on vaikuttaa asemaansa tässä yhteiskunnassa?

Mitä kokemusasiantuntijuus sinulle merkitsee nykyään? Onko merkitys muuttunut ajan myötä?

Voiko kokemusasiantuntijuudesta tulla tulevaisuudessa ammatti, josta maksetaan palkkaa?