



Katja Anttonen & Susanna Hyypiä
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö, 2020

HAASTATTELUTUTKIMUS YHDESSÄ KEHITTÄMISEN VALMENNUKSEN VAIKUTUKSISTA



TIIVISTELMÄ

Anttonen Katja ja Hyypiä Susanna
Haastattelututkimus Yhdessä kehittämisen valmennuksen vaikutuksista
Sivut 40 ja liitteet 2
Kevät / 2020
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ylempi korkeakoulututkinto
Sosionomi (YAMK)
Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus

Työelämälähtöinen opinnäytetyö tutkii Yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuneiden näkemyksiä yhteiskehittämisestä sekä onko valmennus tuottanut valmiuksia yhteiskehittämiseen. Valmennuksia toteutettiin vuosina 2015-2018 neljä kertaa Valtakunnallisen sosiaalisen kuntoutuksen (SOSKU) kehittämissankkeen osahankkeessa. Valmennusten tavoitteena oli tukea asiakkaita ja ammattilaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden yhteiskehittämisessä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi tuottaa tietoa valmennuksen vaikutuksista osallistujien tapaan toteuttaa yhteiskehittämistä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Tutkimuskysymyksenä on, mitä Yhdessä kehittämisen valmennus antaa osallistujille suhteessa yhteiskehittämiseen?

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa aineiston keruumenetelmänä käytettiin soveltaen vertais-, yhteistutkimus- (co-research) ja teemahaastattelumenetelmiä.

Tutkimuksen johtopäätös on, että Yhdessä kehittämisen valmennus muokkaa valmennukseen osallistuneiden ajattelu- ja toimintatapoja sekä vuorovaikutusmalleja suotuisaksi yhteiskehittämiselle.

Asiasanat: Yhdessä kehittämisen valmennus, Yhteiskehittäminen, Osallisuus
Dialogisuus, Asiakasosallisuus

ABSTRACT

Anttonen Katja, Hyypiä Susanna

An interview research on the effects of the Joint Coaching in social development

40 pages, 2 appendices

Spring, 2020

Diaconia University of Applied Sciences, Helsinki, Finland

Master's Degree Programme in the Promotion of Social Inclusion and Social Rehabilitation

Master of Social Services

The approach of this thesis is working-life oriented and explores the opinions of the participants of joint coaching for social development, and if the coaching has provided social development skills.

Joint coaching was conducted between 2015-2018 in four coaching modules as a subproject of the Social Rehabilitation Project (SOSKU).

The main objective of the coaching was to support both customers and professionals in the joint development of social rehabilitation services.

A secondary objective of this thesis was to provide information regarding how joint coaching affects the way how participants implement it in social rehabilitation services.

The research question is: What does joint coaching give to the participants compared to an open collaborative-design method?

This thesis is a qualitative investigation, in which peer review, co-research and theme studies were applied to collect the material.

The conclusion of this research is that Joint Coaching modifies the way of thinking and action patterns of the training participants, as well as the interaction models beneficial for development.

Keywords: joint coaching, co-development, collaborative design, inclusion, customer involvement

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	4
2. YHTEISKEHITTÄMISEN YDIN.....	6
2.1. Yhteiskehittäminen.....	6
2.2. Osallisuus.....	8
2.3. Asiakasosallisuus.....	9
2.4. Dialogisuus.....	11
3. YHDESSÄ KEHITTÄMISEN VALMENNUS.....	13
4. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSMYS.....	16
5. TUTKIMUSMENETELMÄT.....	16
5.1. Aineiston keruu.....	17
5.2. Vertaishaastatteluaineiston analyysi.....	19
5.3. Teemahaastatteluaineiston analyysi.....	20
6. TULOKSET.....	21
6.1. Yhteiskehittäminen muokkaa ajattelu- ja toimintatapoja sekä vuorovaikutusta.....	21
6.2. Valmennuksen vaikutukset yhdessä tekemiseen ja kehittämiseen.....	24
7. POHDINTA.....	26
7.1. Luotettavuus ja eettisyys.....	29
8. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	31
LÄHTEET.....	33
LIITE 1 Avoin kutsu tutkimukseen.....	41
LIITE 2 Kirje tutkimukseen ilmoittautuneille.....	42

1. JOHDANTO

Nykypäivänä sosiaali- ja terveystalvelujen palveluprosessien ja toimintojen kehittämistyössä käytetään entistä enemmän asiakkaiden asiantuntemusta. Yhteiskehittäminen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä pyrkii konkreettiseen muutokseen, jossa asiakkaiden kokemustieto sekä työntekijöiden tieteellinen ajattelu ja kriittisyys tuottavat yhdessä uudenlaisia palvelukäytäntöjä. Uudessa roolissaan asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen, arviointiin ja pääsevät vaikuttamaan päätöksentekoon. (Laitinen & Niskala 2014, 49.)

Yhteiskehittäminen on sosiaali- ja terveystalveluissa yksi keino mahdollistaa asiakkaiden osallisuutta sekä luoda tasavertaista ja monimuotoista yhteistyötä ammattilaisten kanssa. Yhteiskehittäminen voi palveluissa toteutua kolmella tasolla; kahdenkeskisesti asiakkaan ja työntekijän välillä, organisaatioiden ja työyhteisöjen toimintakulttuurissa sekä palveluiden kehittämisessä. Nämä kolme tasoa mahdollistavat muutoksia ammattilaisten, asiakkaiden ja esimiesten toimijaroolissa ja tehtäväjaoissa. (Hietala, Kinnunen, Kauppila & Karjalainen 2018, 11; Raivio 2018, 26.)

Yhteiskehittämisessä asiakkaat kutsutaan osallistumaan ja toimimaan ammattilaisten rinnalle. Tällöin ammattilainen-asiakassuhteiden rinnalle voi kehittyä avoimempia ja joustavampia tapoja rakentaa henkilökohtaisempaa vuorovaikutusta ja toimia yhdessä. Yhteiskehittämisessä pyritään asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaiseen kohtaamiseen, mikä perustuu kokemustiedon ja ammatillisen tiedon vuoropuheluun. (Hietala ym. 2018; Raivio 2018, 26.)

Opinnäytetyön aihe on lähtöisin Valtakunnallisen sosiaalisen kuntoutuksen (SOSKU) kehittämishankkeen yhdestä osahankkeesta, jossa toteutettiin neljä Yhdessä kehittämisen valmennusta (jatkossa käytetään myös sanaa valmennus). Valmennusten tavoitteena oli tukea asiakkaita ja ammattilaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden yhteiskehittämisessä. Yhteiskehittämistä kuvattiin SOSKU-hankkeessa toiminta- ja ajattelu- sekä vuorovaikutustapoja suuntaavana

tyylilajina, joka poikkeaa perinteisestä, asiakkaiden ja ammattilaisten suhteiden etäisyyteen ja erillisyyteen perustuvasta toiminnasta. (Hietala ym. 2018, 4.)

Opinnäytetyön vertais- ja teemahaastatteluista nousseet ilmaukset ovat olleet ohjaavia tekijöitä yhteiskehittämiseen perehtymiselle sekä taustateorioiden valinnoille. Taustateorioiksi valikoitui yhteiskehittäminen, osallisuus, asiakasosallisuus sekä dialogisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia valmennukseen osallistuneiden näkemyksiä yhteiskehittämisestä sekä onko valmennus tuottanut valmiuksia yhteiskehittämiseen. Tavoitteena on lisäksi tuottaa tietoa valmennuksen vaikutuksista osallistujien tapaan toteuttaa yhteiskehittämistä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Tutkimuskysymyksenä on, mitä Yhdessä kehittämisen valmennus antaa osallistujille suhteessa yhteiskehittämiseen?

2. YHTEISKEHITTÄMISEN YDIN

2.1. Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisen juuret ulottuvat 1950-luvulle saakka, jolloin työntekijöille työlakien kautta pohjoismaissa sekä USA:ssa avautui mahdollisuus ottaa osaa työpaikkojen päätöksentekoon. Syntyi osallistava suunnittelu (participatory design), jossa pyrkimyksenä oli kumppaneiden, asiakkaiden ja kansalaisten osallistaminen. Pohjoismaissa Ruotsissa ja Tanskassa hyödynnettiin osallistavaa suunnittelua 1970-luvulla työntekijän näkökulmasta työpaikka- ja työkäytänteiden suunnittelussa. (Tuulaniemi 2015, 105.)

Perinteinen julkinen hallinto länsimaissa loi uutta suuntaa 1980-luvulla, kun New Public Management -teoria (NPM) toi viranomaistyöhön ja julkisten palvelujen tuotantoon yksityisistä yrityksistä kopioituja ajattelumalleja. NPM:n mallin mukaisesti kansalaisista tuli ensisijaisesti kuluttajia ja julkisia palveluja käyttäviä asiakkaita. Osallistumisen nähtiin tapahtuvan pääasiallisesti asiakkuuden kautta, mikä ei kuitenkaan antanut mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden kehittämisessä. (Mönkkönen 2018, 81; Tuurnas 2016, 26.) Kritiikkinä ja vastavoimana organisaatiojohtamisesta sovelletulle NPM-teorialle syntyi New Public Service (NPS)-teoria, jossa asiakas nähdään laajemmin toimijana, asiantuntijana ja kansalaisena. NPS- teoria painottaa laajemman osallisuuden ja dialogisuuden huomioimista palveluiden kehittämisessä ja johtamisessa. (Denhardt & Vinzant- Denhardt 2000, 549-559; Rauh 2017, 234-256.)

Useat Euroopan maat kuten Hollanti, Ruotsi, Englanti ja Tanska, ovat 2000 -luvulla jatkaneet markkinalähtöisten uudistusten tuomista julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Uudistusten taustalla on pyrkimys lisätä asiakkaan valinnanvapautta ja tuottajien välistä kilpailua sekä lisätä laatua, tehokkuutta, tasa-arvoisuutta, asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta ja autonomiaa. (Whellams 2016,6). Englannissa sosiaalihuolto on ottanut yhdeksi painopistealueeksi, muiden kehitettävien palvelujen ohella yhteiskehittämisen. Sosiaalipalvelujen yhteiskehittäminen

mahdollistaa palvelujen tuottamisen tasavertaisemman yhteistyösuhteen palvelujen tarjoajien, työntekijöiden sekä asiakkaiden välillä. (SCIE 2015).

Aiemmista kokeiluista ja uudistuksista huolimatta sosiaali- ja terveystalvöiden toiminnan organisointi kaipaa uusia muotoja ja tapoja, joita voidaan tuottaa yhteiskehittämisen avulla. Uudelleen organisointi nopeasti muuntuuissa rakenteissa ja palveluissa on tärkeää. Muutoin haasteelliset ilmiöt voivat alkaa muodostamaan rakenteisiin esteitä, mitkä vaikuttavat kommunikaatioon ja palvelujen laatuun. (Engeström 2004, 156.) Yhteiskehittämisessä on kysymys uudenlaisesta asiantuntijuudesta, jossa asiakkaat otetaan mukaan kehittämään palveluja ammattilaisten rinnalle. Uudelleen organisoinnissa yhteiskehittäminen tulee nähdä jatkuvana prosessina, jonka aikana kehittämiseen osallistujien ajatus muokkautuu ja jalostuu. Tällainen kehittäminen ei johda ehdottomaan totuuteen vaan jatkuvaan vuorovaikutukseen ja kehittymiseen. (Hietala 2018, 123; Raivio 2018, 26; Toikko & Rantanen 2009, 66-67.)

Sosiaali- ja terveystalvöissa yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa kolmella tasolla, kahdenkeskisesti asiakkaan ja työntekijän välillä, organisaatioiden ja työyhteisöjen toimintakulttuurissa sekä palveluiden kehittämisessä. Yhteiskehittämisen odotetaan synnyttävän muutoksia ammattilaisten, asiakkaiden ja esimiesten välillä. Nämä muutokset näkyvät toimijaroleissa ja tehtäväjaoissa. Ammatillainen-asiakassuhteiden rinnalle kehkeytyy henkilökohtaisempia, avoimempia ja joustavampia tapoja rakentaa vuorovaikutusta sekä luoda suhteita ja toimia yhdessä. Yhteiskehittäminen perustuu dialogisuuteen, jossa altistutaan erilaisille näkökulmille, ennen kuin toiminnan tavoitteita ja toteutusta ryhdytään miettimään. (Hietala jne. 2018, 11; Raivio 2018, 26.)

Yhteiskehittämisen tyylissä organisaation käytänteissä, työyhteisöjen toimintakulttuurissa ja palveluiden kehittämisessä asiakkaat ja ammattilaiset nähdään tasavertaisina kehittäjinä. Asiakkaita ei nähdä enää vain mielipiteiden tuottajina, vaan koko kehittämistoiminnan ajan kokemuksellisen tiedon ja arvon tuojana sekä aktiivisena toimijana. Yhteiskehittäminen on avoin prosessi, jossa tavoitteita ja tuloksia ei voida tietää etukäteen, vaan ne määritellään yhteisen prosessin aikana. Tällöin kehittäminen etenee yhteisen vuorovaikutuksen varassa, eikä sen

tarkkaa suuntaa määritellä etukäteen. (Toikko & Rantanen 2009, 97; Ramaswamy 2011,14; Grönroos & Voima 2013, 9-11; Payne, Storbacka & Frow. 2008, 83-96.)

Onnistuakseen yhteiskehittäminen haastaa sekä ammattilaisia että asiakkaita luopumaan toisiaan koskevista ennakkokäsityksistä sekä valmiista luokitteluista. Kun yhteiskehittämiseen osallistuvat oppivat luopumaan ennakkokäsityksistään, he pääsevät kuulemaan toisiaan avoimin mielin. Yhteiskehittämisen edetessä jokaiselle osallistujalle tarjoutuu mahdollisuus ymmärtää, millaisista kokemusmaailmoista käsin toiset hahmottavat käsiteltäviä aiheita, kysymyksiä ja ratkaisuja. (Hietala ym. 2018.)

Erimielisyydet ja eriävät näkemykset tarjoavat yhteiskehittämiseen mahdollisuuksia. Niiden avulla palveluiden toimintaa ja kehittämistä voidaan uudistaa, tutkia ja muovata yhdessä. Palveluissa voidaan esimerkiksi tutkia vallitsevia ajattelutapoja, uudistaa käytäntöjä sekä pohtia ammatillisuutta yhdistämällä kokemuksellista ja ammatillista tietoa. Jokainen osallistuu kehittämiseen omalla äänellään, siten kukaan ei tulkitse tai kerro puolesta toistensa näkökulmia vaan jokainen, asiakas ja ammattilainen saavat tehdä sen itse. Erialaisten näkemysten esille tuleminen nostaa esiin myös tunteita, jotka ovat osa yhteiskehittämisen prosessia. Prosessi edellyttääkin, että kehittämiselle on mahdollistettu riittävästi kiireetöntä aikaa ja tilaa. Jotta erilaisista lähtökohdista osallistuvat ihmiset voivat kokea toiminnan omakseen, tulee osallistumisen perustua vapaaehtoisuuteen. (Hietala 2018, 131; Hietala & Rissanen 2017, 168; Strandman & Palo 2017, 145.)

2.2. Osallisuus

Politiikka- ja hyvinvointiohjelmassa 2010-luvulla osallisuus katsottiin tavoitteeksi sekä keinoiksi. Osallisuudella tuotettiin ja kasvatettiin yksilötason hyvinvointia ja saatiin myönteisiä tuloksia yhteiskuntaan. Se nähtiin myös toimintana, jossa ei unohdettu osallisuuden kokemuksellista luonnetta. Osallisuus ja osallistuminen ovat käsitteitä, jotka helposti mielletään tarkoittavan samaa asiaa. Ne ovat käsit-

teinä moniulotteisia ja kytkeytyvät toisiinsa. Käsitteitä tulee tarkastella kokemuksena, tunteena, toimintakykynä tai toimintamahdollisuuksina. Osallisuuden kokemusten ja tunteiden ulottuvuudet ovat yksilöllisiä. Toimintakyky ja toimintamahdollisuudet käsittävät valinnanvapauden ja tahtotilan. (Raivio & Karjalainen 2013,14.)

Osallisuuden käsite mielletään yleisesti syrjäytymisen vastakohtana, vaikka sille ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Osallisuus voidaan asettaa laajan ja moniulotteisen sateenvarjokäsitteen alle, johon sisältyy erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja. Sosiaalipoliittinen näkökulma osallisuudesta tulee siitä, että valtion velvollisuus on mahdollistaa ja tukea kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan. Kirjallisuudessa osallisuus käsitettä tarkastellaan yksilötason kokemuksena tai tunneperäisenä ilmiönä. (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 1.)

Osallisuus voi toteutua niin oman elämän osallisuutena, vaikuttamisena palveluihin, elinympäristöön, lähisuhteisiin sekä yhteiskuntaan. Toteutuakseen osallisuus edellyttää, että ihmisille on tarjolla kohtuullista toimeentuloa ja tilaisuuksia päästä toimintaan mukaan, joissa ollaan vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Lisäksi tulisi olla tarjolla palveluja, jotka vastaavat ihmisten tarpeisiin ja ovat merkityksellistä toimintaa. Osallisuus on siis muutakin kuin liittymistä tai vaikuttamista. Se on myös tarve vaikuttaa ja tulla vaikutetuksi. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 23–38.)

2.3. Asiakasosallisuus

Sosiaali- ja terveystaloutta on mahdollista kehittää tukemalla palveluiden käyttäjien osallisuutta. Tällöin palvelujen käyttäjien osallisuudesta käytetään termiä asiakasosallisuus, jossa on kysymys yhteistoiminnallisuudesta sekä vuorovaikutuksesta. Asiakaskeskeisen orientaation historia muodostuu humanistisesta ja liberalistisesta markkinatalouden tulkinnasta, joissa kummassakin pyritään hakemaan vastusta siihen, mitkä asiakkaan tarpeet ovat ja miten tilanne määritellään.

Tulkintojen näkökulmat eroavat toisistaan siinä, että humanistinen painottaa asiakkaan yksilöllisyyttä sekä tarpeiden kuulemisen tärkeyttä, kun liberalistinen markkinatalous korostaa tarvelähtöisyyttä sekä palvelua. (Mönkkönen 2018, 81.)

Asiakkaiden kuuleminen oman arkensa asiantuntijoina ei ole uusi asia. Sitä on pidetty oivana keinona laadun varmistamisessa, osana palvelujen kehittämistyötä ja apuna uusien palveluiden muotoilemisessa tai kehittämisessä. Asiakkaiden kuuleminen ei sinänsä takaa asiakasosallisuuden toteutumista palveluja kehitettäessä, mutta se tuo asiakkaiden äänet kuuluviin sekä omakohtaiset kokemukset siitä, miten palvelujärjestelmä toimii. (Tammelin 2010, 5.)

Asiakasosallisuus on yksi tehokas keino palvelujen laadun, toimivuuden ja tehokkuuden parantamiseen sekä osallisuuden lisäämiseen palveluissa ja asiakastyössä. Esimerkiksi laadun parantamisen yhteydessä asiakasosallisuus mainitaan, kun halutaan ottaa eritaustaisten ja -ikäisten ihmisten näkemykset huomioon. Palveluissa osallisuuden edistäminen voidaan nähdä toteutuvan silloin, kun asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia lisätään itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. Esimerkkejä konkreettisista asiakasosallisuuksista ovat kokemusasiantuntijuus, asiakasraadit, neuvostot ja foorumit. (Leemann jne. 2015, 8-9.)

Käytännössä asiakasosallisuus mahdollistuu vain siten, että siihen tarjotaan tilaisuuksia ja otetaan asiakkaat mukaan. Tilaisuudet voivat olla sellaisia, jossa palvelun käyttäjät ja niiden tarjoajat työskentelevät, suunnittelevat ja arvioivat toimintaa ja toimintatapoja yhdessä. Suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin tavoitteena on saada kokemustieto ja teoreettinen tieto toimimaan yhdessä ja rinnakkain sekä täydentämään toinen toisiaan. (Järvikoski 2013, 23; Oranen 2013 124; Rissanen 2013.)

Asiakasosallisuus edellyttää johdon, johtajien ja työntekijöiden sitoutumista. Lisäksi se vaatii aika- ja talouspanostuksia sekä tavoitteiden luomista ja toimintaprosessien suunnittelua sekä toteutumisen jälkeen analysointia. Asiakasosallisuuden mahdollistamiseen tarvitaan sellaisia ihmisiä, jotka suunnittelevat ja luo-

vat edellytyksiä keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Lisäksi se vaatii organisaatiossa kiinnostuneisuutta asiaan sekä ymmärrystä toisten mielipiteistä ja kykyä kunnioittaa niitä. (Oranen 2013, 124.)

Asiakasosallisuuden synonyyminä käytetään myös termiä palveluiden yhteistuottaminen (co-production tai co-creation). Yhteistuottamisessa asiakkaat nähdään resurssina, jotka tuovat oman kokemustietonsa palvelujen kehittämiseen. Palvelujen yhteistuottamisen syvin idea voidaan sekoittaa myös asiantuntijuuteen, jossa tarkoituksenmukaisesti ylläpidetään traditionaaliset roolit, jako palvelujen käyttäjiin ja viranomaisiin. Yhteistuottaminen tulee käsittää laajemmassa kontekstissa, jossa painotetaan asiantuntijuuden kaikkia puolia kuten dialogisuutta, vuorovaikutusta ja neuvottelutaitoa. (Tammelin 2010, 17; Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen, & Nurmela 2019,10.)

2.4. Dialogisuus

Dialogi on tapa ajatella ja miettiä yhdessä. Se on syvällisempää kuin tavallinen keskustelu, koska sen tarkoituksena on saavuttaa uutta ymmärrystä. Siksi se myös eroaa päätöksentekoon tähtäävästä neuvottelusta ja sopimuksesta, jossa on usein oleellista hyväksynnän saaminen. Dialogissa on kyse ihmisten välisestä vuorovaikutusprosessista, joka korostaa ihmisen kykyä uuden oppijana. Lähtökohtana ovat ihmisten erilaiset kokemukset ja niihin sisältyvät merkitykset, joiden kautta maailma tulee tulkituksi. Dialogi on elävä tiedonhankintakokemus, joka syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja toteutuu ihmisen sisimmässä sekä ihmisten välillä. Tällöin ihminen ei enää pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan askeleena kohti lopputulosta, jossa ymmärretään kaikkien näkemykset. Dialogi tulee sanoista dia ja logos. Dia tarkoittaa suomennettuna kreikan kielestä läpi tai halki. Logos taas tarkoittaa järkeä tai oppia. (Isaacs 2001, 30-40; Mönkönen 2007, 86-104.)

Dialogissa pyritään luomaan mahdollisuuksia ja näkemään uusia vaihtoehtoja. Se auttaa luomaan ilmapiirin, jossa voi aistia mikä jokaisella osallistujalla on tär-

keää. Yhdessä ajattelu ja miettiminen auttaa nostamaan pintaan vaihtoehtoja ja tarkastelemaan niitä rinnatusten. Näin koko asiayhteys tulee näkyväksi. (Isaacs 2001, 65.) Dialogia voidaan kuvata keskusteluksi, jossa on ydin ja jossa ei valita puolia. Se on keino hyödyntää osallistujien yhteistä älykkyyttä ja voimaa. Dialogin tarkoitus ei ole vain päästä sopimukseen vaan luoda mahdollisuudet sille, että voidaan löytää jotain yhteistä ja uutta. (Isaacs 2001, 38.)

Aito dialogi auttaa ihmisiä pois urautuneista ajattelutavoista, juurtuneista rooleista ja tätä kautta muuttaa heidän vuorovaikutuksensa rakenteita ja tapaa ajatella. Se myös ohjaa yksin ajattelusta yhdessä ajatteluun, mikä jalostaa jokaista dialogiin osallistunutta. Dialogisuus niin kuin yhteiskehittäminenkin tarvitsevat molemmat aikaa, koska aidossa kohtaamisessa on tärkeää viipyillä asioiden äärellä ja maltillisesti tutustua kaikkien näkökulmiin. Kiirehtiessä on vaarana tehdä asioista ja ihmisistä liian nopeita johtopäätöksiä ja tulkintoja. (Isaacs 2001, 52; Mönkkönen 2007, 166.)

Yhteiskehittämisessä pyritään aitoon dialogisuuteen hyväksyen ja sovitellen erilaisia näkemyksiä yhteen. Siinä muodostetaan yhteistä ymmärrystä, kohdaten kaikki toimijat aidosti ja tasavertaisesti omalla äänellään. Yhteiskehittämisessä niin kuin dialogisuudessakin päämääränä on vapautuminen itsestään selvinä pidetyistä ajatusmalleista ja ideologioista. Silloin osallistujat, niin ammattilaiset kuin asiakkaatkin, osallistuvat konkreettisesti toimintaan ja kehittämiseen yhdessä, eikä kumpikaan osapuoli tulkitse toistensa näkökulmia, vaan molemmat tekevät sen itse. (Strandman & Palo 2017, 144; Toikko & Rantanen 2009, 11.)

3. YHDESSÄ KEHITTÄMISEN VALMENNUS

Yhdessä kehittämisen valmennuksen juuret ja historia ovat peräisin useammasta hankkeesta. Näitä hankkeita ovat: Trio-projekti, Mielen avain -hanke, Avomieli-hanke ja KoJu-hanke. Mielenterveyden keskusliiton Trio-projektissa vuosina 2001-2005 kehitettiin ammattilaisten ja kuntoutuja-asiantuntijoiden yhteistyömallia. Projektin lähtökohtana oli mielenterveyskuntoutumisen ja kolmen asiantuntijuuden eli kuntoutujan, ammattilaisen ja koulutetun kuntoutuja-asiantuntijan kokemusten, tietojen ja osaamisen yhdistäminen kuntoutumisen tukemiseksi. Kehittämistyössä haluttiin erityisesti tuoda esiin kuntoutujan oma asiantuntemus kuntoutumisen tueksi. Projektin pyrkimyksenä oli luoda uusi, yksilöllinen ja kuntoutujan asiantuntemusta esiin tuova malli. (Hietala-Paalamaa, Narumo & Yrttiaho 2006,9.)

Mielen avain (2009-2013) hankkeessa tavoitteena oli kansallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman mukaisesti vahvistaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asemaa sekä lisätä heidän osallisuuttaan ja parantaa palvelujärjestelmän kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Hankkeessa luotiin kokemusasiantuntijakoulutuksen malli, jonka tavoitteena oli antaa kokemusasiantuntijalle valmiuksia toimia yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa palveluiden kehittämiseksi sekä asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. Kokemusasiantuntijakoulutuksen avulla tuettiin asiakkaan henkilökohtaista kuntoutumisprosessia ja tarjottiin työkaluja siirtyä passiivisesta palveluiden vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi. (Rissanen, Sinkkonen & Kurki 2012, 14.)

Avomieli-hankkeessa vuosina 2010-2012 toteutettiin asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen PäMi-ohjaajakoulutus (päihde ja mielenterveyskuntoutujien ohjaajakoulutus), joka on luonut pohjaa Yhdessä Kehittämisen valmennukselle. Avomieli-hankkeen tavoitteiden asettamista ohjasivat Mielen avain –kokonaishankkeen (mainittu edellä) ja Kaste-ohjelman tavoitteet. Lisäksi hanketta ohjasi Keski-Uudenmaan kuntien alueelliset erityistarpeet. PäMi -ryhmäohjaajakoulutukseen osallistui sosiaalityön ammattilaisia ja asiakkaita Keski-Uudenmaan kunnista. (Avomieli-loppuraportti 2012, 4.)

Valmennuksen rakenne ja sisältö kehittyvät edelleen Kuntoutussäätiön KoJu-hankkeessa (Kolmannen ja julkisen sektorin monialainen palveluyhteistyö kuntoutuksessa) jaettu asiantuntemus- valmennuksessa vuosina 2010-2014. Tuolloin valmennusta kehitti ja toteutti ammattilais- ja kokemusasiantuntijatyöpari. Jaettu asiantuntemus- valmennus oli suunnattu ammattilaisille ja kuntoutujille ja sen tavoitteena oli, että valmennukseen osallistujille muodostuisi entistä syvällisempi ymmärrys päihde- ja mielenterveysongelmista. Hanke itsessään tutki ja kehitti sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöjen (paikallisia sosiaali- ja terveysalan järjestöjä) sekä julkisen sektorin (kunnat, sairaanhoitopiiri, työhallinto, Kela ja Raha-automaattiyhdistys) kuntoutuspalveluihin liittyvää yhteistyötä sekä edisti toimijoiden paikallisia yhteistyövalmiuksia työikäisten kuntoutuspalveluiden tuottamisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Hankkeessa selvitettiin lisäksi onnistuneen yhteistyön edellytyksiä sekä yhteistyön keskeisiä esteitä ja kuinka kehittää yhteistyötä. (Hietala, Mattila-Aalto, Lehtoranta, Henriksson, Saarinen & Sandelin 2014, 6.)

Tässä opinnäytetyössä kuvattu Yhdessä kehittämisen valmennuksen muoto kehittyi Sosku-hankkeessa vuosina 2015-2018. Valmennus oli tarkoitettu ammattilaisille ja asiakkaille, joilla oli halua työskennellä yhdessä toiminnan kehittämiseksi ja toteuttamiseksi. Valmennuksen ajatuksena oli, että kokemus- ja asiantuntijatiedon yhdistäminen tarjoaisi uudenlaisia näkökulmia ja ratkaisuja palveluihin ja se auttaisi osallistujia yhdistämään osaamistaan ja kokemuksiaan sekä luomaan tilaa yhdessä kehittämiseksi. (Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.)

Valmennuksessa pyrittiin siihen, että osallistujista puolet olivat ammattilaisia ja puolet heidän asiakkaitaan. Tällöin jo valmennuksen aikana saattoi lähteä kokeilemaan yhteiskehittämisen tyylilajia omassa työssä ja palveluissa. Valmennuksesta vastasi kaksi ammattilaista sekä kaksi kokemusasiantuntijaa, joista osalla oli omakohtainen kokemus valmennuksesta. (Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.)

Valmennukset kestivät puolesta vuodesta kymmeneen kuukauteen ja valmennuskertoja oli 6-8 kertaa eli noin kerran kuukaudessa. Yhden valmennuskerran

pituus oli 4-6 tuntia. Valmennuksesta vastaavat ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat miettivät yhdessä valmennuskertojen rungon ja tekivät alustavan suunnitelman valmennuskerran etenemisestä. Suunnitelmat saattoivat valmennuskerran edetessä muuttua "lennosta". Valmentajille oli kahden kuukauden välein tarjolla yhteiskehittämiseen pohjautuvaa työnohjauksellista tukea. (Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.)

Valmennuksessa punaisena lankana oli yhteiskehittäminen. Tätä tukemaan valmennuksen työskentelytavoiksi oli valittu pienryhmätyöskentely sekä erilaisten toiminnallisten ryhmätyömenetelmien käyttö. Näillä keinoilla pyrittiin luomaan luottamuksellista, rooleista vapauttavaa avointa ilmapiiriä ja kaikkien mielipiteitä sallivaa sekä kunnioittavaa toimintaa. Valmennukseen eivät kuuluneet ohjaajien valmiit vastaukset vaan heidän tehtävänä oli tukea dialogisten keskustelujen syntymisessä sekä virittää osallistujat avoimeen ihmettelyyn ja antaa tilaa heidän oivalluksilleen. (Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.)

Valmennuksessa tavoitteena oli virittää osallistujat uudenlaiseen tapaan kohdata toisensa sekä tehdä ja kehittää yhdessä. Valmennus jakautui kolmeen osioon. Ensimmäisessä osiossa osallistujat loivat oman suhteensa valmennukseen ja tutustuivat toisiin osallistujiin rooleista vapaina. Lisäksi he opettelivat sietämään epävarmuutta ja näkökulmien moninaisuutta sekä ei-tietämisen tilaa. Valmennuksen toisessa osiossa pyrittiin siihen, että roolit, kokemisen tavat ja näkökulmat alkaisivat lähentyä sekä yhteinen kieli muodostua. Dialogisuutta ja toisilta oppimista vahvistettiin ja tätä kautta lisättiin luottamusta toinen toisiaan kohtaan. Jokaisella oli oikeus edetä valmennuksessa omaan tahtiin. Valmennuksen kolmannessa osiossa odotettiin, että kehittämisideat alkaisivat kirkastua ja oma oivallus yhteiskehittämisestä nousisi esille. Toivottiin, että osallistujat löytäisivät palveluista yhteiskehittämisen paikkoja ja yhdessä tekemisen kokeilujen areenoita, joissa he lähtisivät yhdistämään kokemuksen ja ammatin kautta tulleita tietoja ja taitoja. (Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.)

Valmennuksesta on julkaistu opas: Valmentaudu yhteiskehittämiseen- opas valmennuksista vastaaville, joka löytyy THL:n sivulta: <https://thl.fi/documents/10531/3149614/Valmentaudu+yhteiskehitt%C3%A4miseen.+Opas+valmennuksesta+vastaaville./cb431fda-23d3-4836-8a16-713b589a45f1>

4. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSMYS

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia valmennukseen osallistuneiden näkemyksiä yhteiskehittämisestä sekä onko valmennus tuottanut valmiuksia yhteiskehittämiseen. Tavoitteena on lisäksi tuottaa tietoa valmennuksen vaikutuksista osallistujien tapaan toteuttaa yhteiskehittämistä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Tutkimuskysymyksenä on, mitä Yhdessä kehittämisen valmennus antaa osallistujille suhteessa yhteiskehittämiseen?

5. TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa käytettiin soveltaen vertais-, yhteistutkimus- (co- reseach) ja teemahaastattelumenetelmiä. Yhteistutkimus tässä työssä tarkoittaa sitä, että vertaishaastatteluun osallistujat toimivat aktiivisina tiedon tuottajina ja aineiston kerääjinä. Lisäksi teemahaastatteluun osallistuneet analysoivat yhdessä opinnäytetyöntekijöiden kanssa vertaishaastatteluaineistosta tehtyä raaka-analyysia. Tämä laadullinen tutkimuslähestymistapa on osallistava, joka vahvistaa ja oikeuttaa osallistujien kokemukset, tekemällä heistä asiantuntijoita, tutkijoita ja yhteistyökumppaneita tutkimusprosessissa. (Bell, Cheney, Hoots, Kohnman, Schubert, Stidham, & Traynor 2004, 3-4 Boylorn 2012; Honkatukia & Rättilä 2019; Spriggs & Gillam 2017, 2.)

Aineiston keruumenetelmiksi valittiin vertaishaastattelu sekä teemahaastattelu. Opinnäytetyössä vertaishaastatteluun osallistujia yhdisti Yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuminen, jonka kautta he olivat vertaisia keskenään. Heistä kenelläkään ei ollut haastattelijan vastuuta, vaan he toimivat yhteisvastuullisina tiedonkerääjinä ja -tuottajina. Haastattelutilanteeseen osallistuneet kävivät annetuista teemoista keskenään keskustelua, ilman opinnäytetyön tekijöitä. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 27-30; Hirsjärvi & Hurme 2016, 46; Välimäki 1994, 11-13.)

Teemahaastatteluun osallistui osa vertaishaastatteluun osallistuneista. Teemahaastattelutilaisuudessa osallistujat kävivät keskustelua opinnäytetyön tekijöiden kanssa raaka-analyysistä. Raaka-analyysi oli muodostunut listaamalla vertaishaastatteluaineistoa yhteiskehittämisen ja Yhdessä kehittämisen valmennuksen teemojen alle. Teemahaastattelu ei ollut kyselytutkimus, vaan keskustelutilaisuus, joka pysyi alusta loppuun tavoitteellisenä tiedonkeruutapahtumana. (Hirsjärvi & Hurme 2016, 46; Eskola jne. 2018, 27-30.)

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin, jossa edettiin aineiston ehdoilla. Sanasta sanaan litteroitu vertaishaastatteluaineisto pelkistettiin ja teemahaastatteluaineistosta litteroinnin avulla poimittiin yhteiskehittämiseen ja valmennukseen liittyviä olennaisia ilmauksia. Aineistoista kerättiin olennaisia ilmauksia, joista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin alaluokkia ja niistä ryhmiteltiin yläluokat ja yhdistävät luokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.1. Aineiston keruu

Vertaishaastatteluun osallistumismahdollisuudesta tiedotettiin Yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuneita avoimella kutsulla (liite 1). Kutsuja jaettiin Keski-Uudenmaan soten sosiaalisen kuntoutuksen yksiköihin sekä sosku-hankkeen facebook-profiilissa. Kutsuista ilmeni, että haastatteluun tuli ilmoittautua 22.3.2019 mennessä sähköpostitse tai tekstiviestillä opinnäytetyöntekijöille. Tä-

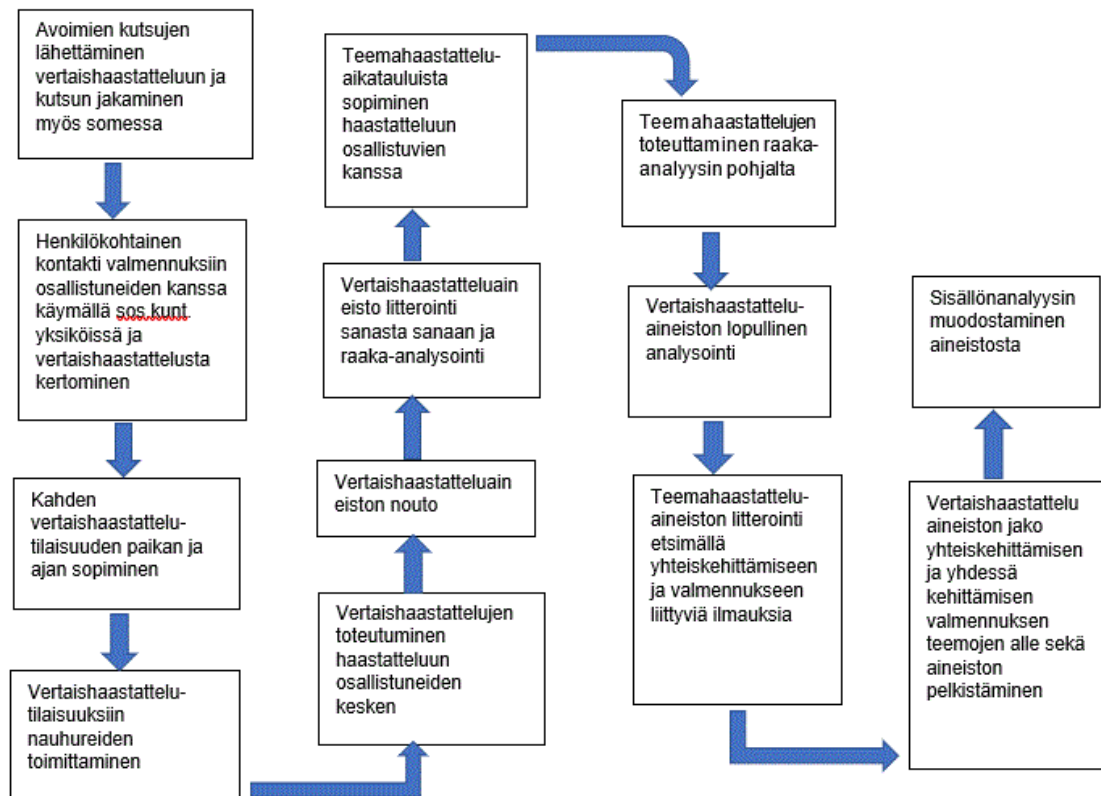
män lisäksi käytiin sosiaalisen kuntoutuksen yksiköissä kertomassa tutkimuksesta ja mahdollisuudesta osallistua vertaishaastatteluun sekä myöhemmin tapahtuvasta teemahaastattelusta.

Tutkimukseen ilmoittautuneille tiedotettiin vertaishaastatteluajasta ja -paikasta tarkemmin sähköpostitse ja olemalla yhteydessä sosiaalisen kuntoutuksen yksiköihin. Vertaishaastattelut tehtiin huhtikuun 2019 aikana Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän sosiaalisen kuntoutuksen yksiköissä. Opinnäytetyöntekijät toimittivat nauhurit haastattelutilaisuuksiin ja toimivat teknisenä tukena opastaen nauhureiden käytössä ennen haastattelua. He eivät olleet läsnä vertaishaastattelutilanteessa, vaan olivat tarvittaessa saatavilla puhelimitse. (Kuvio 1)

Vertaishaastattelu tapahtui Yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuneiden ammattilaisten ja asiakkaiden kesken, tasavertaisena keskusteluna. Vertaishaastattelut toteutettiin kahdessa ryhmässä, joihin osallistui vuosina 2016, 2017 ja 2018 valmennuksessa olleita. Toisessa ryhmässä oli kuusi ja toisessa seitsemän osallistujaa eli kaiken kaikkiaan kolmentoista osallistujaa. Molemmissa vertaishaastatteluryhmissä oli sekä ammattilaisia että asiakkaita. Haastatteluun osallistujat kävivät keskenään keskustelua annetuista teemoista sekä tallensivat ne. Tallenteet noudettiin haastattelutilaisuuksien jälkeen. Haastattelussa apuna oli tukilista käsiteltävistä teemoista, jotta aihealueet tuli käytyä haastattelun aikana läpi. (Eskola jne. 2018, 27-30; Hirsjärvi & Hurme 2016, 46; Välimäki 1994, 11-13.)

Tukilista sisälsi seuraavia kysymyksiä liittyen yhteiskehittämiseen sekä Yhdessä kehittämisen valmennukseen: Mitä yhteiskehittäminen sinun mielestäsi on? Mitä olet oppinut yhteiskehittämisestä? Millaista tukea tulevaisuudessa kaipaisit yhteiskehittämiseen liittyen? Kuvaile/kerro valmennuksesta, johon olet osallistunut? Mikä sai sinut osallistumaan valmennukseen? Kokemuksia valmennuksesta? Mitä valmennus antoi sinulle yhteiskehittämiseen liittyen? Kuinka valmennus vaikutti toimintaasi?

Myöhemmin tapahtuvaan teemahaastatteluun osallistumisesta sovittiin vertaishaastatteluun osallistuneiden kanssa. Teemahaastatteluun halukkaita tiedotettiin sähköpostitse haastattelutilaisuuksien ajoista ja paikoista. Opinnäytetyöntekijät keskustelivat teemahaastatteluun osallistuneiden kanssa raaka-analyysiaineistosta. Teemahaastattelu oli keskustellen tapahtunut tavoitteellinen tiedonkeruutapahtuma. (Hirsjärvi & Hurme 2016, 46; Eskola jne. 2018, 27-30.)



KUVIO 1. Aineiston keruu ja analyysi

5.2. Vertaishaastatteluaineiston analyysi

Tulevaa teemahaastattelua varten aineistosta tehtiin raaka-analyysi, joka muodostui luokittelemalla aineisto yhteiskehittämisen ja Yhdessä kehittämisen valmennuksen teemojen alle. Näiden teemojen alle muodostui jäsentynyt listaus siitä, miten haastatteluun osallistujat olivat kuvanneet yhteiskehittämistä, ja mitä he olivat kertoneet valmennuksesta ja sen vaikutuksista. (Hirsjärvi & Hurme 2016, 46; Eskola jne. 2018, 27-30.)

Vertaishaastatteluaineisto litteroitiin eli kuunneltiin ja kirjoitettiin auki sanasta sanaan. Sitä käytiin läpi useaan kertaan. Litteroidusta aineistosta saatiin 34 liuskaa (A4, kirjasintyyppi Arial, riviväli 1,15 sekä kirjasinkoko 11.) Vertaishaastatteluaineiston keskeisistä ilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia. Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaukset listattiin ja niistä etsittiin samankaltaisuuksia. (Taulukko 1) (Hirsjärvi & Hurme 2016, 46; Eskola jne. 2018, 27-30.)

Tässä kohtaa analyysia myös tutkimuskysymys tarkentui alkuperäisestä: Tuottaako valmennus osallistujille valmiuksia, joita tarvitaan yhteiskehittämisessä? Uudeksi kysymykseksi: Mitä Yhdessä kehittämisen valmennus antaa osallistujille suhteessa yhteiskehittämiseen?

5.3. Teemahaastatteluaineiston analyysi

Tallennettu teemahaastatteluaineisto litteroitiin, ei kuitenkaan sanasta sanaan, vaan etsimällä siitä yhteiskehittämiseen ja valmennukseen liittyviä olennaisia ilmauksia. Teemahaastatteluaineiston keskeisistä ilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaukset listattiin ja otettiin yhteiseen käsittelyyn vertaishaastatteluaineiston pelkistettyjen ilmausten kanssa.

Vertais- ja teemahaastatteluiden pelkistetyistä ilmauksista muodostuivat alaluokat: Yhdessä tekeminen ja oppiminen, vuorovaikutus, tasa-arvoisuus, ei-tietäminen, tyhjä pöytä, yhdessä luodut tavoitteet, vapaaehtoisuus, osallistuminen omien voimavarojen mukaan, rooleista vapaata, uusia näkökulmia, kokeilukulttuuri, avoin mieli, epätietoisuuden sietäminen, luottamus, jatkuva oppiminen ja opetteleminen.

Alaluokista edelleen ryhmiteltiin yläluokkia, jotka muodostivat tutkimustuloksien käsitteet: ajattelu- ja toimintatapojen sekä vuorovaikutuksen muutokset ja vaikutukset yhdessä tekemiseen ja kehittämiseen. Yläluokista muodostui lopulta yhdistävät luokat: yhteiskehittäminen, dialogisuus ja osallisuus, jotka muodostivat opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen (Taulukko 1).

TAULUKKO 1. Esimerkki opinnäytetyön sisällönanalyysin muodostumisesta

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi				
Keskeiset ilmaisut	Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat	Yläluokat	Yhdistävät
Niinku yhdessä pohditaan, että tälle ilmiölle voisi niinku tehdä...	Yhdessä pohtimista asioihin liittyen →	Yhdessä pohtiminen		
Yhteiskehittäminen on sitä, että ottaa kaikki mielipiteet huomioon ja yrittää siinä sitten saada kaikkia tyydyttävä kompromissi	Mielipiteet huomioiden yhteiseen ymmärrykseen →	Yhteisen ymmärryksen löytäminen	Ajattelu- ja toimintatapojen sekä vuorovaikutuksen muutokset →	Dialogisuus
Että kaikkee voi kokeilla ja sellaisen, että voidaan hypätä tuntemattomaan ja kokeilla ja todeta yhdessä, että mentiikin metsään kilometri tokulla ja kuinka päästä tyylikkäästi pois sieltä. Se on ihan ok ja tulipahan kokeiltua ja tiedetään et ehkä ens kerralla kannata tuohon suuntaan, että lähdetäänkin johonkin toiseen suuntaan.	Tehdä ja kokeilla epäonnistumisista huolimatta →	Annetaan tilaa erilaisille kokeiluille		

6. TULOKSET

6.1. Yhteiskehittäminen muokkaa ajattelu- ja toimintatapoja sekä vuorovaikutusta

Yhteiskehittäminen sekä edellytti että tuotti muutoksia ajattelu- ja toimintatavoissa sekä vuorovaikutuksessa. Ajattelutavan muutos oli kokonaisvaltainen ja se edellytti sekä asiakkailta että ammattilaisilta omien toimintatapojen ja ajatusmaailman tutkiskelua sekä muiden ajatusten huomioon ottamista. Muutos ajattelutavoissa edelleen vahvisti dialogista vuorovaikutusta. Ajattelutavan muutos taas rohkaisi kyseenalaistamaan omia toimintatapoja.

Ajattelutavan muutos näkyi aineistossa niissä kohdissa, joissa puhuttiin ammatilainen-asiakassuhteista. Sekä ammattilaiset että asiakkaat kertoivat siitä, miten he alkoivat nähdä toinen toisensa inhimillisinä ihmisinä. He luopuivat perinteisten vastaroolien tuottamasta ajattelutavasta, jossa korostui oletukset tietyn

ammatin edustajan tai tiettyyn asiakaskuntaan kuuluvan ihmisen ominaislaadusta.

Sit mä vasta tajusin, että ohjaajatkin ovat ihmisiä ja niillä saattaa olla välillä huonompia ja välillä parempia päiviä. Jotenkin sillee, että et ne ei olekkaan sellasia suorittajia...

Toimintatapojen kyseenalaistaminen auttoi näkemään sen, miten ja mitä voidaan tehdä uudella tavalla asiakkaat ja ammattilaiset yhdessä. Tuomalla asiakkaiden kokemustieto ammatillisen tiedon rinnalle suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin mahdollistettiin moniäänisyyden ja kokemuksellisten näkökulmien näkyminen palveluita kehitettäessä. Asiakkaiden mielipidettä tiedusteltiin ja heitä pyydettiin mukaan suunnittelemaan toimintaa heti yhteiskehittämistoiminnan alusta saakka. Koettiin, että ilman asiakkaan kokemustietoa ja -ääntä ammattilaisten ajatusmaailmat urautuivat. Yhteiskehittämisen tyyllillä työskenneltäessä palvelujen vaikuttavuuden koettiin lisääntyvän. Tässä vaikuttavuudella tarkoitettiin sitä, että annettiin palautetta puolin ja toisin herkemmin ja tämän pohjalta yhdessä ammattilaiset ja asiakkaat suunnittelivat ja toteuttivat sekä arvioivat palveluissa tapahtuvaa toimintaa.

Yhteiskehittämisen tyyli toi toimintatapoihin uusia ulottuvuuksia. Toimintojen kehittäminen nähtiin jatkuvana prosessina ja tilana, jossa ei ollut tarjolla valmiita ideoita eikä vastauksia. Kenelläkään ei ollut erityistä tietovarantoa, eikä omistajuutta ideoihin ja asioihin. Tätä kuvattiin tyhjän pöydän tilaksi. Tyhjälle pöydälle jokainen osallistuja saattoi tuoda oman ajatuksensa asiasta. Keskustelujen ja erilaisten näkökulmien kautta jalostui idea tai ideoita, joita lähdettiin tutkimaan ja kokeilemaan ennakkoluulottomasti. Toteutettavat ideat eivät olleet valmiita, vaan ne jalostuivat toteutuksen edetessä.

Niinku yhdessä pohditaan, että mitä tälle ilmiölle voisi niinku tehdä...Yhteiskehittäminen on sitä, että ottaa kaikki mielipiteet huomioon ja yritetään siitä sitten saada kaikkia tyydyttävä kompromissi...

Tyhjän pöydän tila mahdollisti myös ei-tietämisen näkyväksi ja sallituksi tulemisen osana yhteiskehittämisen prosessia. Ei-tietämisen tilassa ihmiset kohtasivat

toinen toisensa avoimesti erilaisine näkemyksineen, ilman totuutta asiasta. Eitietämisen tila mahdollisti etenemisen ja asioiden ja tilanteiden kehittymisen kaikille osapuolille avoimesti. Tietämättömyyden hyväksyminen toi ymmärrystä ja hyväksyntää osallistujien kesken, mikä loi turvallisuuden ja luottamuksen tunteita.

Haastateltavat pohtivat, että yhteiskehittämisen tyyli ohjasi heitä pois oikein- väärin ajattelumallista ja kiinnitti huomion kokeilemiseen ja siitä oppimiseen. Kokeilut, joihin kuului onnistumisia ja epäonnistumisia olivat tärkeitä kokemuksia. Osallistujat oppivat, etteivät epäonnistumiset olleet henkilökohtaisia, vaan ne olivat yhteisiä jaettuina oppimisen kokemuksia, eikä niiden kohtaamisesta tarvinnut lannistua.

Niilläkään ei välttämättä oo hajuakaan, mutta sitten niinkö yhdessä ratkotaan ja opiskellaanpa yhdessä tää homma se on niinku sellanen kannustin asia kanssa, niin kun kannustaa tekemään kun kumpikaan ei tiedä miten se homma tehdään, niin katotaan yhdessä ja sitten se kantaa sitä hedelmää.

Vuorovaikutuksen muutokseen vaikutti keskinäisen luottamuksen lisääntyminen ja ymmärrys siitä, että yhteiskehittäminen mahdollistui ainoastaan dialogisuuden kautta. Vuorovaikutuksessa tuli tilaa enemmän erilaisille mielipiteille ja ajatuksille. Yhteiskehittäminen toi sen, että palvelujen arjessa kyettiin keskustelemaan yhdessä erilaisista palautteista ja löytämään ratkaisut niihin. Uudenlaisen sallivan vuorovaikutuksen myötä tuli rohkeus ottaa puheeksi, kuulla sekä olla dialogisessa vuoropuhelussa.

Kun tulee tämmönen(yhteiskehittäminen), että kaikkien sanominen on tärkeää ja kaikkien mielipide on tärkeää, niin se on varmaan sille ihan uutta ja vaatii tottumista.

6.2. Valmennuksen vaikutukset yhdessä tekemiseen ja kehittämiseen

Ammattilaisille ja asiakkaille tarjottujen yhteisten koulutusten ja valmennusten tarjonta on nykypäivänä vielä vähäistä. Yhdessä kehittämisen valmennus tarjosi tällaisen mahdollisuuden. Valmennuksessa oli osallistujina sekä ammattilaisia että asiakkaita. Valmennus toi heille uuden tavan tutustua toisiinsa sekä opetella toimimaan yhdessä. Valmennuksen avulla osallistujat pystyivät löytämään kohtia palveluista, mihin yhteiskehittäminen soveltuisi ja miten sitä käytännön arjessa toteutettaisiin.

Mun mielestä tässä valmennuksessa oli just parasta, et oli asiakkaat, ohjaajat ja esimiehet kaikki samassa. Et oikeesti tehtiin yhdessä, et suunniteltiin yhdessä.

Valmennukseen osallistuneista osalla oli kokemusta entuudestaan yhteiskehittämisestä. Heillä, joilla oli kokemusta, valmennus vahvisti, että yhteiskehittämisen tyyllillä kannattaa jatkaa. Vaikka valmennus ei tarjonnut valmista sapluunaa, miten toteuttaa yhteiskehittämistä, niin se toi näkyväksi erilaiset yhteiskehittämisen kokeilut ja tavat. Valmennus tuotti tietoisuutta siitä, että yhteiskehittämisessä on kyse prosessista, jossa oppii koko ajan.

Valmennus muutti ajattelu- ja toimintatapoja ja keskinäistä vuorovaikutusta sekä lisäsi keskinäistä luottamusta. Nämä näkyivät ammattilainen-asiakas suhteen toiminnallisissa rooleissa ja ne muuttivat osallistujien ajattelutapaa yhdessä tekemisestä ja kehittämisestä sekä vahvistivat tasa-arvoista toimintaa. Valmennus vaikutti myös yksilöllisesti osallistujiin. Joillakin se oli aktivoinut mielen sisäistä ajatteluprosessia, toinen oli saanut ymmärrystä yleisesti yhteiskehittämisestä, joku taas arkeen uusia keinoja toteuttaa yhdessä tekemistä.

Osallistuminen valmennukseen edellytti osallistujilta vapaaehtoisuutta, omaa tahtoa ja motivaatiota, jotta he kestivät turhautumista ja sietivät tietämättömyyttä liittyen yhteiskehittämiseen ja valmennukseen. Valmennuksessa harjoiteltiin sietämään epätietoisuutta ja tätä kautta tutustumaan itsessä esiin nousseisiin tunteisiin ja toimintatapoihin. Valmennus rohkaisi myöntämään, ettei tiedä niin itsel-

leen kuin muille. Ei-tietämisen myöntäminen vahvisti osallistujien omaa ja keskinäistä luottamusta sekä toi tilaa yhteiselle ihmettelylle ja dialogiselle vuovaikutukselle.

Semmoinen yhdenvartaisuus tuo sellaista turvallisuuden tunnetta kyllä, uskaltaa pyytää apua ja näyttää mitä ajattelee.

Valmennuksessa asiakkaat kertoivat kuntoutumistarinansa ja ammattilaiset oman ammatillisen kasvutarinansa. Tarinan kirjoittaminen ja jakaminen pienryhmissä jäseni kertojan omaa elämää sekä lisäsi ymmärrystä toisten elämästä ja tilanteesta. Tarinat poistivat asiakas- ammattilaisroolituksia, minkä johdosta tultiin toisille näkyviksi enemmän inhimillisinä ihmisinä. Tarinat myös kasvattivat ammattilaisten luottamusta asiakkaiden kykyihin ja taitoihin ottaa vastaan uusia toimijan rooleja palveluissa.

Tarinat oli luottamuksen herättäminen, mitä suuremmissa määrin. Sieltä tuli niitä oivalluksia, että ai niin, että noi työntekijätkin ovat vain ihmisiä. Samalaisiahan tunteita heilläkin on. Sitten taas myös kokemuspuolen tarinoita kuuntelee niin kyllähän siellä arvostus mitä suurimmassa määrin niin kun kasvaa, kun kuulee niiden tarinoita.

Valmennus kasvatti osallistuneiden keskinäistä luottamusta. Luottamusta lisäsi pienryhmissä työskentely, yhteinen hämmästyminen valmennuksen tarkoituksesta, ei-tietämisen tila ja tyhjän pöydän sietäminen. Myös toisten tarinoiden kuuleminen ja ammattilaisten ja asiakkaiden toisilleen kirjoittamien kirjeiden käsitteleminen vahvisti luottamusta. Luottamuksen kautta syntyi ymmärrys yhteisestä ihmisyydestä ilman vanhoja rooleja sekä tahto toimia yhdessä. Jotta yhteiskehittäminen oli mahdollista, vaaditiin siihen mitä suurimmassa määrin keskinäistä luottamusta.

7. POHDINTA

Opinnäytetyö toteutettiin soveltaen yhteistutkimus-, (co-resech), vertais- ja teemahaastattelumenetelmiä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuneiden näkemyksiä yhteiskehittämisestä sekä mitä Yhdessä kehittämisen valmennus oli antanut osallistujille suhteessa yhteiskehittämiseen. Tavoitteena oli lisäksi tuottaa tietoa valmennuksen vaikutuksista osallistujien tapaan tuottaa yhteiskehittämistä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa.

Palveluissa tapahtuneen toiminnan suunnittelu ja toteuttaminen aloitettiin valmennuksen myötä yhä useammin tyhjältä pöydältä. Se toi yhteen erilaisten toimijoiden näkökulmia, ajatuksia ja vuorovaikutustapoja sekä toimintaa. Yhteiskehittämisen edetessä jokainen siihen osallistunut alkoi vähitellen ymmärtää, millaisista kokemusmaailmoista käsin toiset hahmottivat eteen nousevia aiheita, kysymyksiä ja ratkaisuja. Yhteiskehittämisen lähtökohtana olikin kokemustiedon ja ammatillisen tiedon saattaminen tasavertaiseen vuoropuheluun niin, että asiakkaat tulevat toimijoiksi ammattilaisten rinnalle. (Hietala jne. 2018; Hietala 2018, 123; Raivio 2018, 26.)

Yhteiskehittäminen ja valmennus olivat yhdenlaisia osallisuuden muotoja. Niissä osallisuutta tuki rooleista vapautuminen ja yhteisen tekemisen ja kokeiluiden mahdollisuudet sekä tasavertainen toimijuus. Jokaisen osallistujan mielipiteet, ajatukset ja ideat olivat yhtä arvokkaita ja jokainen osallistuja sai kokea päässeensä vaikuttamaan ja vaikuttamaan yhteisessä tekemisessä syntyneiden yhteisten kokeiluiden ja oivallusten kautta. Jotta osallisuus toteutuisi ja olisi ihmisille merkittävää, olisi heille taattava tilaisuuksia päästä toimintaan mukaan (Isola jne. 2017, 23–38).

Vaikka kaikkien osallistujien osallisuus oli yhteiskehittämisessä ja valmennuksessa yhtä arvokasta ja tärkeää, tutkimuksessa valmennukseen liittyvät ilmaisut osoittivat kuitenkin asiakasosallisuuden nousevan merkittävämpään osaan. Tätä

ajatusta tuottivat aineistossa sekä ammattilaiset että asiakkaat. Asiakasosallisuudesta puhuttaessa esille tulisi nostaa yhä enemmän asiakkaan osallistuminen ja kuulluksi tuleminen, sillä usein asiakkaan näkökulmat jäävät huomiotta palveluita kehitettäessä. Tässä työssä teoriaosuuteen tarkasteluun nostettu asiakasosallisuus muistuttaa kokemuksellisen tiedon merkityksen tärkeydestä palveluita kehitettäessä. Asiakasosallisuus palveluissa voidaan määrittää sen kautta, että kehittämistilaisuuksiin otetaan asiakkaat mukaan yhteiseen työskentelyyn, suunnitteluun sekä arvioimaan toimintaa ja toimintatapoja. Asiakasosallisuudessa tavoitellaan kokemustiedon ja teorian tiedon toimimista yhdessä, rinnakkain ja täydentämään toinen toisiaan. (Järvikoski 2013, 23; Oranen 2013, 124; Rissanen 2013, 12-14.)

Yhteiskehittämiseen liittyvää yhteistä valmennusta ammattilaisille ja asiakkaille on edelleen vähäisesti tarjolla. Erilaisten hankkeiden kautta on toteutettu erilaisia kokeiluita ja kehitetty esimerkiksi kokemusasiantuntijakoulutusta. Yhdessä kehittämisen valmennus teki näkyväksi, että ammattilaisille ja asiakkaille tulisi olla tarjolla yhteisiä valmennuksia. Tällaisten valmennusten avulla voidaan tarttua palveluissa oleviin epäkohtiin ja lähteä jo valmennusten aikana kokeiluiden kautta kehittämään palveluita.

Valmennuksessa jokaisen osallistujan tuli luoda oma suhde valmennukseen ja tutustua toisiinsa rooleista vapaina. Pyrkimyksenä oli opetella sietämään epävarmuutta sekä näkökulmien moninaisuutta ja ei-tietämisen tilaa. (Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.) Valmennus vaikutti selvästi yksilöllisesti osallistujiin. Joillakin se oli aktivoinut mielen sisäistä ajatteluprosessia, toisella se lisäsi ymmärrystä yhteiskehittämisestä ja joku löysi uusia keinoja toteuttaa yhdessä tekemistä. Valmennuksessa ei-tietämisen myöntäminen vahvisti osallistujien omaa ja keskinäistä luottamusta sekä toi tilaa yhteiselle ihmettelylle ja dialogiselle vuorovaikutukselle. Tutkimukseen osallistuvien kokemus oli, että yhteiskehittäminen vaatii totutuista rooleista irtaumista, jolla edesautetaan tasavertaista, aitoa vuorovaikutusta ja uusien toiminnallisten roolien muodostumista. Tällöin vuorovaikutussuhdetta ei enää määrittele muodolliset asemat tai ammatillisuus.

Valmennuksen pyrkimyksenä oli muuntaa osallistujien rooleja ja tuottaa näkökulmia sekä muodostaa osallistujien kesken yhteinen kieli ja siten vahvistaa heidän yhdessä ajattelemisen taitoa. Yhteinen valmennus toi ammattilaisille ja asiakkaille mahdollisuuden tutustua toisiinsa ilman ammattilainen-asiakas rooleja. Lisäksi he pääsivät tekemään ja kokeilemaan yhdessä. Valmennus muutti osallistujien rooleja suhteessa toisiinsa, koska valmennuksessa jokainen osallistuja oli samalla viivalla. Ajattelutavan muutos näkyi opinnäytetyössä esimerkiksi siinä, että ammattilaiset ja asiakkaat alkoivat nähdä toinen toisensa inhimillisinä ihmisinä. Yhteiskehittäminen haastaakin osallistujia luopumaan toisiaan koskevista ennakkokäsityksistä, määrittämisistä sekä valmiista luokitteluista. Nämä olivat asioita, joita painotettiin valmennuksessa ja joilla pyrittiin dialogisempaan vuorovaikutukseen, vahvistamaan toisilta oppimista sekä lisäämään keskinäistä luottamusta. (Hietala jne. 2018; Isaacs 2001, 52; Mönkkönen 2007, 166; Valmentaudu yhteiskehittämiseen 2019.)

Valmennuksen kautta nähtiin jokaisen arvo tiedon ja osaamisen tuottajana ja löydettiin yhdessä palveluista kohtia, mihin yhteiskehittäminen soveltuisi ja miten sitä käytännön arjessa toteutettaisiin. Se muutti osallistujien ajattelutapaa yhdessä tekemisestä ja kehittämisestä sekä mahdollisti tasa-arvoisemman toimija-aseman arjen palveluissa. Valmennus tarjosi osallistujille ajan ja paikan tutustua toinen toisiinsa. Näillä kaikilla oli vaikutusta osallistujien toiminnallisiin rooleihin. Osallistujat nähtiin ensisijaisesti toimijoina ilman asiakas- ja ammattilaisrooleja ja huomio kiinnitettiin yhdessä tekemiseen.

Yhdessä vietetty aika valmennuksessa vaikutti myös keskinäisen luottamuksen syntyyn. Pienryhmät koettiin turvallisiksi, kirjeiden käsittelyssä esille nousseet pettymyksen ja onnistumisen tunteet taas vahvistivat sitä, että jokainen osallistuja on inhimillinen ja tunteva ihminen. Näiden kautta syntyi ymmärrys yhteisestä ihmisyydestä ilman vanhoja rooleja ja päädyttiin luottamaan toisiin ja kykyyn toimia yhdessä. Yhdessä toimimalla mahdollistettiin uusien ja erilaisten näkökulmien esille tulo ja rohkaistuttiin tuottamaan ja kehittämään palveluja uudella tavalla. Jotta valmennus olisi antoisaa ja tuloksellista, edellyttää se osallistujilta kykyä luopua vanhoista totutuista tavoista, asenteista ja toimintamalleista. Luopuminen vanhasta edellyttää, että toimijat voivat luottaa toisiinsa. Ja jotta voi luopua ja

luottaa, täytyy tulla näkyväksi ilman rooleja, omana itsenään, inhimillisenä ihmisenä tarpeineen ja toiveineen. Valmennus auttoi näkemään sen, miten ja mitä voidaan tehdä yhdessä, asiakkaat ja ammattilaiset. (Savolainen 2015, 138-146.)

7.1. Luotettavuus ja eettisyys

Hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen opinnäytetyössä kuului, että käytiin kertomassa tutkimuksesta ja mahdollisuudesta osallistua vertaishaastatteluun sekä myöhemmin tapahtuvaan teemahaastatteluun, jossa käsiteltäisiin raaka-analyysiä yhdessä opinnäytetyöntekijöiden kanssa. Vertais- ja teemahaastatteluihin osallistuneiden kanssa sovittiin haastattelutilanteista, -ajoista ja -paikoista kirjallisesti sähköpostitse. Vertaishaastatteluun osallistujat saivat ennakkoon myös teemarungon, josta he kävivät keskenään haastattelutilanteessa keskustelua. Osallistujat saivat ennen haastattelua esittää opinnäytetyöntekijöille teemoihin liittyen kysymyksiä. Haastateltaville annettiin kirjallisesti ja suullisesti tietoa siitä, miten aineistoa käsiteltäisiin, säilytettäisiin ja miten se tuhottaisiin. Heille kerrottiin lisäksi tutkimuksesta ja sen kulusta kirjallisesti ja suullisesti. (Kuula 2006,34- 35; Hyvä tieteellinen käytäntö 2012, 6.)

Haastattelut tallennettiin kirjoittamista eli litterointia varten. Tallenteissa ja litteroidussa aineistossa ei ilmennyt tutkittavien henkilöllisyyksiä. Tallenteet ja litteroitu aineisto säilytettiin lukollisessa kaapissa. Kerätty aineisto säilytettiin koko tutkimuksen ajan, jonka jälkeen se tuhottiin, kun opinnäytetyö oli valmis. Haastattelumateriaalissa ja tutkimuksen tuloksissa ei mainittu nimiä, ikää, sukupuolta, paikkakuntaa. Tuloksissa ei eritelty onko vastaaja ammattilainen tai asiakas, vaan käytettiin sanaa osallistuja. Lisäksi opinnäytetyössä ei nimetty sosiaalisen kuntoutuksen yksiköitä, jotta tutkimukseen osallistuneet pysyisivät anonyymeinä. (Kuula 2006, 34- 35; Hyvä tieteellinen käytäntö 2012, 6.)

Hyvään tieteellisen käytäntöön kuuluu, tutkimukseen osallistujien huomioimisen lisäksi myös lähdeaineiston vastuullinen käyttö. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa käytettyjen lähdeviitteiden tulee olla vääristelemättömiä ja niitä ei saa

käyttää luvattomasti tai harhaanjohtavasti (Tuomi & Sarajärvi 2018,151.) Luotettavuuteen kuuluu myös se, että tutkimusprosessia viedään eteenpäin kiireettömästi ja prosessin kulkua raportoidaan yksityiskohtaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018,169-172.)

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Valmennus toi näkyväksi erilaiset yhteiskehittämisen kokeilut ja tavat. Sen kautta osallistujat tulivat tietoisiksi yhteiskehittämisestä. He määrittivät yhteiskehittämistä aiempien yhteisöllisten kokemusten, valmennuksen tuomien oivallusten sekä valmennuksen jälkeisten arjessa tapahtuneiden kokeiluiden ja kokemusten perusteella. Valmennus ei kuitenkaan tarjonnut valmista mallia, miten toteuttaa yhteiskehittämistä. Valmennukseen osallistuneet oivalsivat, että pelkän valmennuksen käyminen ei opeta yhteiskehittämistä, vaan se on jatkuvaa oppimista ja harjoittelua palveluiden arjessa. Tuloksien perusteella:

- Yhdessä kehittämisen valmennus muokkaa valmennukseen osallistuneiden ajattelu- ja toimintatapoja sekä vuorovaikutusmalleja suotuisaksi yhteiskehittämiselle.
- Valmennus antaa osallistujille valmiuksia palvelujen yhteiskehittämiseen.
- Valmennus tuottaa osallisuuden kokemuksia luomalla uusia ja merkityksellisempiä tapoja olla vuorovaikutuksessa toimintaympäristön kanssa.
- Valmennuksen tuomat valmiudet rohkaisevat tuottamaan ja kehittämään palveluja uudella tavalla.
- Valmennus kiinnittää huomion kokeilemiseen ja siitä oppimiseen.
- Valmennus kasvattaa osallistuneiden keskinäistä luottamusta.
- Valmennus tarjoaa mahdollisuuden harjoitella yhteiskehittämistä.

Suositukset työelämälle

Sosiaali- ja terveyspalveluissa tulisi järjestää ammattilaisille ja asiakkaille yhteisiä valmennuksia, joissa voi valmentautua yhteiskehittämiseen ja yhdessä tekemiseen sekä toimimiseen. Valmennuksissa tulisi painottaa aidon kohtaamisen ja vuorovaikutuksen sekä luottamuksen merkitystä. Valmennuksen käyneille tulisi jatkossa mahdollistaa tapaamisia ja yhteisiä hetkiä, joissa he voisivat vahvistaa omaa yhteiskehittämisen osaamistaan, taitojaan ja keinojaan sekä jakaa yhteis-

kehittämisen kokemuksiin. Lisäksi tulisi varmistaa, että jokaisella uudella työyhteisön jäsenellä olisi mahdollisuus päästä valmennukseen. Ehdotuksemme jatkotutkimusaiheeksi on: Millaista tukea valmennukseen osallistuneet ovat saaneet yhteiskehittämiseen jatkossa ja miten sitä on toteutettu.

Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tutkimustulokset havahduttivat pohtimaan, onko ammatillisuuden uusi paradigma käsillä. Tutkimustulokset ilmensivät ammattilaisten tunteiden ja tarpeiden merkityksellisyyttä monessa suhteessa. Ammatillaisen tunteiden ja tarpeiden ilmaisemista asiakkaiden läsnä ollessa ei ole pidetty suotavana, mikä voi asettaa ammatillaisen etäiseksi, tunteettomaksi ja epäinhimilliseksi ihmiseksi asiakkaan silmissä. Yhdessä kehittämisen valmennus näyttää purkavan tällaista ammatillista mielikuvaa. Opinnäytetyön myötä olemme alkaneet katsoa sosiaalialan ammatillisuutta uudella tavalla. Ajattelutapamme on lähtenyt muokkautumaan ja vaikuttamaan omaan tapaan suhtautua ammatilliseen toimijarooliin, jolla tarkoitamme sitä, että emme ratkaise haasteita ammatillisena yksin tai yhdessä muiden ammatillaisen kanssa, vaan mukana ratkaisuja etsimässä on myös asiakkaat.

LÄHTEET

- Avomieli-loppuraportti (2012). Sosiaalitaito. Saatavilla: <http://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2013/02/Avomieli-loppuraportti.pdf>
- Bell, J. Cheney, G. Hoots, C. Kohrman, E. Schubert, J. Stidham, L. & Traynor, S. (2004). *Comparative similarities and differences between action research, participative research, and participatory action research*. Saatavilla: <https://arlecchino.org/ildottore/mwsd/group2final-comparison.pdf>
- Boylorn, R. (2012). "Participants as Co-Researchers" Teoksessa L. Given (toim.) *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Denhardt, R. & Vinzant-Denhardt, J. (2000). *The new public service – Serving rather than steering*. *Public Administration Review* 60:6
- Engeström, Y. (2004). *Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä*. Keuruu: Otava.
- Eskola, J. Lähti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (27-30). (5.uud p.) Keuruu: Otava.
- Grönroos, C. & Voima, P. (2013). *Critical service logic: Making sense of value creation and value co-creation*. Saatavilla: <file:///C:/Users/kantt/Downloads/Criticalservicelogicmakingsenseofvaluecreationandco-creation.pdf>
- Hietala, O. Kinnunen, S. Kauppila, R & Karjalainen, J. (2018). *Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta- osallisuuden oppimisen ja ammatillisen kasvun*

mahdollisuuksia. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisuja. (työpäpaperi 26/2018). Saatavilla: <https://www.julkari.fi/handle/10024/137261>

- Hietala, O. Mattila-Aalto, M. Lehtoranta, P. Henriksson, M. Saarinen, T. & Sandelin, I. (2014). *Kolmannen ja julkisen sektorin monialainen palveluyhteistyö kuntoutuksessa (KoJu)*. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisuja. (työseloste 45/2014.) Saatavilla: https://kuntoutussaatio.fi/files/1606/Tyoseloste_45-2014_KoJu.pdf
- Hietala, O. (2018). *Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille*. Teoksessa H. Kostianen & A. Nieminen (toim.), Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulu julkaisuja. (Diak työelämä 13). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hietala-Paalamäki, O. Naruma, R. & Yrttiaho, K. (toim.) (2006). *Kuntoutuja, ammattilainen, vertainen. Mielenterveyskuntoutuksen kolme asiantuntijaa*. TRIO-projektin arviointi- ja loppuraportti. Saatavilla: <https://docplayer.fi/4949603-Trio-projektin-raportti.html>
- Hietala, O. & Rissanen, P. (2017). *Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä*. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2016). *Tutkimushaastattelu- Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Hirschovits-Gerz, T. Sihvo, S. Karjalainen, J. & Nurmela, A. (2019). *Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä*. Terveyden ja työhyvinvoinnin julkai-

suja. Työpäpəri nro 17/2019. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN ISBN 978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN%20ISBN%20978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Honkatukia, P. & Rättilä, T. (2019). *Citizen Science and CoResearch Methodology with Young People*. Method Festival 27.-29.8.2019. Tampere. Saatavilla: <https://events.tuni.fi/uploads/2019/09/b4061529-what-is-citizen-science-with-young-people.pdf>

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. (2012). Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Isaacs, W. (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito: urauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään*. Helsinki: Kauppakaari.

Isola, A-M. Kaartinen, H., Leemann, L. Lääperi, R. Schneider, T. Valtari, S. ja Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, työpäpəri 33/2017. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN ISBN 978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN%20ISBN%20978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Järvikoski, A. (2013). *Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet*. Sosiaali- ja terveysministeriön raporteja ja muistioita 2013:43. Helsinki. Saatavilla: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN ISBN 978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN%20ISBN%20978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

- Laitinen, M. & Niskala, A. (2014). *Asiakkaiden toimijuus eettisyyden näkökulmasta*. Teoksessa. Häkälä, N. (toim.) Eettisyys ihmistyössä. Abstraktikirja XVI. Sosiaalityön tutkimuksen päivät Kuopiossa 13.–14.2.2014
- Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Sosiaalinen osallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra.
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Oranen, M. (2013). *Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen*. Teoksessa Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Hastrup, A. Hietanen-Peltola, M. Jahnukainen, J. Pelkonen, M (toim.) Terveiden ja Hyvinvoinninlaitoksen raportti 3/2013. Saatavilla:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL_RAP2013_003_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Payne, A.F. Storbacka, K. & Frow, P. (2008). Managing the Co-creation of Value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36/1. 83–96. Saatavilla: https://www.academia.edu/1196825/Managing_the_co-creation_of_value
- Ramaswamy, V. (2011). *Co-creation of value-towards an expanded paradigm of value creation*. Saatavilla: <file:///C:/Users/Dell/Downloads/Co-Creation%20--%20Ramaswamy%202009.pdf>

- Raivio, H. (toim.) (2018). *Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta*. Sosiaalisen kuntoutuksen (SOSKU) kehittämishankkeen 2015-2018 loppuraportti. (työpaperi 7/2018). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raivio, H. & Karjalainen, J. (2013). *Osallisuus- Oikeutta vai pakkoa*. Toim. Taina Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Saatavilla:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJUL-KAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rauh, J. (2017). *Ethics Problems in the New Public Service: Back to a Service Ethic*. Public Integrity Volume 20, Issue 3, 234-256. Saatavilla:
<http://web.b.ebscohost.com/anna.diak.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=7f1f18f0-2b51-4b80-8756-efe92be3bf6a%40pdc-v-sessmgr01>
- Rissanen, P. (2013). Teoksessa: Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi. Toim. Falk, H. Kurki, M. Rissanen, P. Kankaanpää, S. Sinkkonen, N. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos työpaperi 39/2013. Saatavilla:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rissanen, P. Sinkkonen, N. & Kurki, M. (2012). *Kokemusasiantuntijakoulutus Mielen avain hankkeessa*. Teoksessa: Lepistö, P. Kuosmanen, L. Partanen, A. & Mooring, J. (toim.) Paremmat palvelut avaimia. Kansallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman toimeenpano

Mielen avain- hankeessa. Raportti 64/2012. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes print- Suomen yliopistopaino Oy. Saatavilla: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102981/URN ISBN 978-952-245-754-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102981/URN%20ISBN%20978-952-245-754-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoar- kisto. Saatavilla:

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html

Savolainen, T. (2015). *Luottamus on taitolaji*. Teoksessa. Lahdes, T. & Ryynänen, A. Yhteistoiminta ja luottamus. Tositarinoita hyvästä yhteistoi- minnasta 2. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda.

SCIE. (2015). Social Care Institute for Excellence. *Co-production in social care: What it is and how to do it*. Saatavilla: [https://www.scie.org.uk/pub- lications/guides/guide51/what-is-coproducton/](https://www.scie.org.uk/publications/guides/guide51/what-is-coproducton/)

Spriggs, M. & Gillam, L. (2017). *Ethical complexities in child co-research*. Re- search Ethics 2019, Vol. 15(1) 1–16 © The Author(s) Article reuse guidelines: Saatavilla: [https://jour- nals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1747016117750207](https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1747016117750207)

Strandman, K. & Palo, M. (2017). *Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä*. Teok- sessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiak- kaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muu- tos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino.

Tammelin, M. (2010). *Kokemuksia sosiaalipalveluista*. Kuntouttavan työtoimin- nan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. THL –raportteja 31/2010.

Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80025/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toikko, t. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Saatavilla: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J (2015) *Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä*. Teoksessa Yhdessä innovoimaan –osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Toim. J. Saarisilta ja J. Heikkilä. Raportti 4/2015. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuurnas, S. (2016) *The Professional Side of Co-Production*. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98945/978-952-03-0110-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valmentaudu yhteiskehittämiseen (2019). *Opas valmennuksesta vastaaville*. Saatavilla: <https://thl.fi/documents/10531/3149614/Valmentaudu+yhteiskehitt%C3%A4miseen.+Opas+valmennuksesta+vastaaville./cb431fda-23d3-4836-8a16-713b589a45f1>

Välimäki, A-L. (1994). *Vertaishaastattelu, Metodien kuvaus ja arviointi*. Stakes sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1994, Raportteja 132. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Whellams, A. (2016). *Valinnanvapaus Englannin sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos työpaperi 2/2016. Saatavilla: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129795/URN ISBN 978-952-302-605-6.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129795/URN%20ISBN%20978-952-302-605-6.pdf?sequence=1)

LIITE 1 Avoin kutsu tutkimukseen

KUTSUMME SINUT VERTAISHAAS- TATTELUUN

**Hei Sinä, joka olet osallistunut
Sosku-hankkeen järjestämään
Yhdessä kehittämisen valmennukseen
vuonna 2016, 2017 tai 2018!**

Haastattelu liittyy ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäyte-työhön, jossa tutkitaan Yhdessä kehittämisen valmennusta. Tavoitteena on tuottaa tietoa valmennuksen vaikutuksista osallistujien tapaan toteuttaa yhteiskehittämistä sosiaalisen kuntoutuksen arjessa ja palveluissa.

**Ilmoittaudu mukaan:
sähköposti XXXXXXXX
tai tekstiviestillä puh. XXXXXXXX
perjantaihin 22.3.2019 mennessä.**

Olemme yhteydessä kaikkiin ilmoittautuneisiin ilmoittautu-
misajan päätyttyä ja kerromme tarkemmin haastatteluajasta
ja -paikasta.

Keskustelut tullaan toteuttamaan huhtikuun ja toukokuun
2019 aikana.

**Tule mukaan, juodaan kupposet kuumaa ja kes-
kustellaan, näkemyksesi on meille äärimmäisen
tärkeä!**

Terveisin Susanna Hyypiä ja Katja Anttonen

LIITE 2 Kirje tutkimukseen ilmoittautuneille

KIRJE TUTKIMUKSEEN ILMOITTAUTUNEILLE

Hei!

Kiitos kun lupauduit mukaan tutkimukseen, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa yhdessä kehittämisen valmennuksen vaikutuksista osallistujien tapaan toteuttaa yhteiskehittämistä sosiaalisen kuntoutuksen arjessa ja palveluissa.

Keskustelutilaisuus järjestetään

osoitteessa: _____

päivämäärä: _____

kellonaika: _____

Tietoa tilaisuudesta

Keskustelu tapahtuu ryhmässä, jossa osallistujat käyvät keskenään keskustelua annetuista teemoista ilman opinnäytetyöntekijöitä. Opinnäytetyöntekijät ovat ennen tilaisuutta tavattavissa ja tarvittaessa saatavilla keskustelun aikana. Keskustelut nauhoitetaan.

Ohessa teemat, joista keskustellaan.

HAASTATELUN TEEMAT

Yhteiskehittäminen

Mitä yhteiskehittäminen sinun mielestäsi on?

Mitä olet oppinut yhteiskehittämisestä?

Millaista tukea tulevaisuudessa kaipaisit yhteiskehittämiseen liittyen?

Yhdessä kehittämisen valmennus

Kuvaile/kerro valmennusta, johon olet osallistunut?

Mikä sai sinut osallistumaan valmennukseen?

Kokemuksia valmennuksesta

Mitä valmennus antoi sinulle yhteiskehittämiseen liittyen?

Kuinka valmennus vaikutti toimintaasi?

Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten on haettu Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymältä, tutkimuksesta vastaavalta taholta.

Nauhoitettua ja litteroitua materiaalia käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyöstämme ei voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Aineisto hävitetään, kun työ on valmis. Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika on joulukuussa 2019.

Opinnäytetyömme liittyy ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihimme, osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus, Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyömme ohjaajana toimivat Elina Turunen TtT sekä Heini Kapanen VTL, KM.

Nähdään Keskustelutilaisuudessa!

Terveisin : Susanna Hyypiä ja Katja Anttonen

Mikäli Sinulla on kysyttävää, ota yhteyttä.
Katja Anttonen xxxxxx (työ) sposti XXXXXX
Susanna Hyypiä sposti XXXXXX