



# Werkko ry:n kokemusasiantuntijuus ja yhteistyön merkitys

”Mä olen ylpeä toipuja. Enkä hetkeäkään häpeä sitä. Mä haluan luoda ja tuoda toivoa, sinne epätoivon keskelle, kun mikään ei suju.”

Jenni Eloranta & Jere Mikkola

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Werkko ry:n kokemusasiantuntijuus ja yhteistyön merkitys

”Mä olen ylpeä toipuja. Enkä hetkeäkään häpeä sitä. Mä haluan luoda ja tuoda toivoa, sinne epätoivon keskelle, kun mikään ei suju.”

Jenni Eloranta, Jere Mikkola  
Sosionomi AMK  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2021

Jenni Eloranta, Jere Mikkola

**Werkko ry:n kokemusasiantuntijuus ja yhteistyön merkitys**

Vuosi 2021 Sivumäärä 85

---

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkielmana. Tutkielman tavoitteena oli kartoittaa kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista sekä yhteistyön merkityksellisyyttä. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Werkko ry:n KOKEWA-hanke. Opinnäytetyö toteutettiin Werkko ry:n muodostavien kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa yhteistoiminnallisesti. Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden työ on ollut viime vuosikymmeninä suuressa kasvussa. Yhteistyö sosiaali- ja terveystieteiden ja kokemusasiantuntijoiden välillä yhdistää ammatillisen sekä tieteellisen tiedon ja kokemuspohjaisen näkökulman. Opinnäytetyön toteuttaminen osui poikkeukselliseen COVID-19-pandemian määrittelemään aikakauteen, joten työskenteleminen toteutettiin etäyhteyksin.

Opinnäytetyön toteutuksessa käytettiin narratiivisia tutkimus- ja aineistonkeruun menetelmiä kertomushaastattelua kokemusasiantuntijoille ja vertaistoimijoille. Täydentäväksi menetelmäksi valikoitui kehyskertomus ammattihenkilöille. Narratiivisia menetelmiä käytettiin tuomaan kertomuksia aineistoksi. Kertynyttä aineistoa analysointiin aineistolähtöisellä laadullisella sisällönanalyysillä. Kahdella toisiaan täydentävällä tutkimusmenetelmällä saatiin laadultaan luotettavia tuloksia.

Tulosten perusteella Werkko ry:ssä toimivilla kokemusasiantuntijoilla on monipuolista asiantuntijuutta, ja mahdollistettu aito jaettu asiantuntijuus syventää asiakaslähtöisyyttä. Tuloksien mukaan kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista hyödynnetään erilaisten palveluiden kehittämistöissä sekä yksilötyössä palvelujärjestelmässämme. Onnistunut yhteistyö lisää molemminpuolista työhyvinvointia. Kehittämisehdotuksena olisi osaamista vahvistavan palautteen antaminen, joka edesauttaisi kokemusasiantuntijuuden rakentumista. Opinnäytetyön tuloksilla voidaan edistää kokemustiedon mukaan ottamista palveluihin sekä lisätä yhteistyön valmiuksia kokemusasiantuntijoiden, opiskelijoiden ja ammattilaisten välille. Kehittämisehdotuksena on tulosten hyödyntäminen tuomalla asiantuntijuutta ja osaamista näkyvämmäksi esimerkiksi henkilökohtaisilla osaamisen CV:llä Werkko ry:n omilla internet-kotisivuilla ja siten madaltaa yhteistyön muodostamisen kynnyksiä.

Asiasanat: kokemusasiantuntijuus, jaettu asiantuntijuus, toipumisorientaatio, osallisuus, narratiivi.

Jenni Eloranta, Jere Mikkola

**Werkko associations experiential expertise and the importance of cooperation**

Year 2021

Pages

85

---

The aim of this qualitative thesis was to consider the competence of experiential specialists and peer actors as well as the significance of cooperation. This bachelor's thesis was commissioned by Werkko association KOKEWA project. The thesis was carried out together with experiential specialists and peers who created the Werkko association. The work of experiential specialists and peers has been on the rise in recent decades. Cooperation between the social and health sectors and experiential specialists has united both professional as well as scientific knowledge and experience-based perspectives. The implementation of the thesis coincided with the COVID-19 pandemic, so the work was carried out remotely.

In the implementation of the thesis, narrative research and data collection methods were used which included interviews with experiential specialists and peer actors. A framework story report for professionals was chosen as a complementary method. Narrative methods were used to produce material and empirical information on the subject areas. The accumulated material was analyzed by data-based qualitative content analysis. Two complementary research methods yielded results of reliable quality.

According to the results the experiential specialists who created the Werkko association have diverse expertise, and the genuine shared expertise made it possible for what appears to be a deepening customer orientation. According to the results, the expertise of experiential specialists and peers is utilized in the development of various services and in individual work in our service system. Successful cooperation increases mutual well-being at work. The development incentive would be to provide feedback that strengthens competence, which would help to build experiential expertise. With the results of the thesis can promote the inclusion of experiential knowledge in services and increase the capacity for cooperation between experiential specialists, students, and professionals. The development proposal is to utilize the results by making expertise and know-how more visible, for example with a personal CV of expertise on the Werkko association's own website, and thus lowering the threshold for establishing cooperation.

Keywords: experiential expertise, shared expertise, recovery thinking, participation, narrative.

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen esittely.....	8
3	Kokemusasiantuntijuuden monet ulottuvuudet .....	9
3.1	Kokemusasiantuntijuus ja vertaistoiminta.....	10
3.2	Jaettu asiantuntijuus .....	12
3.3	Toipumisorientaation ja rajatyön näkökulma .....	14
3.4	Osaaminen käsitteenä .....	15
3.5	Työhyvinvointi .....	16
3.6	Aiemmat tutkimukset ja tutkielmat.....	17
4	Toteutus .....	17
4.1	Tutkielman tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät.....	19
4.2	Tutkimus- ja Aineistonkeruumenetelmät .....	20
4.2.1	Kertomushaastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	22
4.2.2	Täydentävänä tutkimusmenetelmänä kehyskertomukset.....	23
4.3	Aineiston analyysi .....	25
4.4	Tutkielman eettisyys ja luotettavuus .....	27
5	Tutkimustulokset .....	30
5.1	Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden valmiudet ja osaaminen .....	34
5.1.1	Syventävä näkökulma teoreettiseen tietoperustaan .....	34
5.1.2	Asiakaslähtöinen toimintatapa .....	36
5.1.3	Motivaation ja ymmärryksen lisääminen .....	38
5.1.4	Valmiudet kehittämistyöhön ja kouluttamiseen .....	41
5.1.5	Ajatusvääristymien ja haitallisen ajattelun tunnistaminen .....	45
5.1.6	Voimavaraistaminen ja toivon luominen .....	48
5.2	Roolien ristivedossa.....	50
5.3	Jaettu kokemus vahvistaa asiantuntijuutta .....	54
5.4	Johtopäätökset .....	56
6	Pohdinta .....	60
6.1	Luotettavuuden arviointi.....	62
6.2	Kehittämisehdotukset ja lisätutkimusaiheet .....	63
	Lähteet.....	66
	Liitteet .....	73

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tuki ry:n eli Werkko ry:n ja KOKEWA-hankkeen kanssa. Hankkeen yhtenä tavoitteena on edistää kokemustiedon mukaan ottamista palveluissa sekä lisätä yhteistyön valmiuksia kokemusasiantuntijoiden, opiskelijoiden ja ammattilaisten välillä (Werkko ry 2020). Opinnäytetyön toteutuksessa oli alusta saakka mukana vertaistoimijoita sekä kokemusasiantuntijoita. Tutkielma toteutettiin yhteistoiminnallisesti vapaaehtoisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa etäyhteyksiä hyödyntämällä.

Opinnäytetyö koskee kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä eri sosiaali- ja terveysalan työkentillä. Kokemusasiantuntijoiden on todettu rikastuttavan tehtävää työtä sekä syventävän kohtaamista asiakkaiden kanssa (Soronen 2019, 125). Rissasen (2013, 17-19) mukaan kokemusosaaminen tuo mukanaan ymmärrystä sekä tietoa, mikä edellyttää ammattilaisilta poikkitieteellisen näkökulman sisäistämistä. Kokemusasiantuntijoiden osaamista hyödynnetään niin erilaisten palveluiden kehittämistöissä kuin yksilötyössä ihmisten tukemiseksi, auttamiseksi ja osaamisvalmiuksien lisäämiseksi. Yhteistyö saattaa yhteen ammatillisen sekä tieteellisen tiedon ja kokemuspohjaisen näkökulman.

Toisaalta on olemassa ammattilaisia, jotka eivät ole tehneet yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Joskus näissä kohtaamisissa voidaan nähdä niin ikään pelkoja kuin ennakkoluuloja sekä -käsityksiä tehtävästä yhteistyöstä vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Monesti vaikuttavana tekijänä taustalla on toiminut tiedonpuute. (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 47.) Ahokkaan (2021) esittelemän Allportin (1954) kontaktihypoteesin pohjalta katsottuna, omakohtaiset kokemukset edistäisivät asenteiden muuttumista. Nämä tekijät yhdessä herättivät aiheen tuoda kokemusasiantuntijoiden osaamista enemmän näkyville ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kertomusten kautta.

Opinnäytetyö on tutkielma, joka toteutettiin kokemusten tutkimuksena. Kertomushaastattelun tavoitteena on tuottaa kertomuksia tutkijan aineistoksi (Hyvärinen 2017, 174). Täydentävänä, osallisuutta lisäävänä menetelmänä käytettiin eläytymismenetelmistä kehyskertomuksen orientaatiota. Se toteutettiin kyselylomakkeena sote-alan ammattilaisille. Kehyskertomus on tiedonhankintamenetelmä, jossa vastaajat kirjoittavat kertomuksensa annetun orientaation jatkeena. Aineistonkeruu ja yhteistyö perustuvat vapaaehtoiseen vaikuttamishaluun. Vastaajien hankkiminen oli myös osallisuutta opinnäytetyön toteuttamisessa. Koko tutkielman prosessia ohjasi yhdessä toimiminen kokemusasiantuntijoiden sekä vertaistoimijoiden kanssa. (Eskola, Mäenpää & Wallin 2017, 6.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta yhteistyön ja kokemusasiantuntijatoiminnan tavoite on kuntoutujien työkyvyn, osaamisen ja kokemusten hyödyntäminen entistä enemmän ja paremmin (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko 2014, 8). Werkko ry:n kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden oman osaamisen kartoittaminen palveli tätä tarkoitusta. Tutkielman tavoite oli linjassa teoreettiseen viitekehykseen ja sosiaali- ja terveysministeriön (2018) mielenterveys- ja päihdepalveluiden kokonaisuudistukseen. Kokemusasiantuntijuus on tuotu asiakkaiden oikeudeksi lainsäädäntöä myöten. Keskustelu kokemusasiantuntijuudesta ja osallisuudesta käy vilkkaana ja erilaiset kehittämistyöt toimivat aktiivisesti eri puolella palvelujärjestelmäämme (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 3).

Tutkielman tavoitteena oli tuoda kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista aiempaa näkyvämmäksi, ja tavoitteena oli madaltaa yhteistyön muodostamisen kynnyksiä. Tarkoituksena oli kartoittaa, minkälaisesta osaamisesta kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asiantuntijuus muodostuu sekä selvittää minkälaisena kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asiantuntijuus näyttäytyy käytännön kokemuksina. Tutkielman tuloksia voi hyödyntää hankkeen raportoinnissa, ja valmista opinnäytetyötä voi jakaa yhteistyöverkoston kesken.

## 2 Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen esittely

Vertaisena toimimisella on pitkät juuret erityisesti mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Kokemusasiantuntijuus on lisääntynyt erityisesti 2000-luvulla. Yhteistyön käytännöt palvelujärjestelmässämme ovat kirjavia, ja joskus kokemusasiantuntijoiden asiantuntijaosaamisen hyödyntäminen jätetään huomioimatta. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 10-11, 43; Rissanen 2013a, 14.) Opinnäytetyön lähtökohtana oli tuoda osaamista kokemusten kautta esille ja osallisuudella edistää kokemusasiantuntijoiden toimijuutta palvelujärjestelmässämme. Werkko ry:n KOKEWA-hanke lähti yhteistyöhön opinnäytetyön toteuttamiseksi.

Werkko ry on vuonna 2018 perustettu vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden yhdistys. Se on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton ja voittoa tavoittelematon yhdistys. Yhdistyksen toiminta perustuu päihdeettömyyteen, vapaaehtoistoimintaan, vertaistukeen ja yhteisöllisyyteen. Werkko ry toimii Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan edistäjänä. Yhdistyksen tavoitteena on osallistua alueen sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen niin, että kehittämistyö vastaa erityisesti heikossa asemassa olevien tarpeisiin. Kehittämistyön lisäksi yhdistys pyrkii poistamaan asiakkaisiin kohdistuvia ennakkoluuloja ja tuomaan heidän näkökulmaansa erilaisiin palveluihin lisäämällä asiakkaiden osallisuutta jäsenistönsä avulla. (Werkko ry 2020; Werkon toimintasuunnitelma 2020.)

Yhdistyksen jäseneksi voivat liittyä kaikki vertais- ja kokemusasiantuntijuudesta kiinnostuneet yksilöt sekä sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöt, opiskelijat, päättäjät ja johtajat. Werkko ry tukee vertais- ja kokemusasiantuntijatehtävissä toimivien toipumista ja jaksamista. Yhdistys kokemusasiantuntijoiden kouluttamisen ja valmentamisen lisäksi välittää kokemusasiantuntija- ja vertaistehtävissä toimivia henkilöitä. Yhdistys tuottaa kokemustietoa suunnitteleamalla erilaisia tapahtumia, infotilaisuuksia sekä luentoja. Werkko ry tukee jäsentensä yhteisöllisyyttä organisoimalla vertaisten kokoontumisia ja virkistystoimintaa. Osa toiminnoista suunnittelevat ja toteuttavat vastuuhenkilöiksi nimetyt vertaiset ja ammattihenkilöt. Osa toiminnoista perustuu spontaaniin toimijuuteen, ja nämä toiminnot ovat joustavammin organisoituja. Joustavat ja yhteisölliset toimintamallit mahdollistavat kaikkien osallistumisen toimintaan oman kiinnostuksen ja toimintakyvyn mukaisesti. Yhteistoimijuuden avulla yhdistys pyrkii vähentämään mahdollisia ennakkoluuloja sekä vastakkainasettelua toteuttajien ja kohteiden välillä. (Werkko ry 2020; Werkon toimintasuunnitelma 2020.)

Werkon KOKEWA-hanke on STEA-rahoitteinen yhteiskehittämishanke, jolla on useita hankekumppaneita palvelujärjestelmästä: Keski-Uudenmaan Sote-kuntayhtymä -aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut, Keski-Uudenmaan koulutus kuntayhtymä, sosiaali-



ja terveysala, Hyria-säätiö sr., kuntoutus- ja valmennuspalvelut, Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto, Nurmijärven klubitalo ja Järvenpään A-kilta. KOKEWA-hankkeen tarkoituksena on vahvistaa osallisuutta, edistää kokemustiedon mukaan ottamista palveluissa, lisätä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sekä opiskelijoiden valmiuksia tehdä yhteistyötä vertais- ja kokemusasiantuntijoiden kanssa ja hyödyntää vertaisuuteen sekä kokemustietoon perustuvaa osaamista palvelujärjestelmässä. (Werkko ry 2020.)

Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen tavoitteet pohjautuvat tarpeeseen tuoda kokemusosaamista hyödynnettäväksi yhteiskunnallisesti. Hankkeen tavoite on luoda yhteisiä verkostoja sote-palveluiden asiakkaiden, ammattilaisten, opiskelijoiden ja kokemusasiantuntijoiden välille. Yhdistys vahvistaa edelleen kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista. Tavoitteena on alueellisesti edistää kokemusosaamista ja vertaistukitoimintaa sekä yhdistää kokemus- ja ammattiosaamiseen perustuvat kokeilu- ja kehittämisprosessit. Päämäärä saavutetaan yhteiskehittämisen periaattein. Verkostotyössä toimitaan luovasti ja rennosti kokeillen yhdessä, säilyttäen uteliaan otteen ja avoimesti keskustellen. Werkon KOKEWA-hankkeen tavoitteena on myös käynnistää matalan kynnyksen viikonlopputoimintaa: Hyvinkäällä toiminnassa on päihteen olohuone, ja Järvenpäässä sijaitsee Temalin päihteen olohuone. (Werkko ry 2020; Werkko ry kotisivut 2021.)

### 3 Kokemusasiantuntijuuden monet ulottuvuudet

Yksi keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa on osallisuuden edistäminen asiakaskunnassamme. Palveluiden käyttäjien osallistumisesta sekä vaikuttamisesta säädetään muun muassa Suomen perustuslain (731/1999) 1 luvun 2 §:ssä, kuntalain (410/2015) 5 luvun 22 §:ssä, sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä monissa edellä mainittuja lakeja täydentävissä laeissa. Valtiovarainministeriön (2020) sivuilla kerrotaan yhtenä viidestä tavoitteesta Eurooppa 2020-strategiassa olevan köyhyyden torjunta ja sosiaalinen osallisuus, pyrkimyksenä on kansalaisia osallistava toiminta. Suomessa tätä tavoitetta kohti on menty muun muassa lisäämällä kokemusasiantuntijatoimintaa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämistyössä tarvitaan ajantasaista tietoa palveluiden toimivuudesta, ihmisten elinolosuhteista ja palvelutarpeista. Kokemustiedon valjastaminen käytäntöön on avainasemassa palvelusuunnittelussa ja tuo osallisuuteen vaikuttavuuden ulottuvuuden. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 2 luvun 7 §:ssä edellytetään rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista. Siinä on tuotettava tietoa ihmisten tarpeista, yksilöllisten tarpeiden yhteiskunnallisista merkityksistä sekä sosiaalipalveluiden ja -huollon vaikuttavuudesta. Tehtäviin kuuluu lisäksi toimenpide-ehdotusten tekeminen. Sosiaalihuollon tulisi siis vastata erilaisten ihmisryhmien, kuten erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden

tarpeisiin. Tarpeisiin vastaaminen edellyttää kohderyhmien kokemusten kuulemista. Kokemustieto tuottaa pohjan asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksille. Rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisessa asiakkailla on merkittävä rooli toimia ammattilaisten rinnalla asiantuntijana, tutkijoina ja tiedontuottajina. (Pohjola 2017, luku 4.) Kostiaisen ym. (2014, 6) mukaan kokemusasiantuntijuudessa on useita ulottuvuuksia henkilökohtaisesta voimaantumiseen aina myönteisiin vaikutuksiin, muun muassa asennoitumista erilaisia sairauksia kohtaan.

Rissanen (2013, 13) mainitsee Rostilan mukaan asiakaslähtöisyyden tarkoittavan asiakkaan toiminnan ja käsitysten kunnioittamista. Asiakas voi jouduttaa asioittensa hoitamista omalla toiminnallaan, ja asiakaslähtöisyys on myös asiakkaan asiallista kohtelemista. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä sekä tapana tehdä työtä että työvälineenä tavoitteiden asetteluun. Asiakaslähtöisyys on osa osallisuuden määritelmää, ja se on toimimista, osallistumista ja prosesseja, joissa vapaudet ja oikeudet eivät ole niin kovin tarkkarajaisia. Osallisuus voidaan määritellä osallistumiseksi ja toimiseksi vaihtelevissa verkostoympäristöissä, joissa toimijuutta määrittelevät toimintavapaudet ja oikeudet vaihtelevat. Tämä kokonaisuus vaikuttaa mahdollisuuksiin ja rajoituksiin, joiden puitteissa kokemusasiantuntija ja vertaistoimija pystyvät vaikuttamaan rakenteellisessa sosiaalityössä. (Soronen 2019, 117-118.)

### 3.1 Kokemusasiantuntijuus ja vertaistoiminta

Vertaisuudesta, vertaistuesta ja vertaistoiminnasta puhutaan usein samassa tarkoituksessa. Vertaisuus tarkoittaa ihmisten välistä suhdetta, kun taas vertaistoiminta on käsitteensä laajempi, ja se sisältää kaiken sen toiminnan, jota vertaisuuteen liittyy. Vertaistuki ja vertaistoimijana oleminen on omaehtoista toimintaa, eli toimimista vapaaehtoisena omaksi ja toistensa hyväksi yhdessä tekemisen ilosta. Vertaisuuteen nivoutuu vastavuoroisuus oman kokemuksen antama tieto ja osaaminen. Vertais- ja vapaaehtoistoiminta kulkevat käsi kädessä erityisesti mielenterveys- ja päihdeyhdistyksissä, sillä moni vapaaehtoinen on osallistunut yhdistysten toimintaan omien tai heidän läheistensä kokemusten myötä. Vertaistoimijaksi lähtemiseen vaikuttavat usein myös omat positiiviset kokemukset vertaiselta saadusta avusta ja tuesta. Vertaistoiminnassa koetaan tärkeäksi sosiaalisten suhteiden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien lisäksi oma henkilökohtainen kasvu ja kehittyminen. (Mikkonen & Saarinen 2018, 26; Niskala & Savilahti 2021, 9.)

Kostiaisen ym. (2014, 5-6) mukaan kokemusasiantuntijatoiminta on kehittynyt vertaistoiminnan pohjalta. Kokemusasiantuntijalla on kokemusta kriiseistä, elämäntilanteista, sairastamisesta joko omakohtaisesti tai jonkun läheisenä, palveluita käyttävänä tai kuntoutuvana, ja hän on lisäksi koulutautunut toimimaan kokemusasiantuntijana. Hietala ja Rissanen (2015, 12) mainitsevat erityisesti kolmannen sektorin kuntoutupalveluissa

vertaistuellla ja -ohjauksella sekä kokemustiedolla olleen merkittävä asema. Kokemusasiantuntijatoiminnan laajentuessa julkiselle sektorille on palveluiden käyttäjänäkökulma vahvistunut yhteiskunnallisissa keskusteluissa. Toisaalta mahdollisuudet vaikuttaa palveluihin ja asiakkaan asemaan voivat kokemusasiantuntijoilla jäädä vähäisiksi roolin painottuessa perinteisempään asiakastyöhön sekä vertaisrooleihin. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijuus voi haastaa ammattilaiset hahmottamaan työtään uudella tavalla, eikä kyse ole enää vain osaamisen hyödyntämisestä vaan kokemusasiantuntijuuden sekä vertaistuen arvostamisesta suhteessa organisaation perustehtävään. (Soronen 2019.)

Kokemusasiantuntijuuden etuna on tunnistaa palvelujärjestelmän epäkohdat ja kehittämisen tematiikat. Kokemusasiantuntijalla on saaduista palveluista kokonaisymmärrystä entisen asiakkuuden vuoksi. Kokemusasiantuntija on käyttänyt itse palveluita sosiaali- ja terveysalalla. Palvelujärjestelmän edustajilta kuluu enemmän aikaa tunnistaa ongelmia palvelujärjestelmässä kuin kokemusasiantuntijalta. Kokemusasiantuntijat osaavat määritellä käsillä olevaa haastetta selkeästi, sillä he ymmärtävät läpi käytävän tilanteen oman kokemuksensa kautta. (Videmšek 2017, 9-12, 181.) Tästä syystä kokemusasiantuntijoilla ja vertaistoimijoilla on tietoa siitä, miten asiakkaita tulisi lähestyä, ja heille on kehittynyt monenlaisia keinoja kartoittaa tilannetta. Kokemusasiantuntijuutta ohjaa koettu elämä ja tästä muodostunut hiljainen tieto, joka ei ole syntynyt itsestään. Hiljainen tieto on muodostunut hahmotelmana koetusta elämästä erilaisissa toimintaympäristöissä. (Nurmi ym. 2018, 196.)

Kokemusasiantuntija on oman kokemusalueensa asiantuntija, mutta ei ammattilainen samassa mielessä kuin esimerkiksi sairaanhoitaja, joka kokemusasiantuntija voi siviiliammatiltaan olla. Kokemusasiantuntijuus koostuu kokemuksesta, koulutuksesta sekä ohjaamiskoulutuksesta. Toimiminen kokemusasiantuntijana edellyttää yksilöltä kykyä arvioida sekä jäsenellä kokemaansa. (Mikkonen & Saarinen 2018, 42-43.) Kokemusasiantuntijalla on tietoa siitä, mikä on häntä auttanut, hänen tai läheistensä toipumiseen vaikuttavista tekijöistä, ja lisäksi hänellä on halu kehittää palveluita ja muita omalla kokemuksellaan (Kurki, Hurri, Kokkonen & Rätty 2017, 5).

Kokemusasiantuntijatoiminta vastaa siis palvelujärjestelmässä oleviin kehittämisen tarpeisiin. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat tuovat kokemuksiin perustuvilla kertomuksillaan työntekijöille tietoa kuntoutumisesta, sairastamisesta, kuntoutujien arjesta sekä palvelujärjestelmän sisällöllisiin ja toimivuuteen kohdistuvista tarpeista. Yhteistyön arvo näyttäytyy edelleen osoituksena työntekijöiden työn merkitykselliseksi tekemisenä, mikä voi vaikuttaa positiivisesti työssä jaksamiseen. (Hietala & Rissanen 2015, 11.)

Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijoiden tehtävänkuvaukset ovat moninaisia. Kuten kokemuskouluttaja, he pitävät erilaisia luentoja sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille sekä

ammattilaisille. Kokemusammattilaiseksi kutsutaan ihmistä, jolla on omaa kokemusta esimerkiksi päihteidenkäytöstä ja siitä selviytymisestä sekä omaa sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammatillista koulutusta. Kehittäjinä kokemusasiantuntijat osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, hankkeiden ohjausryhmiin sekä henkilökunnan rekrytointiin. Kokemusasiantuntijat voivat olla mukana alan tiedotustyössä. Kokemusarvioijat ja -auditoijat osallistuvat palvelujen toimivuuden, laadun, tilan ja ihmisoikeuksien arvioimiseen kansatutkijoina, osallisina yhteistoiminnallisessa tai käytäntötutkimuksessa. (Hietala & Rissanen 2015, 20-28.)

Kuntoutuksessa ja sosiaalipalveluiden asiakastyössä kokemusasiantuntijat toimivat ammattilaisten työpareina. Erilaisissa hoidollisissa ja kuntouttavissa ryhmissä kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat voivat toimia ryhmänohjaajina, liikunnallisissa ryhmissä taasen vertaisliikuttajina. Tukihenkilötoiminta voi toteutua ammattilaisten työn tukemisena, tai kokemusasiantuntija/vertaistoimija toimii yksittäisen ihmisen tukena esimerkiksi laitoshoidosta kotiutuessa. Tukihenkilönä toimiminen on aika lähellä vertaispalveluohjaajan ja vertaisneuvojan roolia. Tukihenkilöt tukevat yksittäisiä henkilöitä palveluiden saamisessa ja palvelujärjestelmässä toimimisessa. Näissä tilanteissa vertaispalveluohjaaja tai -neuvoja saattaa toimia tulkkina asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Takuusäätiön Omille jaloille -toiminnassa vertaistalousneuvojat auttavat talous- ja velkaongelmissa. Myös terveyskeskukseen on palkattu kokemusasiantuntijoita tuomaan vertaistukea potilaille ammattilaisten toteuttaman työn rinnalle. (Hietala & Rissanen 2015, 20-28.)

Kokemusasiantuntijuus voi siis olla monella tavalla vaativaa sekä tehtävänkuvan mukaan vaatia kokemuksen rinnalle teoreettista tietoa. Lisäksi toiminta edellyttää osallistujalta riittäviä voimavaroja ja hyvää kuntoutumisen vaihetta, vaikka kokemusasiantuntijuudella on kuntouttavia vaikutuksia yksilöön. Koulutus on ydin kokemusasiantuntijuudelle ja vertaistoimijan tehtävässä toimiselle. Kokemusasiantuntijan tehtävät määritellään yksilöllisesti, kunkin mielenkiinnonkohteiden, pohjakoulutuksen, valmiuksien, taitojen ja kuntoutumisen vaiheen mukaisesti. (Hietala & Rissanen 2015, 13-14.)

Kokemusasiantuntijoiden koulutus on virittänyt toisaalta keskustelua siitä, onko ammattilaisille edelleen liian haasteellista kohdata tavallista ihmistä, jos yhteistyössä korostetaan kouluttautumisen merkitystä. (Pohjola 2017, luku 4.)

### 3.2 Jaettu asiantuntijuus

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten asiantuntijuus on rakentunut tietokirjallisuuden pohjalta. Asiakastyön kokemukset ovat täydentäneet teoreettista osaamista. Nämä asiat yhdessä tekevät ammattilaisista auttamistyön asiantuntijoita. Kokemusasiantuntija tuo asiakkaan näkökulmaa sekä antaa ammattilaiselle sellaista tietoa, jota muutoin

ammattilainen ei saisi. (Mikkonen & Saarinen 2018, 42-44, 187.) Pohjolan (2017, luku 4) mukaan asiantuntijuuden muuttuessa yhteistoiminnalliseksi ja työskentelevien yhteisen ymmärryksen kasvaessa voidaan puhua jaetusta asiantuntijuudesta. Työskenteleminen näyttäytyy moniammatillisena yhteistyönä, joka vie yhteistä tavoitetta eteenpäin. Jaettu asiantuntijuus usein johtaa syvällisempään osaamiseen sekä avoimempaan toimintakulttuuriin.

Yhteistyössä ei ole ensisijaista se, miten eri asemassa olevat ymmärtävät toisiaan. Huomioitavaa on, miten toimijat pystyvät kohtaamaan erilaisuutta sekä ylittämään oman kulttuurinsa rajoja. Jaettu asiantuntijuus, sosiaalinen vuorovaikutus sekä erilaisten kulttuurien prosessi on jatkuvaa sisäistä köydenvetoa. Toimiva yhteistyö edellyttää ammattilaisilta ja kokemusasiantuntijoilta oman asemansa ja lähtökohtansa hyväksytyksi ja turvatuksi kokemista, ennen kuin voidaan lähteä luomaan aidosti yhteisiä ratkaisuja sekä käytäntöjä. (Sarja 2011; Hietala & Rissanen 2015, 24.)

Pohjolan (2017, luku 4) mukaan nykyisen mallinen sosiaaliturvamme ja palvelujärjestelmämme on suhteellisen nuori. Yhteiskunnallinen suhde sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaisiin vaihtelee eri aikakausina. Vielä varsin hiljattain asiakkaat ymmärrettiin enemmän hoidokkeina ja huollettavina eli palveluiden kohteena ja näin ollen tavallisesta kansasta eroavina ja jopa poikkeavina yksilöinä. Lyhyessä ajassa on saavutettu tämän päivän ymmärrys, jossa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaalla ymmärretään olevan voimavaroja ja kokemusta palveluistamme, joiden avulla vuorovaikutusta ja palvelujärjestelmää aktiivisesti työstetään asiakaslähtöisempään suuntaan. Kokemusasiantuntijuus on muuttanut konkreettisesti asiakkaan asemaa.

Kokemustieto on tunnistettu ihmisen pääomana, jota voidaan hyödyntää monilla tavoin, kunhan kokemuksen ääni tulee kuulluksi. Ammatilaisen tulee pysyä tietoisena työssään ja muistaa, keitä varten palvelut ovat olemassa sekä miksi niitä kehitetään. (Soronen 2019, 120.) Sosiaalialan keskeinen periaate on asiakaslähtöisyys, ja sosiaalialan ammattihenkilön tulee pyrkiä edistämään tätä organisaationsa kaikilla tasoilla. Oman alan asiantuntijuuden lisäksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta edellytetään yhteistyötaitoja, joustavuutta ja osaamista toimiakseen asiantuntija verkoston jäsenenä. (Talentia ry 2017, 30.)

Kun yhteistyöhön lähdetään erilaisista lähtökohdista, tarvitaan koulutusta ja avointa vuorovaikutusta. Jaetussa asiantuntijuudessa tarvitaan aikaa luottamuksen kehittymiselle, mikä on onnistuneen yhteistyön avain, sillä yhteistyö ei tarkoita pelkästään eri toimijoiden laittamista yhteen. Usein toiminta kokemusasiantuntijoiden kanssa käynnistyy kehittämishankkeiden tai yhteisten valmennuksien tuloksena. Luottamusta herättävänä tekijänä toimii kokemusasiantuntijoiden positiivisten, avun saamiseen liittyvien kokemusten avaaminen ammattilaiselle. Luottamuksen ja yhteisen käsityksen muotouduttua alkaa

työskenteleminen yhteistä päämäärää kohti. Kielteisiä kokemuksia voidaan tutkia yhdessä, etsien parempia työkäytäntöjä ja keinoja. (Hietala & Rissanen 2015, 24-25.)

### 3.3 Toipumisorientaation ja rajatyön näkökulma

Toipumisorientaatiossa on Honkalan (2017) mukaan keskeistä painottaa asiakkaiden omia voimavaroja, toimijuutta ja osallisuutta omassa elinympäristössään sekä elämän merkitykselliseksi kokemista ja toiveikkuuden ylläpitämistä. Tapahtuneen yhteiskunnallisen muutoksen vuoksi asiakasta ei kohdella enää objektina. Toipumisorientaatiossa ymmärretään kuntoutumisen olevan henkilökohtainen prosessi, jota ei voi ulkopuolelta arvottaa. Näin ollen ymmärretään myös, ettei yksilön motivaatiota voida herättää ulkoapäin painostamalla vaan uskotaan sisäisen motivaation heräämiseen yksilön toimijuuden tukemisella. Kun kuntoutuja huomaa itse pystyvänsä ja onnistuvansa, toiveikkuus omien mahdollisuuksien suhteen vahvistuu, ja motivaatio toipumisen suuntaan voi löytyä. Tässä orientaatiossa ei toipumisesta puhuta paranemisen kliinisessä merkityksessä. (Kankaanpää & Kurki 2013, 10; Honkala 2017.)

Toivon olemassaolo on toipumisorientaatiossa keskeistä. Toivoa vahvistaa erilaisten toipumiskokemusten kuuleminen muilta vertaisilta. Merkitykset, jotka on jaettu kertomusten kautta, voivat tukea uusien näkökulmien sekä mahdollisuuksien löytämistä omassa elämässä. Kokemusasiantuntijuus nähdään hyvänä esimerkkinä toipumisorientaation mukaisesta etenevästä toipumisprosessista, jossa toipujasta tulee muuta kuin passiivinen hoidon vastaanottaja. Kokemusasiantuntijuudessa ja vertaistoiminnassa nähdään aktiivinen toiminta ja tarjotaan oma kokemus muille inspiraatioksi sekä toivon lähteeksi. (Kankaanpää & Kurki 2013, 10-11.)

Toisin sanoen toipumisorientaatiossa nähdään osallisuus osana toipumista. Osallisuus ja osallistuminen ovat vaikeita käsitteitä, ja niitä käytetään joskus synonyymeinä toisilleen, vaikka niissä on selkeä sisällöllinen ero. Osallistuessa yksilö voi olla vain mukana jossain, osallisuus pitää sisällään oletuksen yksilön toiminnalla olevan vaikutusta toimintaan. Osallisuuden käsite toimii kattokäsitteenä monenlaiselle toiminnalle, minkä sisällä on monia erilaisia näkökulmia sekä lähestymistapoja. (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 8-10.) Osallisuudella on todettu olevan vaikutuksia hyvinvointiin, vaikkei se suoraan toimikaan hyvinvoinnin lisääjänä, mutta osallisuuden tiedetään toimivan suojaavana tekijänä syrjäytymistä vastaan (Saari 2011, 47-48). Pohjimmiltaan voisi ajatella kokemusasiantuntijuuden osallisuuden olevan kahtiajakoista, toisaalta aktiivista toimimista asiakkaiden edun eteen mutta myös toimijuutta omassa kuntoutumisessa. Kokemusasiantuntija- ja vertaistoiminta on yksi tapa toteuttaa osallisuutta toimijuuden tullessa yksilön vapaasta vaikuttamisentahdosta ja vaikuttamisen tapahtuessa kertyneellä kokemustiedolla sekä kokemusperäisellä osaamisella. (Hirschovits-Gerts ym. 2019, 12.)

Toipumisorientaatiota ei tule nähdä pyrkimyksenä kyseenalaistaa perinteistä teoriatietoon sekä näyttöön perustuvan asiantuntijuuden arvoa. Toipumisorientaation voi nähdä sopivan hyvin kaikkeen sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten toimintaan osaltaan ammatillisuutta laajentavana ja monipuolistavana rikkautena. Rajatyö käsitteenä on soveltuva puhuttaessa jaetusta asiantuntijuudesta ja siinä ilmenevistä erilaisista tiedonlajien tasa-arvoisuudesta. (Soronen 2019, 121-122.) Brendon Swedlow (2007, 634-635) kirjoittaa Thomas Gieryn alun perin määritelleen ”boundary work”, eli rajatyön käsitteen, jonka on tarkoitus kuvata tieteellisen ja ei-tieteellisen tiedon rajoja. Se ilmenee erilaisten roolien yhteensovittamisessa työn arkisissa käytännöissä. Sorosen (2019, 123) mukaan rajatyön käsitteeseen ja toipumisorientaation viitekehykseen tukeutuminen mahdollistaa kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välisen suhteen uudelleen määrittelyä sen avatessa uuden näkökulman eri ammattiryhmien välisiin tiedon ja toimintaroolien erojen määrittelyihin. Tasa-arvoisista ja ennakkoluulottomista lähtökohdista tapahtuva tiedonlajien yhdistäminen ja asemoiminen toistensa voimavaroiksi edistäisi erilaisen osaamisen valjastamista asiakkaille tarpeita vastaavien palveluiden luomiseen ja kehittämiseen.

### 3.4 Osaaminen käsitteenä

Ammatillisuuden ja asiantuntijuuden ohella puhutaan usein osaamisesta. Yksilön osaamista pidetään usein keskeisenä ammattitaitoa ja asiantuntijuutta kuvaavana käsitteenä. (Korkalainen 2009, 31.) Osaamisen määrittely osoittautuu vaikeaksi, sillä sitä määrittelee osaamisen käsitteeseen liittyvien lähestymistapojen moninaisuus. Käsitteenä osaaminen ei ole vakaa, sillä siihen linkittyvät vallitsevat olosuhteet, aiheet ja jokaisen puhujan asenteellisuus sekä elämänselitys. Osaamista voi pitää kokonaisuutena, joka sisältää elämänvarrella hankittuja tietoja sekä taitoja, ominaisuuksia ja persoonallisuuden piirteitä. Yksilön uskomukset, arvot ja sosiaaliset verkostot voivat olla myös osa osaamista. (Cohen-Scali 2012, 75-76.)

Sitran (2019, 15-20) mukaan osaaminen on yksi hyvinvoinnin lähteistä, ja se luo edellytyksiä pärjätä muuttuvassa ympäristössä. Yleisessä keskustelussa on pinnalla suomalaisten perusoikeutena pitämä oikeus elinikäiseen oppimiseen, mitä tapahtuu muuallakin kuin koulunpenkillä. Yksilön osaaminen ja oppiminen nivoutuvat osaksi identiteettiä. Ilmiönä identiteetti perustuu yhteiskunnan ja yksilön dialektiikkaan. Identiteetti muodostuu elinikäisen oppimisen tavoin erilaisissa sosiaalisissa prosesseissa elämän eri vaiheissa. (Berger & Luckman 1994, 195-197.) Tällä kokonaisuudella tarkoitetaan osaamisen olevan hyvin yksilöllistä, ja tämän tutkielman myötä tulee näyttäytymään monenlaista osaamista.

Päätös toimia kokemusasiantuntijana tai vertaistoimijana tapahtuu yksilön omien arvojen ja valintojen kautta. Kokemusasiantuntijaksi ei ryhdytä viranomaispäätöksestä. Toimiminen kokemusasiantuntijana perustuu henkilökohtaisiin taitoihin, kykyihin, valmiuksiin sekä

ominaisuuksiin. Kokemusasiantuntija haluaa omalla kokemuksellaan osallistua palvelujärjestelmän kehittämiseen, haavoittuvassa asemassa olevien tukemiseen ja vertaisena toimimiseen. Kokemusasiantuntijana toimimiseen vaikuttaa voinnin vaihtelevuus, joten työskentelemisen tulisi tapahtua yksilöllisen voinnin sallimissa rajoissa. Tämä voi näkyä töiden vaihtelevissa määrissä sekä vaikuttaa negatiivisesti kokemukseen omasta osaamisesta. (Rissanen 2013a, 18.) Oman osaamisen esille tuominen voi tuntua yksilöstä epämukavalta oman osaamisen ollessa osa ihmisen käsitystä itsestään, osa identiteettiä. Christiansen (1999) artikkelissaan nostaa esille yksilön kompetenssien ja identiteetin yhteyden.

### 3.5 Työhyvinvointi

Edellä on kuvattu erilaisia toiminnan osa-alueita, joissa kokemusasiantuntijana ja vertaistoimijana voi työskennellä. Eri kentillä toimimisessa on toisistaan eroavia edellytyksiä kokemusasiantuntijan teoreettiselle tiedolle kuin työskentelemisen valmiuksille. Toimiminen kokemusasiantuntijana on vaativaa. Kokemusasiantuntijoilla on oma yksilöllinen toipumisprosessi erilaisissa vaiheissa, joten heidän jaksamisensa sekä henkilökohtaisen kasvuprosessinsa kannalta on tärkeää turvata jaksaminen. Työnantajan näkökulmasta puhutaan työnohjauksesta. Kokemusasiantuntijoille merkityksellisenä jaksamisen tukena korostuu Werkko ry:n kaltainen toiminta sen mahdollistaessa vertaistuen. Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden hyvinvoinnin tukemisessa on hyvä tarvittaessa varmistaa hoidollisten tai terapeuttisten kontaktien jatkuminen. (Rissanen 2013a, 14-15.)

Ihmisten kanssa tehtävässä työssä on paljon sellaista, mihin ei voi vaikuttaa. Onnistumisen kokemusten sekä arjen sujuvuuden tiedetään vaikuttavan positiivisesti työhyvinvointiin. Haastavat asiakastilanteet sekä asiakkaiden ongelmat voivat heijastua negatiivisesti työssä jaksamiseen; myötätuntouupumus on ihmisten kanssa tehtävissä työtehtävissä yleinen ilmiö. (Tampereen yliopisto 2021.) Kokemusasiantuntijakoulutus, nimetty omatyöntekijä yhteisössä sekä yksilöiden oma terapeuttinen polku voivat auttaa tunnistamaan omia selviytymisen tapoja sekä heikkoja kohtia. Näiden avulla kokemusasiantuntija voisi löytää itselleen parhaiten soveltuvan työskentelytavan. Kokemusasiantuntijuutta ei yleisesti tunnusteta ammatiksi. Kokemusasiantuntija- ja vertaistoimintaa ajatellaan enemmänkin osana yksilön toipumismatkaa. Kuitenkin kokemusasiantuntijat toimivat samoilla asiakastyön kentillä kuin alan ammattilaiset ja ansaitsevat työn edellyttämät työhyvinvoinnin tukipalvelut. (Rissanen 2013a, 14; Kostiainen ym. 2014, 15.)

Yhdeksi haasteeksi Rissanen (2013, 18) kuvaa kokemusasiantuntijoiden jaksamisen arvioinnin. Toisaalta käytännön kokemuksissa on todettu kokemusasiantuntijoiden osaavan arvioida jaksamistaan todella hyvin itse. Mikäli työkyvyn arvioiminen määritellään työntekijöiden tehtäväksi, ollaan hyvin herkän asian äärellä, kun toisaalla vaakakupissa on kokemusasiantuntijan toimijuuden sekä osallisuuden kokemuksen vahvistaminen ja toisaalla



on riskinä paluu paternalistiseen hoitokulttuuriin. Paternalistiseen hoitokulttuuriin kuuluu edellä mainittu potilaiden tai asiakkaiden käsittely objekteina, asiantuntijoiden tietäessä yksilöä itseään paremmin mikä heille olisi parasta (Häyry 2002, 19.) Vaikkei sosiaalityössä varsinaista hoivakulttuuria ole, esiintyvät tässä huolenpidon elementit, jotka ovat osa sosiaalialan ammatillista toimintaa ja voivat tuottaa vastuussa olevalle työntekijälle sisäistä kamppailua. (Juhila 2006, 155.)

### 3.6 Aiemmat tutkimukset ja tutkielmat

Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa on Suomessa käynnissä useita erilaisia hankkeita sekä kehittämistoimenpiteitä julkisella sektorilla, ja näissä itsessään on mukana erilaisia tutkimuksia. Useiden aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksia hyödynnettiin tässä opinnäytetyössä. Tämä yhteiskunnallisesti nouseva ja alati yleistyvä yhteistyö on useiden yhdistyksien tutkimuksen kohteena, kyseessä on yhteiskunnallinen toimintakulttuurin muutos (Meriluoto 2018). Kokemusasiantuntijoista, osallisuudesta, vertaistuesta ja muista aihepiiriin liittyvistä oli entuudestaan useita muita opinnäytetöitä. Kokemusasiantuntijoiden kertomuksia oli tutkittu niin ikään narratiivisin metodein, muun muassa maisterintutkielmassaan Ahlgren ja Sinisalo-Katajisto (2020) sekä lisensiaatin tutkimuksessaan Pulkkinen (2019) olivat hyödyntäneet kerronnallisia menetelmiä.

Useimmat tutkimukset ja kehittämistyöt aihepiiriin ympäriltä toteutettiin yhteiskehittämisen periaattein. Aihe-alueen taustamateriaalia kartoittaessa ei löytynyt tutkimusta, jossa kokemusasiantuntijuutta tutkitaan yhdessä ammattihenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden kokemusten kautta. Molempien osapuolten kokemuksia on tutkittu erikseen erilaisin menetelmin. Näin ollen voisi ajatella tutkielman tuottaneen uutta tietoa. Laajasta tarkastelemisesta huolimatta sosiaali- ja terveystieteiden (2012, 25-26) väliarvioinnissa ja Rissasen (2013, 12) artikkelissa kerrotaan, ettei kokemusasiantuntijatoiminta ole vakiintunut Suomessa. Mäkiöllitervo (2019, 14) kertoo pro gradu -tutkielmassaan tilanteen olevan toisenlainen ulkomailla, kuten Norjassa, Englannissa, Australiassa ja USA:ssa. Edellä mainituissa maissa kokemusasiantuntijoiden työllistyminen on järjestelmällisempää kokemusasiantuntijoiden työskennellessä organisaatiossa osana sen henkilökuntaa ja palveluita. Tämä jo yksin kertoi toiminnan ympärillä pyörineestä laajasta tutkimus- ja kehittämistyöstä ulkomailla.

## 4 Toteutus

Työskenteleminen yhdessä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa on todennäköistä tulevaisuuden työtehtävissä. Yhteistoiminnallinen toteutus palvelee ammatillista kehittymistä. Opinnäytetyön yhteistyökumppani löytyi Keski-Uudenmaan

kuntayhtymän verkostojen avulla. Loppuvuodesta 2020 käytiin sähköpostivaihtelua Werkko ry:n KOKEWA-hankekoordinaattori Hyvärisen (2020) kanssa ja sovittiin alkavasta yhteistyöstä. Yhteistyön alussa tuotiin ilmi tahto edistää kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asemaa sekä vähentää mahdollisia yhteistyöhön liittyviä ennakkokäsityksiä. Hyvärinen (2020) nosti esille, että keskittyessä negatiiviseen tematiikkaan saattaa epähuomiossa lisätä ennakkokäsityksiä. Tavoitteena oli edetä työpajatyypisellä kehittämistyön toteutuksella, joka alkaa kehittämisentarpeen tunnistamisesta. Ensimmäisen opinnäytetyön suunnittelemiseen tarkoitettu työpaja järjestettiin, ja siinä ideoitiin vapaasti kokemusasiantuntijoiden kanssa opinnäytetyön toteuttamisen keinoja sekä aiheita. Keskustelun myötä huomattiin tavoitteissa sekä mielenkiinnonkohteissa olevan paljon samankaltaisuuksia ja pääsimme yhteiseen ymmärrykseen aihealueesta. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 55-57.)

Kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta kehittämisen tarpeeksi kohosi – luottamus. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat kaipasivat ammattihenkilöiden suhtautumisen kartoittamista sekä keinoja siihen, miten he tulisivat hyväksytyiksi. Kokemusasiantuntijat toivovat opinnäytetyön kautta välittyvän, etteivät he ole viemässä keneltäkään työpaikkoja vaan haluavat auttaa asiakkaita palvelujärjestelmässämme toimimalla yhdessä ammattihenkilöiden kanssa. Tästä päästään kontaktihypoteesiin ja tavoitteeseen, jossa elämänjuoksun kokemukset tuovat kokemusasiantuntijat sekä ammattilaiset lähemmäksi toisiaan (Ahokas 2020). Työpajan pohjalta lähdettiin suunnittelemaan opinnäytetyötä kohti kokemusasiantuntijoiden osaamisen konkretisoimista narratiivisin menetelmin. Narratiivi tarkoittaa kertomusta ja narratiivinen kerronnallista, joten selkeyden vuoksi käytetään suomenkielisiä termejä, kuten kertomus (Hyvärinen 2017, 174). Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tuki ry:n KOKEWA-hanke myönsi keväälle 2021 tutkimusluvan (liite 1).

Työpajan jälkeen jäätettiin miettimään opinnäytetyön toteuttamisen tapoja, ottaen huomioon yhteiskunnallinen tilanne eli COVID-19-pandemian mukanaan tuomat rajoitteet. Yhteistyön alussa käydyn keskustelun jälkeen koronarajoitukset yhä vain tiukkenivat. Opiskelijoita ohjeisti muun muassa THL:n terveysturvallisuusosaston johtaja ja tutkimusprofessori Salminen (2020) tiedotteessaan. Vahvat etätyösuositukset sekä suositukset rajata sosiaalisia kontakteja vaikuttivat opinnäytetyön toteuttamistavan valintaan, ja toteutustavoissa jouduttiin tekemään kompromisseja. Todettiin yhteisesti, ettei työpajatyypinen kehittämistyö näissä olosuhteissa onnistu, joten tutkimuksellinen suuntaus näytti luonteeltaan. Yhteistoiminnallinen tutkielma toteutettiin vapaaehtoisten kokemusasiantuntijoiden kanssa etätyöpajoissa sekä Werkko ry:n sisäisessä Facebook-ryhmässä. Etätyöpajoja järjestettiin yhteensä seitsemän kertaa ajanjaksolla 15.12.2020-19.05.2021. Työpajoihin osallistui 7-15 kokemusasiantuntijaa sekä vertaistoimijaa ja järjestön henkilöstö. Toteutuneiden työpajojen aikataulu sekä sisällöt on lueteltuna liitetiedostossa (liite2).

#### 4.1 Tutkielman tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön aihe kumpuaa Werkko ry:n (2020) KOKEWA-hankkeen tavoitteista vahvistaa kokemusasiantuntijoiden osaamista sekä lisätä sosiaali- ja terveydenhuollonammattilaisten ja opiskelijoiden yhteistyövalmiuksia vertais- ja kokemustoimijoiden kanssa.

Yhteistoiminnallisuuteen pohjautuvassa opinnäytetyössä valjastetaan käyttöön kokemustietoon ja vertaisuuteen perustuvaa osaamista. Opinnäytetyön ylimpänä tavoitteena oli edistää kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asemaa palvelujärjestelmässämme. Erilaisen tutkimustavan tavoitteena oli tuoda laajasti tutkitulle ilmiölle uutta näkökulmaa sekä toimivampaa lähestyttävyyttä käytännönläheisyytensä kautta. Tutkielman kohderyhmä muotoutui näin ollen Werkko ry:n toiminnassa mukana olevista kokemusasiantuntijoista ja vertaistoimijoista sekä yhteistyöverkostoissa olevista sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoisista ammattihenkilöistä.

Tarkoituksena oli kartoittaa, minkälaisesta osaamisesta kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asiantuntijuus muodostuu sekä selvittää minkälaisena kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asiantuntijuus ilmenee käytännön tasolla. Opinnäytetyöhön valittu tutkimusmenetelmä rajasi eksaktin tutkimuskysymyksen asetteluun pois menetelmän keskittyessä yksilöiden kokemuksellisuuteen ja ilmiön tarkasteluun (Hyvärinen 2017, 179). Tutkielman tavoitteena oli tuoda esille Werkon kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista.

Tutkielman aihe on sosiaalialan tutkimuksille tyypilliseen tapaan sensitiivinen yksilöiden kokemusten ollessa aina subjektiivisia ja niiden lähtiessä kokijan omista lähtökohdista (Luomanen & Nikander 2017, 289). Vaikka opinnäytetyön lähtökohtana oli tuoda kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista näkyväksi, aineistosta nousi myös ikävältä tuntuvia näkökulmia molemmin puolin assosiativisten stigmojen seurauksena (Rovamo & Toikko 2019). Kokemusasiantuntijoiden työssä on vaativa luonne, ja työskentelyn oikea-aikaisuudesta suhteessa kuntoutumisen tai toipumisen vaiheeseen tulee pysyä tietoisena (Hietala & Rissanen 2015, 13-14).

Riessmann ja Quinney (2005) toteavatkin sosiaalitieteiden narratiivisten metodien olevan johdattelevia, minkä vuoksi narratiivisiin eli kerronnallisiin menetelmiin ei tulisi nojata niin kepeästi, kuin ehkä yleisesti on tapana. Kerronnallisessa tutkimuksessa tulisi säilyttää objektiivisuus, vaikka tutkimuksen pohjalla olisikin perusolettamuksia ja toiveita tulosten suhteen. Eskolan ja Suorannan (2014, 17) mukaan objektiivisuuden olennainen osa on tunnistaa omat subjektiiviset piirteensä ja toimia niiden kanssa objektiivisesti. Monien tutkimusten lähtökohdat ovat lähtöisin tutkijoiden subjektiivisista kokemuksista ja lopputulos saavutettu objektiivisesti. Tutkielmassa on kuvaileva ote, missä esitetään kuvauksia

yksilöiden kokemuksista omassa työssään ja dokumentoida näiden tapahtumien ja tilanteiden keskeisiä piirteitä. Eriävät näkökulmat ja kokemukset voivat toimia rikastuttavana sisältönä ja myötävaikuttajina ylintä tavoitetta kohti. (Hirsjärvi ym. 2009, 138-139.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtaisesti varaudutaan tutkimustehtävän muutokseen tutkimuksen edetessä. Tähän varauduttiin jo tutkielmaa suunnitellessa, minkä vuoksi tutkittavalle ilmiölle ei asetettu liian tiukkoja raameja vaan annettiin narratiivisuudelle tilaa. Tutkielman tieteenfilosofiset lähtökohdat sisältävät perusolettamuksen siitä, että kokemusasiantuntijoilla on osaamista ja käytännön asiantuntijuutta. Perusolettamus rakentuu opetuksen tuomasta käsityksestä sekä teoreettisesta pohjasta ja aiemmin tutkitusta. Perusolettamus on kuitenkin sen luonteinen, ettei se toimi tutkielmaa vastaan. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla ei tule olla lukkoon lyötyjä olettamuksia, vaan tutkimukselle luonteenomaisia ovat tulosten yllättävät elementit sekä jatkuva oppiminen. Näin ollen voisikin määritellä käsityksen olevan ontologinen esittäessä tutkimuksessa kysymyksiä todellisuuden luonteesta sekä epistemologinen tutkiessa kokemuksia niin ammattihenkilöiden kuin kokemusasiantuntijoiden näkökannalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 126, 129-130; Eskola & Suoranta 2014, 19-20.)

Laadulliselle tutkimukselle on keskeistä osallistuvuus. Osallistuminen voi tapahtua monella tavalla: tutkija voi osallistua tutkittavien ympäristöön ja tutkittavat voivat osallistua tutkimukseen haastateltavina. (Eskola & Suoranta 2014, 16.) Opinnäytetyö on yhteistoiminnallisin menetelmin toteutettu tutkielma, eli vapaaehtoiset kokemusasiantuntijat ja vertaistojat osallistuivat tutkielman toteuttamiseen sen eri vaiheissa. Yhteistoiminnallisuuden tässä asiansyhteydessä voi nähdä menetelmällisenä lähestymistapana, mikä edellyttää tutkittavien osallistumista heitä itseään koskettavaan työhön. Taustalla tässä orientaatioissa on useita tieteenaloja, joissa kaikissa on yhteistä pyrkimys oikeudenmukaisuuteen sekä rakenteellisiin ja sosiaalisiin muutoksiin. Yhteistoiminnallinen tutkimustapa haastaa perinteellisen tutkimustavan ihanteen, mutta on toimintamuotona sosiaalialan arvojen mukaista. (Keskitalo 2020, 22-23; Talentia ry 2019.)

#### 4.2 Tutkimus- ja Aineistonkeruumenetelmät

Tämä opinnäytetyö tutkielma toteutettiin narratiivisin menetelmin. Hyvärinen (2017, 174-175) korostaa kerronnallisten menetelmien tuovan ihmisten osaamisen luonnollisesti esille kokemusten kautta. Tutkielmaan valittiin kerronnallisia menetelmiä nähdäksemme kokemusasiantuntijoiden osaamista aidoimmillaan. Hyvärinen (2017, 174) kuvaa kertomusten olevan universaali tapa jäsentää inhimillisiä kokemuksia. Hän viittaa Paul Ricœurin (1984) väittämään, jonka mukaan kertomukset ovat ihmisen tärkein keino käsitellä ajallisuutta ja ajassa olemista. Kertomuksen keinoin ihmiset jäsentävät ja ilmaisevat identiteettiään. Kertomus on ihmiselle luontainen tapa tuoda esille omaa kokemustaan sekä jäsentää tietoaan

erilaisista asioista. Eettisesti kestäväällä ja kerronnallisella tutkimusmenetelmällä pyrittiin välttämään mahdollisesti haavoittuvassa asemassa olevien kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden epämieluisien tunteiden herättämistä. (Luomanen & Nikander 2017, 290-291.)

Tutkielmassa havainnointiin, minkälaisesta osaamisesta Werkko ry:ssä toimivien kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asiantuntijuus muodostuu ja minkälaisena heidän asiantuntijuutensa näyttäytyy käytännön kokemuksina. Tämän selvittämiseen valikoitui kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden haastattelumenetelmäksi kertomushaastattelu; kertomushaastattelun tavoitteena on tuottaa kertomuksia aineistoksi, eikä kertomushaastattelun tarvitse kattaa kertojan koko elämää, vaan aihealueen voi rajata koskettamaan hyvin pientä osa-aluetta. (Hyvärinen 2017, 174.) Kertomushaastattelu avaa myös tilaisuuden tutkittavan havainnoinnille, muistiin kun voidaan kirjoittaa sanotun asian lisäksi tapa, miten kokemus sanoitetaan (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73).

Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuuden ilmentymistä tarkastellaan käytännön elämässä kahden tutkimusmenetelmän, eläytymismenetelmän sekä kertomushaastattelun avulla. Yhteistoiminnallinen toteutus toi tutkielmaan lisäarvoa yhteistyön merkityksellisyyden osoittajana. Eläytymismenetelmää soveltamalla saatiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kokemuksia tutkielman aineistoksi. Kehyskertomusmenetelmässä eläytyminen tapahtui kirjoittamalla pieniä kertomuksia. Erilaisilla kertomuksilla voidaan etsiä yhteistyön merkityksellisiä elementtejä sekä kirjoittajien kokemuksia. (Eskola & Suoranta 2014, 113.)

Valitut kertomukselliset menetelmät saavat kritiikkiä osakseen (mm. Riessmann & Quinney 2005) herkästi arvottavan luonteen vuoksi. Hyvärinen (2017, 175-176) mukaan kertomuksen kuuluu olla erilainen kuin kronikka, jossa luetellaan tapahtumia aikajärjestyksen mukaan. Kertomuksen osana on väistämättä aina joku merkityksellisyys sekä kertojalle merkityksellisten asioiden korostaminen, sillä onhan kokemuksen tulkitseminen luontainen osa ihmisen elämää (Georgakopoulou 2015, 257-258). Tutkiakseen kertomusta on hyvä ymmärtää sen määrittely. Hyvärinen käyttää Herman Davidin teoksessaan vuodelta 2009 'Basic elements of narrative' muotoilemia elementtejä kertomuksen määrittelyyn ja sen tunnistamiseen. Hänen mukaansa kertomus on tilannesidonnainen esitys, joka tulee tulkita tietyssä kontekstissa tai kerronnan tilanteessa. Kertomuksessa tapahtumat ketjuuntuvat luoden vastaanottajalle mahdollisuuden tehdä päätelmiä kertomuksen tapahtumien ajallisesta järjestyksestä. Kertomus luo tarinamaailman ja mahdollisen häiriötilanteen, faktaa tai fiktiota. Kertomus ei käsittele tyypillisiä rutiineja tai sellaista, miten asiat tyypillisesti sujuvat. Kertomuksen voi tunnistaa sen kokemuksellisuudesta, kun kertomus välittää tunteen.

#### 4.2.1 Kertomushaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Useimmissa haastattelumenetelmissä luodaan useita kysymyksiä, joihin haastattelun yhteydessä haetaan vastauksia erilaisten tukikysymysten avulla. Kertomushaastattelun rungon suunnittelu poikkeaa useimmista haastattelumenetelmistä haastattelurungon laadinnassa. Kertomushaastattelu on muodoltaan hyvin strukturoimaton: voidaan parhaimmillaan puhua haastattelusta ilman kysymystä. Haastattelun alussa kerrottiin, minkälaisesta kokemuksesta olemme kiinnostuneita, minkä jälkeen tarkoituksena oli olla häiritsemättä varsinaisen kertomuksen muodostumista. Voidaan väittää, että kertomushaastattelussa hiljaisuuden sietäminen ja hiljaa oleminen ovat tärkeitä taitoja. (Hyvärinen 2017, 177-179, 181.)

Opinnäytetyön aineisto muodostuu Werkko ry:n jäsenistöön kuuluvien vapaaehtoisten vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kuudesta yksilöhaastattelusta ja kahdesta ryhmäkeskustelusta. Haastatteluihin osallistui yhteensä kymmenen informanttia. Haastattelut toteutettiin koronarajoitusten vuoksi etäyhteyksin Microsoft Teamsillä, ja tästä luotu tallenne tallentui suoraan Laurean opiskelijan OneDrive-palvelimelle. Haastatteluun osallistuneet kokemusasiantuntijat ilmoittautuivat Werkon keskustelualustan kautta vapaaehtoisiksi. Teams-kutsun lähettämisen yhteydessä haastateltaville lähetettiin saateteksti haastattelua varten (liite 3.). Haastattelutallenteen alussa ja lopussa varmensimme vielä suostumuksen haastatteluun. Kyseinen toimintatapa valikoitui etäyhteyksien vuoksi, sillä emme voineet olettaa jokaisella olevan sähköistä allekirjoitusta käytettävissä tai tulostinta sekä skanneria taloudessa.

Haastattelut aloitettiin avaamalla kertomushaastattelu Hyvärisen (2017, 179) ohjeiden mukaisesti saatteella: ”Kuten tiedät, olemme kiinnostuneita tuomaan teidän osaamistanne sekä yhteistyön merkittävyyttä näkyväksi. Kertoisitko yhteistyötilanteesta, missä koit oman osuutesi merkitykselliseksi.” Suunnitelmana oli jatkaa haastattelua tästä eteenpäin hiljaisena, aktiivisena kuuntelijana. Hyvin varhaisessa vaiheessa saimme huomata haastatteluiden tarvitsevan hieman keskustelevampaa otetta, jotta kertomus jatkuisi nostaen vastaajan osaamista.

Havaitsimme kokemusasiantuntijoille olevan luonnollisempaa kertoa erilaisista projekteista ja hankkeista ym., joissa he ovat mukana, kuin sanoittaa rooliaan työtehtävissä. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2017, 80) mukaan tutkimushaastattelu on tilanteena verrannollinen tavanomaisiin vuorovaikutustilanteisiin, koska se on luonteeltaan alati muuttuva. Vuorovaikutustilanteissa on mahdotonta pysyä ennalta määritellyissä tiukoissa ohjeistuksissa, joten jopa kokeneimmat haastattelijat ottavat tarvittaessa käyttöönsä haastatteluun arkikeskustelun käytänteitä, ymmärtäen haastattelutilanteen ja vuorovaikutuksen olevan vain yksi osa tutkimuksen toteutusta.

Laadullisessa tutkielmassa on vaikea määritellä tarkalleen riittävää kerättävän aineiston määrää. Yleisesti ajatellaan aineiston määrän olevan riittävä, kun uudet haastattelut tai vastaukset eivät tuota enää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 2014, 62-63.) Haastateltavat ilmoittautuivat omaehtoisesti haastateltaviksi, ja jostain syystä ilmoittautumisen kynnyks osoittautui korkeaksi. Yksilöhaastattelut eivät vielä saavuttaneet laadultaan riittävää määrää. Mietimme ja suunnittelimme yhteistyökumppanin kanssa tähän liittyviä syitä ja korjaustoimenpiteitä. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat kukoistavat vertaisuudessa, joten mietimme ryhmäkeskusteluiden mahdollisesti madaltavan kynnystä osallistumiseen. Järjestimme kaksi ryhmäkeskustelua Teams-tapaamisina.

Ryhmäkeskusteluihin osallistui yhteensä seitsemän henkilöä. Haastattelijoita molemmissa ryhmissä oli kaksi henkilöä. Ryhmäkeskusteluiden ajallinen kesto oli ensimmäisessä tapaamisessa 106 minuuttia ja jälkimmäisessä ryhmäkeskustelussa 69 minuuttia.

Ryhmäkeskusteluiden rakenne toteutettiin samalla tavalla kuin kertomushaastatteluissa. Ryhmäkeskustelut avattiin keskustelulla siitä, miksi yhteistyö kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa on kannattavaa. Ryhmäkeskusteluiden avulla saimme aineiston laadultaan luotettavaksi.

Pietilän (2017, 111-113) mukaan ryhmäkeskustelu päämenetelmänä kerää laadun osalta kritiikkiä, mutta se on yksilökeskusteluiden tukena luotettava aineistonkeruutapa.

Ryhmäkeskusteluihin osallistuneen henkilöt pysyivät annetussa aihepiirissä varsin luontevasti. Aiheessa pysymättömyyden Pietilä (2017, 111-113) mainitsi yhdeksi ryhmäkeskustelun luotettavuutta heikentäväksi tekijäksi. Vapaaehtoisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden haastatteluita kertyi kuusi yksilöhaastattelua, sekä ja kaksi haastattelukertaa toteutettiin ryhmäkeskusteluina.

Suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon, että ammattilaisten voi olla vaikeampi irtaantua haastatteluihin, joten aineistonkeruu ammattilaisilta toteutettiin erilaisella menetelmällä. Käytännössä toteutettiin menetelmätriangulaatiota saavuttaaksemme eri näkökulmia, mikä tarkoittaa useita eri aineistonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä samassa tutkimuksessa (Eskola & Suoranta 2014, 69-70).

#### 4.2.2 Täydentävänä tutkimusmenetelmänä kehyskertomukset

Opinnäytetyön täydentäväksi aineistonkeruumenetelmäksi valikoituivat kehyskertomukset. Eskola ja Suoranta (2014, 111-113) kirjoittavat kehyskertomuksesta eläytymismenetelmänä. Tässä menetelmässä vastaajilta odotetaan pienimuotoisten tarinoiden kirjoittamista annettujen ohjeiden mukaan. Heille annetaan tarinaan lyhyt orientaatio, ja kertomusta tulee jatkaa omien mielikuvien mukaan. Luoduissa kertomuksissa saa käyttää mielikuvitusta, joten niitä ei tule nähdä todellisina kokemuksina. Kerätyt kertomukset voidaan nähdä kuvauksina siitä, miten ammattilaiset todella ajattelevat kehyskertomusten mukaisista tilanteista, mutta

toisaalta ne voidaan nähdä vain mielenkiintoisina tarinoina. Tarinoita kirjoittaja joko kuljettaa eteenpäin tai kuvaa, mitä on mahdollisesti voinut ennen orientaatiokertomusta tapahtua.

Kehyskertomukset luotiin yhdessä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa etätyöpajassa, ja luodut tarinat tuotiin Werkon sisäiseen ryhmään äänestettäväksi. Äänestyksen tuloksena lopulliseen kyselylomakkeeseen valikoitui kaksi erilaista orientaatiota vastakohtineen. Kehyskertomuksen idea on tarinoiden varioimisessa eli muuttamisessa. Jokaisessa orientaatiossa muokataan yhtä asiaa, millä pyritään saamaan tarinoista nousemaan erilaisia asioita. (Eskola ym. 2017, 267-268.)

Perinteisesti kehyskertomukset on tuotettu A4-kokoiselle paperille, ja vastaaminen tapahtuu sille luodussa paikassa omalla ajallaan (Eskola & Suoranta 2014, 116). Koska yhteiskunnallisesti elettiin keväällä 2021 yhä pandemian keskellä, jouduttiin soveltamaan perinteitä ja kehyskertomukset laadittiin Google Formsin kyselylomakkeelle (liite 4). Tässä menetelmässä tarinan ja sen muunnelmien luominen on tärkeää, tarkkuutta vaativa tehtävä. Orientaatio tulee rakentaa niin, että vastauksesta tulisi löytymään toivottuja asioita, tässä tapauksessa viitteitä osaamisesta ja yhteistyön rikkauksista. (Eskola & Suoranta 2014, 116; Eskola ym. 2017, 267-268.)

Hirsjärven ym. (2009, 202-204) kyselylomakkeen luomisen sääntöjä on mahdotonta antaa tarkasti, sillä kyselylomakkeen luomistyötä pidetään jopa yhtenä taiteen muotona. Lomakkeessa merkityksellisiä voivat olla pienet yksityiskohdat, kuten sanamuodot tai sanavalinnat. Onnistuneen kyselylomakkeen laadinnan taustalla on useampia työtunteja sekä esitutkimus. Esitutkimuksen avulla voidaan tarkastaa kyselylomakkeen toimivuus ja saada tilaisuus muokata kyselylomaketta varsinaista aineistonkeruuta varten. Testaamalla näkee, minkälaisia tarinoita kehyskertomukset tuottavat. Tutkielman kyselylomakkeen testiryhmä koostui neljästä sosiaalialan ammattilaisesta. Vastaajilla oli kokemusta kokemusasiantuntijoiden sekä vertaistoimijoiden kanssa työskentelemisestä.

Esitutkimus osoittautui kannattavaksi. Kyselylomakkeesta oli jäänyt pois kokonaan tieto kehyskertomusten olevan kokemusasiantuntijoiden käsialaa, vaikka yhteistyöstä oli maininta saatetekstissä. Pääosin kehyskertomukset jatkuivat suunnitellulla tavalla eli kertomuksista nousi esille vastauksia tutkimusongelmaan. Ensimmäisen kehyskertomuksen tarinan vastakohta, eli niin sanottu negatiivinen kertomus, johdatteli vastaajat väärään suuntaan. Tähän osioon tuotetut tarinat viittasivat säännöllisesti työyhteisön ennakkoluuloihin ja epäluottamukseen kokemusasiantuntijoita kohtaan eivätkä niihin tekijöihin, joissa kokemusasiantuntijoiden osaaminen ja yhteistyön merkitys korostuisi. Tämän negatiivisen kehyskertomusorientaation kohdalla vastaajat pohtivat usein, miten jatkaa annettua tarinaa. Heillä ei ollut jatkettavan orientaation kaltaista kokemusta todellisessa työelämässä.



Annettujen palautteiden pohjalta tehtiin muutoksia varsinaisen kyselylomakkeen sisältöön väärinkäsitysten karsimiseksi.

Kehyskertomuksia luodessamme pohdittiin sanamuotoja useasti. Arvelimme epävarmuuden johtuvan siitä, että kertomus kohdistui suoraan vastaajan omiin kokemuksiin. Päädyimme muuttamaan kehyskertomuksen sanamuodot yleispreesenssiin, 3. persoonamuotoon, sillä Wallinin (2021) mukaan 3. persoonan käyttäminen kehyskertomuksissa voi vapauttaa mielikuvitusta. Pyrimme korostamaan, ettei jatkettun kertomuksen tarvitse olla tositarina, joten tekstisaatteeseen lisättiin: ”Kirjoittamasi kertomuksen ei tarvitse olla tositapahtuma, jatka tarinaa kokemuksiasi hyödyntäen”. Yhteistyökumppanin kanssa käydyn keskustelun jälkeen lisäsimme tehtävänantoon maininnan, jolla korostettiin vastaamista yksilönä eikä mahdollisen työorganisaation edustajana.

Kokonaisuudessaan kyselylomake koostui saatetekstistä, taustatiedoista, neljästä kehyskertomuksesta sekä palautteen antamisen mahdollisuudesta. Taustatiedoissa kartoitettiin yhteistyön muotoja, yhteistyöstä kertyneen kokemuksen määrää sekä alaa, jolla vastaaja työskentelee. Tutkielma oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Taustatiedoilla haettiin syventävää sekä selittävää tekijää kehyskertomuksista esille nouseville seikoille ja varmistettiin vastaajien olevan suunniteltua kohderyhmää. (Hirsjärvi ym. 2009, 199-201.) Niin kehyskertomusten suunnitteluun, luomiseen kuin jakamiseen vapaaehtoiset vertaistoimijat ja kokemusasiantuntijat osallistuivat. Tämän valitun aineistonkeruumenetelmän hyviä puolia olivat sen jakamisen mutkattomuus sekä vastaamisen vaivattomuus. Kysely jaettiin Werkko ry:n yhteistyökumppaneille sekä eräille sosiaali- ja terveystieteiden ammattihenkilöille ja verkostoille.

Lopullisessa kyselylomakkeessa käytettiin neljää kehyskertomusten versiota.

Eläytymismenetelmässä kehyskertomusten analyysien myötä on havaittu, että yhtä kehyskertomusta kohden noin 15 vastausta on riittävä määrä, joten karkeasti voisi määritellä 60 vastauksen riittävän aineiston laadulliseen tutkimukseen. Kehyskertomuksiin pätee edellä mainittu yleinen ohjeistus laadullisen aineiston tutkimuskohtaisesta riittävydestä. (Eskola & Suoraranta 2014, 62-64.) Kehyskertomuksia jaettiin Werkko ry:n yhteistyökumppaneille sähköpostitse ja verkostoille sosiaalisen median avulla ajanjaksolla 15.2. – 31.3.2021. Ammattihenkilöiden jatkamia tarinoita kertyi aineistoksi yhteensä 62 kappaletta.

#### 4.3 Aineiston analyysi

Siinä, missä haastattelututkimuksen toteuttaminen voi näyttäytyä vaivattomana, tulosten analysointi ei sellaista ole. Analysoitava aineisto muodostui kuudesta yksilöhaastattelusta, kahdesta ryhmäkeskustelusta ja ammattihenkilöiden kirjoittamista 62 tarinasta.

Kertomushaastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin haastattelutallenteelta auki analysoitavaan muotoon. Tämä oli analysoinnin aloittamisessa ensimmäinen vaihe. Puretut tallenteet

muodostivat tutkimusaineiston, ja litteroinnin prosessissa oli mahdollisuus tutustua aineistoon sekä ottaa etäisyyttä tutkittavista asettuen objektiiviseen asemaan. Litteroinnin aikana varmistettiin myös aineiston anonyymisyys poistamalla kaikki, mistä haastateltavan olisi voinut tunnistaa. Ryhmäkeskusteluiden litteraateissa noudatettiin samoja periaatteita kuin yksilöhaastattelussa. Täydentävän tutkimusmenetelmän aineistoa ei tarvinnut litteroida, mutta aineiston anonyymisyys varmistettiin ennen analysointia. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 437-439.)

Tutkittava asia määrittelee litteroinnin tarkkuuden tarpeen. Tässä tutkielmassa oli merkityksellistä litteroida asiasisältö ja tunnetilat. Ilmaisemisen tavat ovat osa yksilön kokemusta. Myös mahdolliset tauot, päälle puhumiset sekä haastattelijoiden virheet huomioitiin, sillä ne olisivat voineet muokata kertomusta. Erilaiset kertomisen tavat ovat osa kertomusta, ne kertovat kokemuksen syvyydestä, vaikutuksesta sekä sen aikaisista mahdollisista odotuksista tilannetta kohtaan. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427-429; Georgakopoulou 2015, 258-259.) Ryhmäkeskusteluissa olivat läsnä vuorovaikutuksen elementit, kuten leikin laskeminen tai vaikeneminen puhutuista aiheista. Litteraatissa nämä huomioitiin ja tilanteessa havainnoitiin. (Pietilä 2017, 111.)

Kerätystä aineistosta kohosi monenlaisia mielenkiintoisia aiheita, jotka maltettiin rajata opinnäytetyön ulkopuolelle. Tutkielman aihe rajattiin kokemusasiantuntijoiden sekä vertaistoimijoiden osaamisen ja asiantuntijuuden ilmentymiin sekä yhteistyön merkityksellisyyteen. Analyysissä huomioitiin myös kokonaisuuden muodostumiseen vaikuttavat ilmiöt. Rajatusta aihealueesta otettiin irti kaikki ja kirjoitettiin kaikki mahdollinen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92.)

Haastatteluiden ollessa tekstuaalisessa muodossa aloitettiin niin sanottu koodaaminen. Eli aineistosta poimittiin ne asiat, jotka tämän opinnäytetyön kannalta olivat merkityksellisiä. Aineiston analysoinnin menetelmäksi valikoitui laadullinen sisällönanalyysi. Siinä keskitytään aineistosta esille nouseviin asioihin, teemoihin sekä aiheisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92-93; Vuori 2021.) Ammattihenkilöiden tuottamat kehyskertomukset analysoitiin yhteistoiminnallisessa työpajassa. Työpajaan osallistuneet kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat jaettiin pienryhmiin, joissa jäsenet nostivat tarinoista havaintoja kolmen teeman mukaan. Nämä valikoidut teemat olivat osaaminen, onnistuneen yhteistyön elementit sekä epäonnistuneen yhteistyön elementit (liite 5.). Haastatteluita ei analysoitu työpajoissa anonyymiteetin suojaamiseksi, mutta analyysi toteutettiin saman teemoittelun avulla.

Aineistolähtöinen laadullinen sisällönanalyysi eli induktiivisen aineiston analyysi toteutetaan prosessinomaisella alkuperäisen informaation pelkistämällä, jossa ohjaa tutkielma ja aineiston sisällöllinen laatu. Tähän menetelmästä mainitsevat Sarajärvi ja Tuomi (2017, 92-93) viitaten Miles ja Hubermaniin (1994). Tutkielman informaatio oli haastattelumateriaali,

joka oli auki kirjoitettu litteraatio. Ennen analysoinnin aloittamista määriteltiin sisällönanalyysin analyysiyksikkö, joka oli lausuma tai ajatuskokonaisuus. Sisällönanalyysi oli kolmivaiheinen prosessi, joka kuvataan ensimmäisessä vaiheessa aineiston redusoinniksi eli pelkistämiseksi.

Pelkistäessä karsitaan tutkielmalle epäolennainen informaatio pois ja etsitään dataa tiivistäen. Kuvaavat erilaiset ilmaisut eroteltiin eri värisin kynin. Toisessa vaiheessa aineiston klusterointi eli ryhmittely ja pelkistetyt samaa ilmiötä kuvaavat ilmaukset listataan ja muodostetaan alaluokat tiivistäen dataa uudelleen. Aineistosta nousseet kokemukset luokiteltiin erilaisten teemojen ja näkökulmien mukaisesti (liite 5.). Kolmannessa vaiheessa toteutettiin aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Siinä erotetaan tutkielman kannalta olennainen aineisto. Valikoidun tiedon perusteella teoreettisia käsitteitä verrataan johtopäätöksiin ja alkuperäiseen aineistoon. Nämä pääluokat olivat asiakasosallisuus sekä kokemusasiantuntijoiden kompetenssit, jotka yhdessä muodostivat yhdistetyn luokan, joka oli kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaaminen ja yhteistyön merkittävyys (liite 7). (Miles & Huberman 1994, 245-261.)

Laadullista sisällönanalyysiä voisi kuvata seuraavanlaisena pelkistettynä polkuna. Aineiston pelkistäminen aineistolähtöistä sisältöanalyysia varten aloitettiin nauhoitusten kuuntelemisella ja auki kirjoittamisella. Perehdyimme auki kirjoitettuun aineistoon ja tutustuimme haastattelun sisältöön, ja tämän jälkeen aineistosta haettiin pelkistettyjä ilmauksia alleviivaten. Pelkistettyjä ilmauksia listattiin, ja näistä etsittiin ja poimittiin samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia poimittiin. Kun samankaltaisuudet ja eroavaisuudet olivat listattuna, pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin ryhmittelyn ja alaluokat. Alaluokkia yhdistettiin, ja näistä muodostettiin yläluokkia (liite 5 ja liite 6). Viimeisessä vaiheessa yläluokat yhdistettiin pääluokiksi ja yhdistettäväksi luokaksi (liite 7). Näistä muodostuivat aineiston kokoavat käsitteet. (Sarajärvi & Tuomi 2017, 92-93.)

#### 4.4 Tutkielman eettisyys ja luotettavuus

Tutkielman eettisyys pohjautui sosiaalialan työssä olennaisille elementeille. Näihin ja sosiaalialan työn humanistisiin perusteisiin, jotka käsittävät arvoina moraalin ja etiikan, viitattiin teoreettisen tiedon käytössä. Sosiaalialan teorioita voidaan jäsenellä ammatillisen pätevyyden ja yhteiskunnallisten ilmiöiden prosessien seuraamuksina. Sosiaalialan tuottamaa tietoa luodaan erinäisissä kehittämissä hankkeissa ja projekteissa. Sosiaalialan tutkimuksellisesti tuotettua tietoa julkaistaan pääasiallisesti hankkeiden ja projektien omien sisäisten kanavien kautta. Tuotetun tiedon levittäminen projektitoimijoilta laajemmalle osalle on tavoiteltava päämäärä, jotta tieto valjastettaisiin ammattimaiseen ja pragmaattiseen käytäntöön. Tuotetun tiedon ja käytännön tason ammattimaisen työn suhde

on vuorovaikutteinen, jolla voidaan vaikuttaa asiakastyön kehittämiseen ja vaikuttavuuteen. Tiedon ja käytännön yhdistäminen vaativat vahvaa työtä. (Kananoja & Lähteinen 2017, 494.)

Tutkielmaa ohjaa Kohonen, Kuula-Luumi ja Spoofo (2019) mainitsema vahva ymmärrys sosiaalisten prosessien läpikulusta ja sosiaalisten kokemusten merkityksestä yhteiskunnallisissa rakenteissa. Kyse on yksilön kertomuksellisesta kokemuksesta sosiaalisissa rakenteissa ontologisena objektivismina havaitsijana. Sosiaalialan opinnäytetyössä olimme sitoutuneet sosiaalialan eettisen tiedonhankintaan, jota ohjaavat sosiaalialan eettiset ohjeet ja käytäntö. Tieto esitettiin siinä muodossa, jossa saatu informaatio tuli esille, ja analysoitiin kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteisesti. Olimme sitoutuneet niihin eettisiin lupauksiin, joita annettiin Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen edustajille yhteisissä tapaamisissa yhteistoiminnallisuuden nimissä. Opinnäytetyön toteuttamiseen osallistui Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen jäsenistöstä vaikuttamishaluisia, vapaaehtoisia kansatoimijoita.

Lähestymistapa toi ilmi kokemusasiantuntijuuden sisältämän voimavarojen näkökulman. Tutkielma voi nostaa esille pohdinnan työnkehittämiseen vaikuttavista, moninaisista ongelmista ja sen esteistä. Opinnäytetyötä varten yhteistoiminnallisesti tuotetussa sensitiivisessä materiaalissa ja sosiaalitieteisiin perustuvissa menetelmissä oli otettava huomioon kokemusasiantuntijoiden loukkaamattomuus ja koskemattomuus. Aihepiirit saattavat herättää kokemusasiantuntijoissa jännitteisiä tunteita (Luomanen & Nikander 2017, 290-291). Tuotetulla tiedolla ja sen todellisella kontekstilla voi olla leimaavia tai loukkaavia piirteitä, kun kerronnallisesti analysoiden havainnoidaan sen sisältämää diskurssia yhdistettynä yhteiskunnalliseen rakenteeseen. Sosiaalialan tutkimusetiikkaa pidettiin merkittävässä osassa tutkittavan tematiikan ja aihepiirien vuoksi. (Rauhala & Virokangas 2011, 236-237.)

Luotettavuuden kriteereiden täyttäminen laadullisessa tutkimuksessa voi olla haastavaa, sillä luotettavuuden arvioinnista ei ole yksiselitteisiä ohjeita. Johdonmukainen ja selkeä tutkimuksellinen kokonaisprosessi oli luotettavuuden kannalta oleellista. Opinnäytetyön aikainen prosessi kerrottiin avoimesti. Tämä on osa tutkimuseettisestä avoimuutta, joka antaa lukijoilleen tarkan kokonaiskuvan. Sen pohjalta voidaan pohtia tiedon luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen perusvaatimuksissa on aikaresurssit, ja luotettava laadullinen tutkimus vaatii aikaa ja eettistä avoimuutta. Opinnäytetyössä eteneminen käsitti eettisen, menetelmällisen, ohjauksen, aineistonkeruun ja analysoinnin prosessikuvauksen. (Sarajarvi & Tuomi 2017, luku 6; Eskola & Suoranta 2014, 209-211.)

Tutkittaessa on yleisesti pyrittävä luotettavuuteen, jota ohjaa kaksi pääkohtaa. Ensimmäisessä pääkohdassa tutkijan on oltava täysin rehellinen aineistoa kerätessään ja toisessa pääkohdassa oltava hyvin tarkka omista tutkinnallisista löydöksistään, sillä nämä löydökset voidaan tulkita vääräksi nojatta toisenlaiseen hypoteesiin. (Newell & Burnard

2011, luku 12.) Luotettavuudesta laadullisessa tutkimuksessa mainitsevat myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 232) teoksessa Tutki ja kirjoita viitaten Janesickiin (2000) seuraavasti: ”Ydinasioita laadullisessa tutkimuksessa ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validius merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Kysymys on: sopiiko selitys kuvaukseen eli onko selitys luotettava?”.

Luotettavuuden kriteerinä opinnäytetyö tutkielmassa oli haastateltavien ja tutkijoiden käsitysten vastaavuus. Tutkielman uskottavuutta pyrittiin lisäämään viemällä tulokset haastateltavien luettavaksi ennen julkaisemista. Tulosten perusteltavuudesta huolimatta näkökulman vaihtaminen voi johtaa erilaiseen lopputulokseen. (Eskola & Suonranta 1998, luku 5.) Vahvistaminen on olennaisin osa luotettavuutta sillä erilainen tulkinta ei kerro aineiston heikkoudesta vaan loogisesta ja läpinäkyvästä prosessista analysoinnin aikana ilmaisten tutkimustilanteen ainutlaatuisuutta. (Aaltio & Puusa 2020, luku 12.)

Työskentelyä ohjasivat tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeet: Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisesti noudatamme periaatteita, joissa korostuvat ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus. Kunnioitamme aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä. Opinnäytetyön prosessiin osallistumisesta mukana oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille ei aiheudu merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Opinnäytetyössä sitouduimme noudattamaan yleisiä tutkimuksen hyviä periaatteita.

Opinnäytetyöhön osallistuvilla kokemusasiantuntijoilla oli oikeus osallistua vapaaehtoisesti sekä kieltäytyä mukana olosta analysoivan materiaalin tuottoon. Osallistuville ei saanut syntyä tunnetta osallistumisen pakollisuudesta tai opinnäytetyöhön osallistumatta jättämisen seurauksista. Osallistuvilla kokemusasiantuntijoilla oli oikeus keskeyttää osallisuutensa opinnäytetyöhön. Keskeytykselle ei tarvinnut olla erityistä syytä. Haastateltavilla oli oikeus peruuttaa yhtä helposti suostumuksensa kuin suostumuksensa antaminen. Haastateltaville annettiin tietoa koskien henkilötietojen käsittelystä ja siitä, miten kerätyn tiedon säilytyksen elinkaari oli suunniteltu. Yhteistoiminnallisessa toteutuksessa osallistujille annettiin tietoa opinnäytetyön sisällöstä koko ajan. Huolehdimme tiedottamisesta osallisille ja vastasimme kysymyksiin ymmärrettävällä tavalla. Informaatio annettiin osallistujille sähköisessä sekä suullisessa muodossa. Osallistujille annettiin realistinen kuva tuotetusta opinnäytetyöstä ja sen tavoitteista, sekä lisäksi mainittiin mahdollisesta haittavaikutuksista tai riskeistä. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7-9.)

Sopimus tehtiin Werkko ry:n KOKEWA-hankekoordinaattori Hyvärisen kanssa tammikuussa 2021. Sopimuksen pääasiallinen sisältö oli vastuiden ja tuotettavan sisällön rajaamisessa, tutkimuslupa on liitteessä 1. Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen toiminnassa mukana olevien

kokemusasiantuntijoiden osuus perustui vapaaehtoisuuteen, kuten myös ammattilaisten osallistuminen. Kokemusasiantuntijoiden suunnittelemissa ja ammattihenkilöiden tuottamissa tarinoissa oli eettinen näkökulma, sillä se antoi mahdollisuuden todelliseen anonyymiuteen. Ammattilaisten osalta ei tarvita tutkimuslupaprosessia, jos ei viitata heidän taustaorganisaatioonsa tai professionaaliseen tunnistettavuuteensa. Ammattihenkilöiden osalta pyyntöä kirjoittaa kuvitteellinen jatkokertomus jaettiin sosiaalisessa mediassa ja hankkeen verkostolle sähköpostitse. Ammattihenkilöiden osallistuminen tutkielmaan on anonyymia. (Kuula-Luumi 2021).

Aineistonhallintasuunnitelman pohjalta tallennettiin kerätty aineisto. Kerätty aineisto oli laadullisen tutkimuksen metodologian periaatteella tehty taustatyö. Tekijänoikeudellisesti kerätty aineisto päätyi analysoinnin jälkeen julkiseksi avoimeksi asiakirjaksi opinnäytetyön muodossa tekstuaalisesti Theseus-tietokantaan. Tekijänoikeudellisesti omistusoikeudet ovat opinnäytetyön tekijöillä. Opinnäytetyössä ei kerätty henkilötietoja. Kokemusasiantuntijoille ja ammattihenkilöille tuotiin tiedoksi kerätyn tiedon säilyttämisestä yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti (EU) 2016/679. Kerätyn tiedon prosessointiin ja tallentamiseen käytettiin Microsoft-tuotteita, sillä opinnäytetyötä tekevillä henkilöillä oli omistusoikeudet mainittuihin sähköisiin tuotteisiin.

Aineisto tallennettiin suunnitelmallisesti Laurea-ammattikorkeakoulu Oy:n sisäiseen OneDrive-palveluun ja fyysiselle muistitikulle. Tallenteet suojattiin ja säilytettiin hyvien tietoturvaperiaatteiden mukaisesti suojaten niitä väärinkäytöltä. Aineiston käsittelyä ja sisältökuvausta päivitimme, järjestelimme ja litteroimme huolellisesti, totuudenmukaisesti ja anonymoiden aineistolliset kertomushaastattelut. Opinnäytetyön valmistuessa tunnisteet aineistosta hävitettiin sähköisesti ja fyysisesti päättäen säilytettävän aineiston elinkaaren. Aineiston hävittäminen toteutettiin suunnitelmallisesti tietojen ylikirjoittamisella ja fyysisesti tuhoamalla. (Tietoarkisto 2021.)

## 5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa avataan aineistonanalyysin tuloksia. Tutkielman aineisto oli kerätty kuvaamaan kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista sekä ammattilaisten kanssa tehdyn yhteistyön merkityksellisyyttä. Lisäksi aineistosta tulee ilmi tarvittavat elementit kohti jaettua asiantuntijuutta. Pääotsikot rakentuivat laadullisessa sisällönanalyysissä muodostuneiden pääluokkien mukaisesti. Alaluokista muodostuivat tutkielman tuloksien alaotsikot. Pääasiassa tulosten esittäminen rakentuu aineistolähtöisesti ja kertomustemaattisesti. Tulosten läpikäymisen alussa avataan kehyskertomuskyselylomakkeen taustakysymysten tuloksia. Tämän jälkeen aineisto esitellään kahden eri aineiston

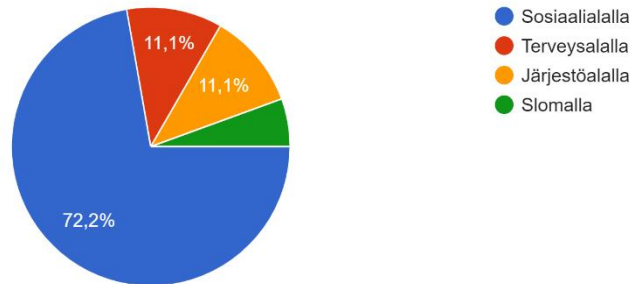
vuoropuheluna. Johtopäätöksessä tuloksia reflektoidaan yleiseen käsitykseen sekä aiemmin tiedettyyn.

Tutkielmassa haastatellut henkilöt on personoitu anonymisti ilman minkäänlaisia tunnistetietoja. Ammattihenkilöiden tuottamat tarinat ovat samoin anonyymeja. Kertomushaastattelut muokattiin muotoon, jossa ei näy mitään persoonaan tai henkilötietoihin viittaavaa tunnistettavaa informaatiota. Huomioitavana on, että Werkko ry:n kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat ovat tiiviissä yhteistyössä toistensa kanssa ja tuntevat toistensa, joten he mahdollisesti tunnistavat toistensa haastattelut tästä tutkielmasta. Lisäksi jokainen haastateltu saattaa tunnistaa oman haastatteluotteensa tutkielmasta, suoritetusta tietojen muokkauksesta huolimatta. Tutkielma on toteutettu anonymisti, minkä johdosta aineisto-otteissa ei ole tunnistelyhennettä. Ryhmäkeskusteluiden haastatteluotteissa käytetään lyhennettä KAT eri puhujien puheenvuorojen selkiyttämiseksi.

Tutkielmassa on poikkeuksellisesti kaksi pitkää sitaattia, jotka ovat selkiyttämisen vuoksi liitteinä. Pitkien sitaattien hyödyntämistä perustellaan työn narratiivisella luonteella. Saadut kertomukset ja näiden sisällölliset asiayhteydet olisivat kärsineet, mikäli niitä olisi päätetty liian lyhyeen muotoon; ne olisivat menettäneet tarkoituksensa. Liaksi lyhennettynä sitaatti olisi harhaanjohtava, eikä se olisi palvellut tutkielman tarkoitusta. Tutkielman tarkoituksena oli saada kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden oma osaaminen ja henkilökohtainen ”ääni” esille toimimalla yhteistoiminnan periaatteiden mukaisesti ohittamatta heitä. Haastateltavat kuvaavat kertomustensa kautta osaamisensa, mikä tuodaan näkyviin tekstuaalisessa muodossa.

Tuloksissa esitetyissä kehyskertomusten otteissa ei myöskään ole tunnistemerkintää. Kehyskertomuksiin vastasi 18 sote-alan ammattihenkilöä. Lomakkeessa taustatietoihin liittyvät kysymykset olivat pakollisia kysymyksiä. Kehyskertomuksista vastaaja sai halutessaan jättää jatkamatta tarinaa, joten kehyskertomuskohtaiset vastaajamäärät vaihtelivat 13-17 tarinan välillä. Kokonaisuudessaan tarinoita kertyi 62 kappaletta. Vähiten jatkettuja kertomuksia kertyi viimeisenä esitettyyn kehyskertomukseen.

Työskentelen...  
18 vastausta



Kuvio 1 Ammattilaisten sote-kentät

Kehyskertomusten kyselylomakkeen taustatiedoissa kysyttiin, millä sosiaali- ja terveysalan ammattikentällä vastaajat työskentelevät. Vastaajien jakauma näkyy Kuviossa 1.

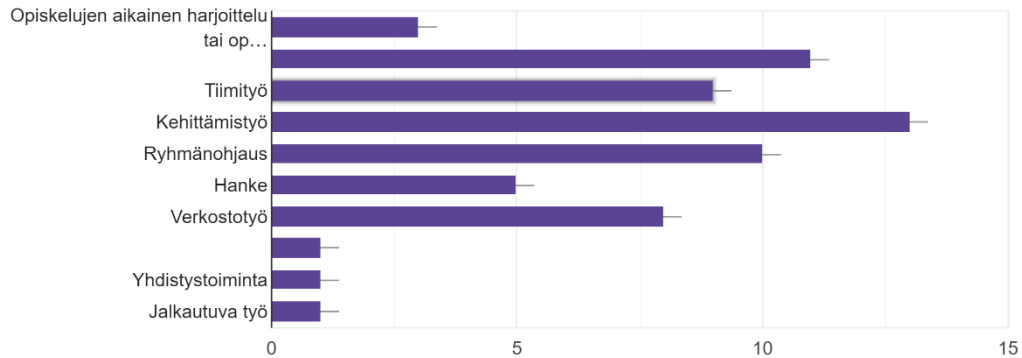
Vastausvaihtoehdot olivat sosiaaliala, terveysala, järjestöala sekä avoin vastausvaihtoehto, mikäli annetut vastausvaihtoehdot eivät vastanneet vastaajan alaa. Vastauksissa henkilöt ilmaisevat sote-kenttensä seuraavasti: sosiaalialalla työskentelee 13 henkilöä 18 vastaajasta, kun taas kaksi henkilöä ilmoitti työskentelevänsä terveysalalla ja kaksi henkilöä vastasi työskentelevänsä järjestöalalla. Yksi vastaaja vastasi muu-kenttään olevansa aineistonkeruun aikoihin sairauslomalla.

Toisena taustakysymyksenä kysyttiin yhteistyön kokemuksen muotoja. Kuvio 2:ta tarkastellessa näkee vastaajilla olevan monipuolisesti yhteistyönkokemuksia kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa. Eniten jaettua asiantuntijuutta on toteutettu vastaajien keskuudessa kehittämistyössä (13) ja työparityöskentelemisenä (11). Vastaajista 10 on toteuttanut yhteistyötä ryhmien ohjaamisessa. Yhdeksän vastaajaa on toiminut tiimissä, jossa kokemusasiantuntija tai vertaistoimija on jäsen. Kahdeksan vastaajaa on toteuttanut jaettua asiantuntijuutta verkostotyössä. Vähiten vastauksia kertyi hankeyhteistyölle (viisi vastausta). Yhteistyön kokemuksia yhdistystoiminnalle, jalkautuvalle työlle sekä jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennukselle vastauksia tulee yksi vastaus vaihtoehtoa kohden. Opiskelujen aikaisen harjoittelun tai oppimistehtävän merkeissä yhteistyötä on tehnyt kolme vastaajaa.



Kokemukseni kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa toimimisesta ovat kertyneet...  
(Valitse 1 tai useampi vaihtoehto)

18 vastausta

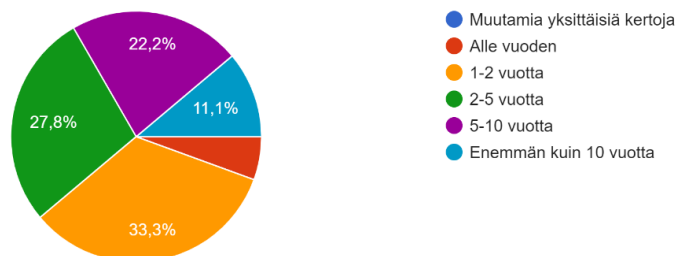


Kuvio 2 Yhteistyön eri muodot

Kolmantena taustakysymyksenä kysyttiin yhteistyökokemusten määrää ajallisesti. Vastausvaihtoehdot yhteistyöstä esitettiin vuosina ja kertoina. Vastausvalinnat kysymykseen olivat välillä ”muutamia yksittäisiä kertoja” ja ”enemmän kuin 10 vuotta”. Vastauksissa kaksi henkilöä 18 vastaajasta kertoi kokemusta kertyneen enemmän kuin 10 vuotta. Suurimmalla osalla vastaajista eli kuudella henkilöllä on 1-2 vuoteen kokemusta yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa. Vastauksissa viisi henkilöä kertoo yhteistyön kokemusta kertyneen 2-5 vuotta, kun vain 1 vastaaja ilmaisee kokemusta olleen alle vuoden verran. (kuvio 3).

Kuinka paljon sinulla on kokemusta yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden/ vertaistoimijoiden kanssa?

18 vastausta



Kuvio 3 Yhteistyön kesto vuosina

## 5.1 Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden valmiudet ja osaaminen

Haastateltavien valmiudet ja osaaminen näyttäytyivät aineistossa moninaisina. Valmiudet ja osaaminen nostettiin aineistosta esille laadullisen sisällönanalyysin ryhmittelyllä.

Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaaminen on yksi kokonaisuus aineiston pääluokissa, ja ne esitellään jaotellusti eri osaamisalueisiin. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat toivat oman osaamisensa ja valmiutensa kertomuksellisesti esille monipuolisesti. Eksakteilla termeillä osaamisen kuvaaminen osoittautui haasteelliseksi, joten tässä luvussa osaaminen ja valmiudet esitellään osaamista sanoittamalla.

Jokaisella haastateltavalla näyttäytyi yksilöllisiä vahvuuksia, jotka edesauttavat heidän toimijuuttaan. Haastateltavissa oli esimerkiksi luonteeltaan toiminnallisia osajia ja hyviä IT-taitoja omaavia jäseniä. Yhteneväisinä voimavaraistavina vahvuuksina kertomuksista kuului kehittämismyönteisyys, positiivisuus, verbaalisuus sekä rohkeus. Vahvuuksia oli haasteellista kirjata tuloksiin ilman kokonaisuuden rikkomista. Siksi vahvuuksien tulkitseminen jää osin lukijan löydettäväksi. Kokemusasiantuntijuuteen liittyviä vahvuuksia pyritään kuljettamaan tulosten esittelyssä vuoropuheluna käytännön kanssa.

### 5.1.1 Syventävä näkökulma teoreettiseen tietoperustaan

Kokemusasiantuntijan ja vertaistoimijan osaamiseen liittyy paljon kokemuksen kautta opittua tietoa, mikä tarjoaa syventävää näkökulmaa ammattilaisten teoreettiseen tietoperustaan. Kokemustieto ilmenee arjen työssä pitkälti käytännön osaamisena. Haastateltavat toivat toistuvasti esille, ettei heillä ole tietoa eivätkä he ole käyneet kouluja. Tästä huolimatta kertomuksista välittyi haastateltavien tietoperustainen osaaminen. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat havainnoivat nonverbaalia viestintää asiakastehtävissä. Nonverbaaliviestintä käsittää asiakkaiden käytöksestä esimerkiksi katsekontaktin, kehoviestinnän tai puherytmin. Nonverbaaliviestintä voi kertoa asiakkaan toipumisen vaiheesta. Tämän kokemusasiantuntija ja vertaistoimija osaa tunnistaa. Itsetuntemus mainittiin aineistossa omaa mieltä suojaavaksi tekijäksi kokemusasiantuntijan ja vertaistoimijan tehtävää toteuttaessa.

Minusta ei saanut sanaakaan ulos kiskomalla. Mä vaan tuijotin ja olin hiljaa. Siellä sitten rupesi pikkuhiljaa avautumaan, kun aloin löytämään...kun oli apua ympärillä. Alkoi venttiili sihadella. Kun siellä oli röökipaikka ja käytiin röökillä ja yksi kaveri tuli niistä asukkaista tutummaksi ja tuli useasti hakemaan samalla röökille, että tule mukaan kanssa röökille, ja mä olin aina valmis lähtemään. Se saattoi olla sitä, että istuttiin puoli tuntia pöydän ääressä ja emme sanoneet toisillemme mitään. Korkeintaan naureskeltiin jotain ohi menevää autoa, mutta ei puhuttu mitään. Mä silti näen sen vertaisuutena, sillä meillä on käsityksemme toisistamme ja meillä on mennyt asiat solmuun kummallakin. Oli ollut jatkuvaa kyselyä toiselta asiakkaalta tai työntekijältä, että miten sulla menee? Sellaista tilannetta oli kaivannut, siinä vaan oltiin ja poltettiin. Hieman vaan naureskeltiin ja mentiin takaisin sisään. Hoitohenkilökunta oli, että hienoa, olet löytänyt tutun. Sellaisen tyyppin, jonka kanssa voit jutella, kun olet vasta tänne tullut. Hoitaja kysyi, oletteko päässeet hyvin juttuun? Mä sitten

kiemurtelin sanoin, ettei me olla hirveästi juteltu. Kyllä se hoitaja katsoi meitä ihmeissään ja sanoi, ette siis puhu mitään? Mitä järkeä siinä on? Minä siihen, siinä se järki just onkin. Se sopi minulle ja tälle toiselle asukkaalle. Sen takia me siellä istutaankin. Eihän se sitä aina ollut, mutta siitä se lähti. Tuli sellainen atmosfääri, kun sanotaan. Siitä se lähti. Ollaan sellaisessa tilassa ja tilanteessa, että ei ole minkäänlaisia ulkoisia paineita. Se lähti itsekseen ne jutut tulemaan hänen kanssaan. Välillä oltiin syvissä vesissä ja välillä oli näitä mainittuja hetkiä, että tämä sitten siirtyi siihen. Se tavallaan alkoi siirtymään itselleen sellainen. Se auttoi juttelemaan henkilökunnan, asukkaiden ja ihmisten kanssa. Se lähti tavallaan näin typerästä tilasta tämä päänaukaisu. Se vaati sen, että on sillä hetkellä, olet hyväksytty, siinä sen henkilön kanssa, joka istuu läsnä. Molemmat hyväksyvät toisensa ja tässä ollaan ja näin se menee. Siitä se lähti, ja meidän juttelumme kestivät tunteja siinä röökipaikalla. Välillä hoitsut olivat, että tulkaa nyt välillä sisälle kohta, on ruoka-aika, ettei täällä voi nyt koko päivää istua. Se lumipalloefekti lähti siitä.

Kertomuksista nousi esille vertaistuen merkitys haastateltavien menneessä tai nykyisessä elämässä. Koettu elämä luo malleja, joilla voi vertaisuutta toteuttaa oman tehtävän sisällä ja omalla tavalla. Ei ole vain yhtä oikeaa tapaa lähestyä vertaistuullisesti ja merkityksellisesti toista kuntoutujaa tai asiakasta. Haastateltavat mainitsevat, kuinka fyysinen läsnäolo ja hyväksyvä hiljaisuus toista ymmärtäen auttaa aikaa myöten löytämään omia selviytymisen tapoja. Erilaiset tavat auttavat löytämään omin voimavaroin toivoa ja keinoja saavuttaa tasapainoinen elämänhallinta, joka johtaa henkilökohtaiseen oivaltamiseen ja muiden pyyteettömään auttamiseen vertaisesti kohdaten. Aineistosta käy ilmi, miten on tärkeitä huomata, ettemme ole inhimillisesti yksin yleisten omien ongelmien kanssa. Tämä luo ydintä solidaariseen näkökulmaan vertaistuen käsitteistä, eli mitä on vertaistuki. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat mainitsivat aineistossa käytyjen keskusteluiden asiakastehtävien sisällä auttavan myös omaa henkistä hyvinvointia arjessa.

Kertomuksissa palveluista ja niiden oikea-aikaisuudesta haastateltavat mainitsivat, kuinka he kertovat kuntoutumisen vaiheistaan asiakkaille. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat antavat informaatiota palveluista ja niiden omakohtaisesta vaikuttavuudesta toipumisensa polulla. Palvelujärjestelmästä haastateltavat ovat keränneet kokemuksia, mikä antaa tietoa palveluiden asiasisällöstä ja näiden hallinnollisesta tuntemuksesta. Kertyneet kokemukset mahdollistavat muiden henkilöiden ohjaamisen vertaisasemassa. Eräs haastateltava mainitsi tulevaisuudessa pidettävistä infotilaisuuksista, minkä ideana on ohjata kuntoutuvia asiakkaita oikeiden palveluiden luokse. Aineistosta tulee esille haastateltavien neuvonnallinen tehtävä palveluiden sisällä; he informoivat asiakkaille palveluiden tarkkaa sisältöä ja niiden sisällä toimimista prosessien mukaisesti avun hakemiseksi. Haastatteluiden perusteella kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden neuvonnallisen tehtävän voi nähdä myös valistustehtäväksi. Kertomusten mukaan kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat saattoivat asiakkaita konkreettisesti palveluihin. Haastateltavien mukaan palvelujärjestelmä hyödynnetään liian vähän. Haastateltavat mainitsevat muun muassa auttavansa Kela-asioinnissa ja avaavansa lastensuojelun toimintaa sekä kertovat, minkälaista apua perhetyöstä voisi saada.

Haastateltavat kertoivat stigmasta ja yhteiskunnallisesta asemasta. Aineistosta välittyi, että he ymmärtävät stigman tuoman leiman, sillä kokemusasiantuntijoihin ja vertaistoimijoihin suhtautuminen voi olla negatiivista ammatillisissa työyhteisöissä tai sen ulkopuolella. Haastateltavien mukaan stigma voi vaikuttaa kokemusasiantuntijan saamaan kohteluun tai luoda ennakkokäsityksiä. Kokemuksissa tämä tulee esiin esimerkiksi työyhteisön sisällä rajaavana käytöksenä kahvihuoneessa tai organisaation asenteellisena aliarviointina. Haastateltavat ovat kertomansa mukaan voineet vaikuttaa omalla positiivisella toiminnallaan häpeänleiman häivyttämiseen eli siihen, miten heihin jatkossa suhtaudutaan. Keinona asennemuutokseen haastateltavien mukaan on oma toiminta ja aktiivisuus kokemusasiantuntijana tai vertaisohjaajana toimintaympäristössä, jossa he vaikuttavat. Eräs haastateltava kertoi olevansa sinut menneisyytensä ja sairautensa kanssa. Menneisyydestään ja sairaudesta hän kertoo kohtaamilleen ihmisille avoimesti stigman murtamiseksi yhteiskunnassa. Hän kertoi stigman murtamisen auttavan mahdollisesti tulevien asiakkaiden avoimeen avun hakemiseen ja vaikuttavan positiivisesti yhteiskunnallisten rakenteiden muutokseen.

On se stigma edelleenkin, muistan sen kun olin siellä ensimmäisessä paikassa. Siellä muutama ohjaaja ihmetteli, että mitä toi kuntoutuja istuu tässä pöydässä? Emmehän me voi puhua muiden asioista mitään, vaikka mä olin tehnyt kaiken näköisiä salassapitovelvollisuuksia ja tälläisiä näin. Kyllä siinä alussa oli, mutta loppujen lopuksi oli, kun ne huomasivat, ne tulivat mieluummin kysymään minulta, että miten tämän kanssa voisi menetellä. He oppivat omaksumaan tämän.

### 5.1.2 Asiakaslähtöinen toimintatapa

Haastateltavien kertomuksista ilmeni käytännön työssä näkyvää osaamista. Haastateltavista kaikki ovat olleet mukana asiakastyössä lisätäkseen asiakasosallisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä tehtävään työhön. Haastattelusta korostuu taustalla vallitsevan osallisuuden käsitteen ymmärtäminen ja sen käytännön soveltaminen.

...se ei saa olla sellaista ylhäältä ohjautuvaa. Et se asiakas pitää saada osalliseksi siihen. Että asiakkaalle ei tule sellainen olo, -noi on taas päättänyt sitä ja tätä. Sen takia henkilö pitää saada osalliseksi, ja sen takia tiimissä on kokemusasiantuntija, et hän toimii siinä. Semmoisena tsempparina ja siltana ja yrittää että me yritetään sun parasta. Se idea, että se ei ole ylhäältä ohjautuvaa ja hän ei osallistu elämäänsä tai palveluihin. Se oli sellaista tärkeitä, josta puhuin. Koska sehän tyssä siihen heti. Se asiakkaan kuntoutuminen, innostus, ja motivaatio. Kaikki, jos hänelle tuleekin se olo, että noi nyt päättää tai kaikkea vaan tapahtuu ja hän on vaan erillinen ihminen. Osallistaminen on tärkeää.

Erilaisten ihmisten kohtaaminen hyvinkin monenlaisissa elämäntilanteissa sekä ympäristöissä osoittautui aineistossa haastateltujen vahvaksi osaamisalueeksi. Haastateltavien kertomuksissa näyttäytyy vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden taito kohdata

ihminen samanarvoisena. Oman kokemuksen kautta vastaajille on kehittynyt kyky asettua toisen asemaan. Tämä taito on lähtöisin tavoista, joilla heidät itsensä on aikoinaan kohdattu. Kohtaamisen voi nähdä ensimmäisinä askeleina luottamussuhteen rakentamisessa. Haastateltavat kertovat pyrkivänsä toimimaan asiakastilanteissa sellaisilla tavoilla, jotka ovat oman kokemuksensa kautta kokeneet toimiviksi. Haastateltavat tuovat esiin osaamisalueensa kehittymisen kokemusasiantuntijana ja vertaistoimijana tehdyn työn myötä. Haastateltavat mainitsivat, miten tärkeitä on asettua asiakastehtävissä samalle tasolle kohtaamiensa ihmisten kanssa. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat muistelivat ammattihenkilöiden sanallisen tai sanattoman viestinnän tärkeyttä toipumisensa aikana. Haastateltavat kuvasivat ammattihenkilöiden viestintää osana tasa-arvoista ja arvostavaa kohtaamista. Käytännön tasolla haastateltavat kuvasivat kohtaamista ihmiseltä ihmiselle, jolloin ei asetuta apua tarvitsevan yläpuolelle. Arvostavaa kohtaamista hyödynnettiin omassa tehtävässä opittuna kokemusosaamisena. Kokemusosaamisena ja taitona kokemusasiantuntija ymmärtää kuntoutujan sisäistä maailmaa ja tuntee jopa yksittäiset kipukohdat, joihin voi tarttua kiinni positiivisella puheeksi ottamisella sekä antamalla tilaa ehdottomalle ymmärrykselle asiakkaan toipumisen aikana.

Eräs haastateltava kertoi avun hakemisesta oman kokemuksena sekä sen, minkälaista käytännön osaamista oma kokemus on tuonut. Kertomuksesta käy ilmi, että avun hakemisen vaiheessa ihminen voi olla tilanteessa, missä ongelmat ovat jo moninaistuneet, ja avun hakemista on mahdollisesti harkittu jo pitkään. Kynnys avun hakemiselle on korkea. Vielä päivystykseen saapuessaan yksilö saattaa kyseenalaistaa avuntarvettaan. Haastateltava kertoo tärkeäksi pysähtyä asiakkaan kanssa siihen hetkeen ja kuunnella häntä vailla syyllistämistä tai arvottamista. Asiakkaalle tulisi antaa tilaa kuvata tilannettaan omalla tavallaan, kiirehtimättä tai jouduttamatta. Hän on mahdollisesti pitänyt asioitaan sisällään jo kauan, eikä avautuminen ole helppoa. Kertomuksen mukaan ensimmäinen kerta apua hakiessa voi näyttäytyä ulospäin siten, että asiakas istuu hiljaa tuolillaan eikä saa sanaa sanottua. Silloinkin on tärkeitä valaa asiakkaaseensa toivoa sanoittamalla, että hänen saapumisensa vastaanotolle on merkityksellistä ja että apua on saatavilla.

Useampi haastateltava toi ilmi, että on tärkeitä muistaa omat lähtökohtansa, ensimmäiset kohtaamisen hetket ja ammentaa niistä tärkeitä taitoja tehtävään työhön. Haastateltavat korostavat, että oli asiakas kuinka huonossa kunnossa tahansa, jättää kohtaaminen jäljen sekä muiston. Yhden haastateltavan kertomuksesta nousivat esille kokemusasiantuntijoiden kohtaamisen sekä vuorovaikutuksen taidot etäyhteyksin toteutettavissa asiakaskontakteissa. Tähän erilaiseen asiakastyön toteutusmuotoon on koronavuoden aikana mukauduttu eri puolilla palvelujärjestelmää, myös kokemusasiantuntija- ja vertaistyössä.

Ehkä kokemusasiantuntijana, se että...hmm...ymmärtää heitä siinä. Jos he kirjoittavat, että ehkä on ollut todella vaikeata ja hankalaa, niin just se. Kertoo siitä vaikeudesta, niin myötäelää. Siinä kurssillakin. Huomaa se hyvä,

että sä olet selvinnyt tästäkin ja tosi mahtavasti hallinnut. Sitten kun on päästy siinä eteenpäin kurssilla varsinkin, just tuoda sitä toivoa ja valoa. Näkemystä siihen, että kyllä se elämä kantaa. Ja, myös niitä omia kokemuksia siitä, mikä on itseä saattanut auttaa tai olen ollut itse todella huonossa kunnossa. Nyt pystyy näitä asioita tekemään ja näitä. Se on tuonut näille kurssilaisille, että okei, jos sinäkin, niin minäkin joku päivä. Et ehkä just tommosella kurssillakin näen sen kokemusasiantuntijan toivon tuojana. Hyvin paljon sitä toivoa. Toivoa ja uskoa elämään. Samoin kuin chatissakin, niin kuin sillä, voi olla hyvin vaikeitakin. Saattaa olla itsetuhoisia, harhoja ja kaikenlaista. Kyllä sellainen kuuntelijan rooli ja toivon tuojan rooli, ihmisenä ihmiselle, niin se on siinä kyllä se tärkein. Mitä mä oon nostanut aina. Enhän mä enempään pysty, mä vaan tuon sen miten on itse löytänyt toivoa. Omassa elämässä on sellainen kiitollisuus, joka kantaa paljon nykyään, niin sitäkin ujutan sitä sinne. Kun oppii löytää kiitollisuutta pienistäkin asioista, kyllä se sitten siitä ja vähän helpottamaan. Just se, että toivo. Just ehkä sitä et se toivo, että yritin kursseilla ja chatissä, toivo on tekoja. Pieniä hyviä tekoja itselle, niin se tuo sitä toivoa paljon. Ehkä ne on ollut, mitä olen nostanut noissa.

Ammattihenkilöiden tuottamissa tarinoissa korostui kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden samankaltainen osaaminen. Eli osaaminen välittyy ammattihenkilöille kykynä kohdata erilaisia ihmisiä haasteellisissakin tilanteissa, sovellettavina vuorovaikutustaitoina ja luontaisena kykynä rakentaa luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Ammattihenkilöt ilmaisivat, miten kokemusasiantuntijat tuovat tehtävässään sillan asiakastyöhön asiakkaiden ja ammattihenkilöiden välille erilaisilla näkökulmilla. Kokemusasiantuntijuudessa korostui ymmärrys asiakkaiden elämäntilanteesta sekä erilaisista toipumisen vaiheista.

Kokemusasiantuntijan osaaminen tuli erityisesti mielestäni esiin hoitoon motivoitumisessa päihdeongelmissa. Samoin toivon luomisessa ja rohkaisussa vaikeasta elämäntilanteesta selviytymisessä.

Kokemusasiantuntijat ovat opettaneet paljon tärkeitä asioita asiakkaan kohtaamiseen liittyen. Heillä on myös tärkeää omakohtaista kokemusta lakien ja prosessien toteutumisesta käytännössä.

### 5.1.3 Motivaation ja ymmärryksen lisääminen

Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden toiminta on usein muutokseen tähtäävää työtä, vaikkeivat he itse tätä näin suorasti sanoita kertomuksissa. Moni kokemusasiantuntija kuvailee rooliaan neuvojaksi, ohjaajaksi tai uuden näkökulman antajaksi. Kertomuksista ilmenevät kokemukset asioista, jotka heitä ovat auttaneet, sekä syistä, miksi avun piiriin kannattaisi hakeutua sekä prosessiin sitoutua. Kertomuksista tulee niin ikään esille kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden rooli asiakkaiden tukemisessa. Kokemusasiantuntijoiden ja vertaisten sekä ammattihenkilöiden samansuuntainen tavoitteellisuus toipumisessa näkyy aineistossa. Kokemusasiantuntijoiden ja

vertaistoimijoiden konkreettiset neuvot perustuvat omaan kokemukseen kuntoutujana, mutta kunnioittavat kohtaamiensa henkilöiden itsemääräämisoikeutta.

Haastateltavien kokemuksista nousee esille, että vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävä yhteistyö vaikuttavaa positiivisesti ihmisten asenteisiin ja lisää ymmärrystä. Aineiston mukaan kokemusosaaminen voimaannuttaa ja kuntouttaa asiakkaita. Kertomuksessa eräs kokemusasiantuntija kuvaa (liite 8), miten hän on oppinut kuuntelemaan asiakkaitaan. Hän mainitsi kuuntelemisen olevan aktiivista tilan antamista toiselle, missä huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti. Aktiivinen kuunteleminen saattaa myös antaa kokemusasiantuntijalle omaan toipumiseen liittyviä havahtumisia ja pysäytyksiä. Yhteinen arvostava dialogi tukee lisäksi omaa toipumista, lisäten samalla näkökulmia oman osaamisen hyödyntämiseen tulevaisuuden asiakastilanteissa. Asiakastilanteissa arvostava kohtaaminen kehitti osaltaan kokemusasiantuntijoiden henkilökohtaista identiteettiä.

Haastateltavat viittaavat omissa kertomuksissaan terveydenhuollossa potilaiden hoitoon motivoinnin vaativan hoitohenkilökunnalta pitkäjänteisyyttä. Haastateltavien mukaan kokemusasiantuntijan omakohtainen kokemus positiivisesta hoidosta voi poikia mallintamista. Tämä liittyy heidän omaan vertaisuuteensa asiakastyössä, jossa he pystyvät perustelevaan asiakkailleen terveydenhuollossa tarjotun hoidon merkityksellisyyden heidän elämänlaatunsa kohentamiseksi. Aineistosta käy lisäksi ilmi, etteivät kokemusasiantuntijat hoitopolkunsa alussa välttämättä ymmärtäneet esimerkiksi, miksi lääkitykseen sitoutuminen on heidän problematiikassaan tärkeitä ja että tämä on aiheuttanut erinäisiä konflikteja hoitotyön ammattihenkilöiden kanssa. Erään kertomuksesta nousee vasta lääkärin toteuttaman intervention myötä hänen ymmärtäneen, mitä lääkehoidolla tavoitellaan. Hänen mukaansa kokemusasiantuntijasta olisi voinut tässäkin hetkessä olla helpotusta tilanteeseen. Haastateltavien mukaan kokemusasiantuntijan vertaistuki voisi lyhentää toipumisaikaa ja antaa samalla tukea ja tulkkausapua terveydenhuollon ominaista ammattisanastoa kohdanneelle kuntoutuvalle vertaiselleen. Kokemusasiantuntijat kertovat pitävänsä huolta asiakasosallisuusnäkökulman toteutumisesta asiakastyössä esimerkiksi erinäisissä verkostoneuvotteluissa.

Miten sen nyt sanoisi... mähän olen niitä asiakkaita varten. Mä olen just se tulkki siellä, ja mä meen heidän kanssa, jos täytyy mennä palveluihin kuten fysioterapeutille. Pidän heihin yhteyttä väliajoilla, vaikka lääkäriaika menee esimerkiksi kahden kuukauden päähän. Mä pidän yhteyttä siinä välissä heihin ja jopa voidaan nähdä. Siinä mäkin nään, että mä olen sellainen toivon tuoja. Tuon sitä ja korostan sitä, että he ymmärtäisivät, että se on heitä varten tehty tää koko juttu. Että heiltä tulee sellaista fiilistä, et miks mua näin paljon kiusataan? (naurua) Yritän sitä, et se on heitä varten ja tää on tosi hyvä palvelu. Me toivotaan et tää asiakas saa tästä paljon. Se on varmaan se mun toimenkuva. Mä pidän yhteyttä heihin. Kun mennään tapaamisiin, koko tiimiin ja olen fyysisenä turvana asiakkaalle ja hän ei uskalla puhua siellä. Niin mä kerron hänen niitä ajatuksiaan tai joku puhuu liian hienosti, niin voin sitten

tulkata et, tää tarkoittaa tätä ja tätä. Ettei pidä säikähtää, jos siellä joku lääkäri puhuu jotain höpöhöpö-kieltä. Ettei tuu sellainen ulkopuolinen olo. Pidän hänen puoliaan aina kaikessa.

Kertomuksista näyttävät myös kokemusasiantuntijoiden ja vertaisneuvojien vahvuudet. Haastateltavat mainitsevat kokemuksensa palvelujärjestelmästä. Toimiminen on mahdollistanut ristivetoisen roolin sisäistämisen. Kertomusten perusteella ristivedossa kokemusasiantuntija ymmärtää kahta eri ”kieltä”. Tällä he tarkoittavat ammattiterminologiaa ja puhekieltä. Aineistosta käy ilmi, että ammattiterminologiassa on paljon käsitteitä, joihin ajan myötä ammattihenkilö voi sokeutua eikä siksi välttämättä huomioi asiakasnäkökulmaa. Haastateltavat ovat kertomansa mukaan oppineet kokemuksen ja koulutuksen myötä ammattiterminologiaa. Kokemusasiantuntija voi selventää asiakkaalle verkostotapaamisten asiasisältöä ymmärrettäväksi. Kokemusasiantuntijan aiemmin koettu elämä mahdollistaa yhteisen ymmärryksen luomisen asiakkaan kanssa. Tähän ammattihenkilö ei välttämättä kykene assimiloitua ammatillisen positionsa puolesta.

Kokemusasiantuntijuutta ja vertaistoimijuutta voi kuvata kertomusten perusteella myös kasvutarinaksi. Sen avulla ymmärretään itseä entistä paremmin sekä ympärillä olevaa palvelujärjestelmää ja ammattihenkilöiden teoreettisia toimintatapoja. Haastatteluissa eräät kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat sanoivat kokevansa samankaltaisen tahtotilan kuin ammattihenkilöillä. Yhteinen päämäärä asiakkaiden hyväksi koettiin tärkeäksi omaa tehtävää tehdessä. Yhteinen päämäärä lisää omaa merkitystä järjestelmässä, kun kohdataan uusia asiakkaita. Kokemusasiantuntijat korostivat aineistossa tyyneyden tärkeyttä tehtäviensä aikana. Tyyneyttä he toivat työpaikkojensa arkeen asiakastyössä muun muassa erilaisissa konfliktitilanteissa.

Joo toi on sitä elävää elämää yhteistyökuvioissa. Työntekijät on sitä kuvitellut, että mikä tässä on nyt niin vaikeata? Mut mä sanon anteeksi, mut tässä ei ole muuta kuin vaikeata sen asiakkaan näkövinkkelistä. Mä olen sitten heittänyt välähdyksiä menneisyydestä. Miksi ne olivat, kuten just kuvailin suurin piirtein. Se kauhea paikka, kenelle tahansa myöntää, että on joku heikkous. Tai itse omalla toiminnalla mokannut jonkun asian. Avun ottaminen vastaan, joka on jo kysymyksenä sellainen.

Ammattihenkilöt kirjoittavat tarinoissaan kokemusasiantuntijoiden läsnäolon rauhoittavasta ja juurruttavasta vaikutuksesta yhteisössä. Kokemusasiantuntijan tuoma positiivinen kohtaaminen johtaa toivottuun asiakkaan ymmärretyksi tulemiseen myös jatketuissa tarinoissa. Ammattihenkilöiden tarinoista välittyi yhteneväinen näkökulma kokemusasiantuntijan mahdollisesta tulkin roolista. Kehyskertomuksissa mainittiin kokemusasiantuntijan tarpeesta erinäisissä keskusteluissa, ja heitä toivottiin paikan päälle asiakkaan toimesta, tueksi ja turvaksi esimerkiksi verkostopalaveriinhin ammattihenkilöiden kanssa.



Pitkän hiljaisuuden jälkeen yksi nuori mies kysyi: miten sä muka voisit auttaa? Kokemusasiantuntija kertoo, että häneltä voi saada neuvoja esim. lomakkeen täyttämiseen niin, että asiat sujuisivat vastaanotolla paremmin. Nuori mies kaivoi papereita repustaan ja meni kokemusasiantuntijan luo. Kokemusasiantuntijan kanssa tehtyjen papereiden selvittelyjen jälkeen hän läksi vastaanottohuoneeseen ilahtuneena: toihan tajuaa mun jutut! Muutama muukin asiakas rohkaistui juttelemaan tilanteestaan kokemusasiantuntijan kanssa. Iltapäivällä kahvihuoneessa ihmeteltiin, miten tavallisesti aggressiiviset tai kädettömät asiakkaat tuntuvat tänään paremmin orientoituneilta.

Yhteistyötaidot tulevat näkyville kokemusasiantuntijoiden kertomuksissa. Heidän oma osallisuutensa näyttäytyy suhteosaamisena, jossa pyrkimyksenä on rakentaa pieteettinen silta itsen, kuntoutujien ja moniammatillisen tiimin välille. Kokemusasiantuntijan roolissa voi luoda perusteltua vuoropuhelua ammattilaisten kanssa tuoden rakentavasti esille eri näkemyksiä. Haastateltavat luovat samalla uutta sosiaalista kulttuuria hierarkkisen palvelujärjestelmän sisälle osaamisellaan. Kertomusten perusteella kokemusasiantuntijoiden sosiaalista osaamista voisi tulkita yhdeksi osaamisalueeksi, sillä kokemusasiantuntijat kertovat hyödyntävänsä yhteistyötaitoja kokemusasiantuntijaverkostojen rakentamiseen palveluissa ja osaavansa hallinnoida verkostoa tarvittaessa itsenäisesti. Haastatteluissa vahvuutena mainitaan kokemusasiantuntijoiden toimiminen osana moniammatillista ja monialaista tiimiä.

#### 5.1.4 Valmiudet kehittämistyöhön ja kouluttamiseen

Haastateltavat kertovat olevansa mukana erilaisissa kehittämistehtävissä aina suunnittelusta toimeenpanemiseen. Haastateltavat kertoivat, että heiltä halutaan kuulla kokemuksia palveluiden ja päätöksenteon vaikutuksista yksilöiden elämään. Keskusteluja käydään, jotta palvelujärjestelmässä välttyttäisiin niin sanotuilta ”sudenkuopilta”, jolloin asiakasnäkökulma jää vajavaiseksi. Kehittämistyö kertomusten mukaan estää noidankehämäisen ja epäeettisen toisintamisen palvelujärjestelmässä. Eräs haastateltava kertoo hyödyntävänsä kokemustietoaan esimerkiksi toiminnan aloituksessa tilojen suunnittelemiseen tai siihen, minkälainen toiminta olisi asiakaslähtöisin.

Kun näissä asioissa aletaan päättämää ja ovat kysyneet suoraan multa, että ”miltä...tuolla puolelta tuntuu tuo ratkaisu?” Olen päässyt suoraan vaikuttamaan asioihin.

Haastatteluaineistosta korostuu kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kehittämismyönteisyys. Haastatteluiden ja kehyskertomusten yhdistävänä tekijänä on palveluiden parantaminen kohti ihmisten tarvitsemia lakisääteisiä palveluja sekä tukea. Kehittämistyössä mukana olleet kokemusasiantuntijat kertovat saaneensa lisäkoulutuksia muun muassa palvelumuotoilusta, lainsäädännöstä, etuusjärjestelmästä ja rikosoikeudellisista asioista. Haastateltavat ovat olleet ammatillisessa yhteistyössä mukana monitahoisesti, niin suunnittelussa kuin toteutuksessa. Haastateltava kuvaa tuovansa kokemuksensa hoitopolun jokaiseen vaiheeseen, esimerkkinä sairaalahoito ja siitä siirtyminen avohoitoon

asumispalveluiden kautta. Eräs haastateltava kertoi, kuinka palveluiden kehittäminen on auttanut häntä pystyvyydentunteen kehittämisessä sekä havaitsemaan menneet toipumisen kokemukset vahvuuksiksi. Edellä mainittu haastateltava kertoi myös kokemuksensa kiinnostavan kohtaamiaan ihmisiä ja auttavan kiinnittämään huomiota omaan toipumiseen esimerkin voimin.

...tavallaan pitäisi saada rakenteisiin. Mitä tarjotaan asiakkaille ja potilaille, että se menisi syvään päätyyn ja tehtäisiin näitä hommia. Ammatillaiset ymmärtäisivät sen ja ottaisivat suunnitteluun mukaan. Poistettaisiin valta-asetelmaa ja ymmärrettäisiin asiakkaiden kokemukset ovat yhtä arvokkaita, kuin ammattilaisten tieto. Mitä enemmän on koulutusta ja on esillä. Enemmän tiedottamista.

Myös ammattihenkilöiden kirjoittamista tarinoista välittyy kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osallistumisen päätöksentekoon tuoneen työlle positiivista lisäarvoa sekä kaivattua näkökulmaa. Eräässä tarinassa tulee ilmi ammattihenkilöiden toive saada kokemusasiantuntija mukaan lastensuojelun sijaishuollon kehittämistyöhön asiakasosallisuuden kehittämiseksi. Ammattihenkilöiden mukaan yhdessä toimimalla on syntynyt uusia näkökulmia. Erään kertomuksen mukaan uusia näkökulmia ei luultavasti olisi syntynyt vain työntekijöiden tai vain kokemusasiantuntijoiden kesken.

Haastateltavista neljä kertoi olleensa mukana yhteiskehittämisen valmennuksessa, sen kehittämisessä, valmennuksen toteutuksessa sekä osallistujina. Haastateltavat kertovat valmennuksen olevan suunnattu yhteistyöstä kiinnostuneille ammattilaisille sekä asiakkaille. Valmennuksen tavoitteena on auttaa osallistujia yhdistämään erilaisia kokemuksia, asiantuntemusta ja osaamista sekä antaa työkaluja kehittämisen toteuttamiseen yhdessä sosiaali- ja terveysalan arjessa. Lisäksi kertomuksesta nousee esille aktiivinen työ, jonka mukaisesti yhteiskehittämisen valmennusta pyritään laajentaa alueellisesti Suomessa. Haastateltavat kertoivat yhteiskehittämisen valmennuksen avartaneen heidän näkemyksiään sekä tuoneen monenlaista osaamista mukanaan.

Me olemme tasa-arvoisia, eli asiantuntijat ja kokemusasiantuntijat. Meillä ei ole mitään rajaa siinä välissä. Me olemme kaikki yhtä arvokkaita ja meillä on ajatukset ja ideat yhtä arvokkaita. Ja voidaan käyttää yhtä hyvin molempia. Eli, niin kuin yhteinen cocktail. Ammatillaiset tulee kuultua, sillä heillä on se tieto mitä he ovat opiskellut, tehnyt ja harjoitellut. Tehnyt työtä. Meillä on taas se kokemus, että mitä meille on tehty ja miten meidän kanssamme on toimittu, ja silleen.

Haastateltavat kokevat oppilaitosyhteistyön olevan tärkeitä, ja monet ovatkin tehneet yhteistyötä oppilaitosten sekä opiskelijoiden kanssa. Yksi haastateltava kertoo esimerkkinä oman kokemuksensa, jonka on jakanut sairaanhoitajaopiskelijoiden kanssa vallankäytöstä sekä valtasuhteista. Haastateltava kuvailee tilannetta, jossa hän on potilaana osastolla ja työvuorossa ollut hoitaja kohtelee haastateltavaa epäasiallisesti. Tämän kokemuksen jakaminen on herättänyt opiskelijoissa keskustelua empatian merkityksestä hoitotyössä ja

ohjannut pohtimaan työtä ohjaavia eettisiä periaatteita. Myös niissä tilanteissa, joissa työntekijän toimintaa ohjaavat organisaatiosta lähtöisin olevat määräykset, tulisi miettiä asiakasnäkökulman kautta jo opetuksesta lähtien.

Haastatellut kokemusasiantuntijat toivoivat inhimillistä lähestymistapaa asiakas- tai potilastyöhön, jossa on lähtökohtana kohtaaminen ihmisenä. Haastateltavat ovat joskus tulleet kohdatuiksi kuin järjestelmän diaaritapauksina, pois hoidettuina työjärjestyksestä keskittyen vain patologisointiin. Haastateltavat kertovat välittävänsä opiskelijoille inhimillisen kohtaamisen voimaannuttavaa merkitystä. Haastateltava ilmaisee arkisella kevyellä keskustelulla hoitotyön ohella olevan kohtaamista syventävä vaikutus. Hän kuvailee näitä keskusteluita hetkenä, jolloin hän lakkasi edustamasta tiettyä sairautta, toimenpidettä tai lääkettä, ja hänet nähtiin ihmisenä. Eräs kokemusasiantuntija on havainnut, että hänen vierailunsa oppilaitoksissa ovat opiskelijoiden toivomia, ja ne koetaan kanavana ammattihenkilöiden asenne- ja toimintakulttuurin muutokseen sosiaali- ja terveysalalla. Opiskelijat toivoivat kokemusasiantuntijaa vierailulle kehittääkseen itseään ja saadakseen teoriassa opitun rinnalle käytännönläheisyyden sekä asiakaskokemuksen. Haastateltava kuvaa havainneensa opiskelijoissa tahtotilan kehittymisen toimintakulttuurien muutokseen ja empatiaan.

Kertomuksissa kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat toivat ammatilliseen opetukseen uudenlaista osaamista. He mainitsivat pystyvänsä syventämään toisen ja kolmannen asteen opetushenkilökunnan valmistelemien tuntien sisältöä kokemuskertomuksillaan. Oppitunneilla kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat kertovat, minkälaista on olla järjestelmän sisällä ja mitä hierarkkinen asiantuntijastatus voi pahimmillaan aiheuttaa. He kertoivat, miten hyvä ammatillinen kohtaaminen voi voimaannuttaa haetun avun aikana. Kokemustiedon läsnäolo opetuksessa opettaa näkemään teoreettisen tiedon ulkopuolelle. Esimerkkinä yksi haastateltava kertoo syömishäiriöstä, kuinka se mielletään yleisesti vain nuorten sairaudeksi, vaikka siihen voi sairastua aikuisiällä. Haastateltavat kertovat kokemuksellisesti erilaisista hoitovaihtoehdoista sekä siitä, miltä ne käytännössä tuntuvat. Eräs haastateltava ottaa esimerkiksi kokemuksensa sähköhoidoista. Haastateltavat kertovat oppilaitosyhteistyön antaneen heille itselleen lisää tietoa oman sairautensa tematiikasta. Aineistosta nousee toistuvasti yhteistyön molemminpuolinen hyötysuhde.

Ammattioppilaitos käytti runsaasti kokemusasiantuntijoita. Opettamassa näitä uusia tulevia lähihoitajia, koska he tulevat olemaan ne henkilöt, jotka tulevat ratkaisemaan viiden vuoden aikana kokemusasiantuntijoiden käytön. Heillä on hyvä maku siitä, että kun he kävivät koululla puhumassa siitä, ja se aukaisi siellä jo silmiä. Suhtautuminen sen jälkeen on ihan eri asia. Se on luontaisempaa, kun on tuttu asia. Kun siellä nyt tällä hetkellä istuu jotain ihmisiä, jotka ovat olleet 20 vuotta sitä mieltä, että kuntoutujat ovat pelkkiä narkkeja ja niistä ei ole ikinä mihinkään.

Haastateltavat kertovat saaneensa uudenlaista osaamista yhteiskehittämisen, lisäkoulutusten sekä oppilaitostyön myötä. Haastattelukertomuksista nousee esille markkinointiosaaminen, jonka osa haastateltavista kertoo olevan peräisin aiemmista työtehtävistä.

Markkinointiosaaminen kertomuksissa välittyy tiedottamisena ja infotilaisuuksien pitämisenä. Tiedottaminen piti sisällään eri asiakasryhmiä koskettavia hoito-ohjelmia ja palveluita sekä yhteiskehittämisen tuloksellisuuden esittämistä organisaation johdolle. Haastatteluista ilmeni, että useimmiten markkinointi tapahtui yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Erilaiset yhteistyön muodot ovat ohjanneet kokemusasiantuntijoita myös markkinoimaan kokemusasiantuntijuutta itsessään.

Kertomuksissa henkilöt kuvaavat tietoperusteista osaamista palvelujärjestelmän sisällä ja vaikuttavuuttaan, joka perustuu kokemusasiantuntijuuteen. Vaikuttavuutta haastatteluissa kuvattiin palveluiden kehittämällä ja uuden oppimisella. Haastateltavat kertoivat yleisestä tyytyväisyyden kokemuksesta, kun kokemusasiantuntijuutta on hyödynnetty johtoryhmien päätöksenteossa. Eräs haastateltava kertoi toimineensa aiemmin toisessa kaupungissa, jossa yhteiskehittämällä oli päästy toimiviin käytäntöihin. Hän kuvaa tavoitteellista toimintaa, näiden hyväksi todennettujen käytäntöjen levittämistä, eteenpäin niihin paikkakuntiin, joissa hän toimii kokemusasiantuntijana.

Kertomuksista korostui koulutuksen merkitys, joka tukee kokemusasiantuntijuutta ja vertaistoimijuutta. Lisäkoulutus haastateltavien mukaan lisäsi asiantuntijuutta omalla osaamisalueella tuoden lisää syvällisempää osaamista. Haastateltavien kertomuksista ilmenee kokemustiedon hyödyntäminen monipuolisesti erilaisissa kehittämistehtävissä, joista osaan on opiskeltu ennakoivasti syventävää tietoa. Haastateltavien mukaan lisäkoulutukset ovat tuoneet tietoa erilaisista rakenteista sekä niiden toiminnasta. Eräs kertoo opiskelleensa palvelumuotoilua ennen yhteiskehittämisen toimintaa. Erilaiset projektit ovat jakautuneet kunkin kokemusasiantuntijan ja vertaistoimijan omien mielenkiinnonkohteiden mukaisesti, jotka perustuvat vapaaehtoiseen vaikuttamistyöhön. Useampi haastateltava kertoo olevansa yleensä mukana uusien projektien käynnistämässä samalla rekrytoiden toimintaan mukaan muita vapaaehtoisia henkilöitä.

Ammattihenkilöiden kirjoittamista tarinoista nousi esille, kuinka kokemusasiantuntija tukee ammattihenkilöä. Kokemusasiantuntijan ja ammattihenkilön välinen avoin dialogi ja vuorovaikutus yhteistyön aikana auttaa palvelujärjestelmässä. Kirjoitetut tarinat osoittivat mahdolliset väärinkäsitykset dialogissa, niistä oppimisen ja näkökulmien vaihtamisen. Avoimuus on merkityksellistä yhteisiä toimintamalleja rakentaessa. Tarinoissa huomioitiin myös kokemusasiantuntijoiden omaehtoinen oppiminen palvelujärjestelmästä.

Ammattihenkilöiden näkökulmasta aineistossa näyttäytyi kokemusasiantuntijoiden avoimuus ja joustava työskentelyote. Ammattihenkilöiden kertomuksissa korostettiin, että on tärkeitä ottaa opiksi menneistä virheistä ja ristiriidoista yhteistyön aikana kokemusasiantuntijoiden

kanssa. Kertomuksissa esiintyi toimivan yhteistyön avaimena olevan avoin keskusteleminen ja yhdessä suunnittelemisen. Erään kertomuksen mukaan kohti hyvää yhteistyötä päästään, kun opitaan tuntemaan toisensa paremmin ja ollaan valmiita muuttamaan toimintaa.

#### 5.1.5 Ajatusvääristymien ja haitallisen ajattelun tunnistaminen

Aineistosta näkyi kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden sisäistävän, että ajatukset vaikuttavat yksilölliseen hyvinvointiin. Ajatukset voidaan nähdä lauseina, joita toistamme itsellemme. Negatiivisilla ajatuksilla yksilö saattaa päätyä ikävän kehään. Kertomusten perusteella moni haastateltu on opetellut tunnistamaan omaa sisäistä puhettaan sekä kääntämään sitä voimavaraksi. Haastatteluista tulee esille, miten ajattelutavan muutos voi edesauttaa herättämään motivaatiota sekä auttaa jäsentelemään menneitä.

Haastateltavat kuvasivat sanallisesti kertomuksissa ajatusvääristymiä slangilla esimerkiksi fuulata tai kusetaminen. Tämä kokonaisuus on osoitus haastateltavien tietoperustaisesta osaamisesta ja kyvystä soveltaa tietojaan käytännön työssä. Kokemusasiantuntijalla voi olla hiljaista tietoa, joka edesauttaa yhteisössä tunnistamaan sekä ottamaan puheeksi vertaistensa edistymistä estävän haitallisen sosiaalisen käytöksen ja ajattelun heidän toipumisensa aikana. Eräs haastateltava halusi tähdentää, että ongelmat voivat olla limittäisiä kuntoutujan elämässä. Ihmisen moniongelmaisuus voi haitata esimerkiksi raitistumista tai mielenterveysongelmien kanssa elämistä. Haastateltavat kertoivat kuormittavien tunnetilojen ja epäsosiaalisen käyttäytymisen olevan henkinen taakka. Ajatusvääristymien sekä haitallisen ajattelun tunnistamisen myötä haasteiden kanssa voi elää hyvää elämää.

Haastatteluaineistosta mainittiin haastateltavan käyttämä käsite ”rikollinen mieli”. Ajatusvääristymään vaadittava erityisosaaminen ilmenee kokonaisuudessa erään haastateltavan kertomana, joka löytyy liitteistä (liite 9). Haastateltavan mukaan päihdekuntoutujat eivät tule aina ajatelleeksi rikollisen ajattelutavan ja riippuvuustematiikan liittyvän toisiinsa. Hänen kertomuksessaan ilmenee asiakkaiden usein hoitavan päihderiippuvuutta, mutta ei rikollista mieltä. Haastateltava kertoo osaavansa ottaa puheeksi rikollisen ajattelutavan sekä tunnistamisen. Omalla kokemuksellaan hän on kyennyt tukemaan muita monisyisen ajattelutavan muutoksessa.

Kertomuksissa kokemusasiantuntijat tuovat hiljaista tietoa ammattihenkilöiden tietoperustan rinnalle ja tueksi psykoedukatiiviseen koulutukseen erilaisissa asiakasryhmissä. Ryhmissä opetellaan tunnistamaan oman sairauden piirteitä, oireiden erilaisia ilmenemisen tapoja ja opetellaan tunnistamaan mahdollisia ennako-oireita. Tämä toimii erään haastateltavan mukaan kuntoutumisen tukena ja on keino lisätä yksilön osallisuutta omassa elämässään, kun

oppii elämään oireidensa kanssa niin, ettei aina tarvitse tukeutua terveydenhuollon palveluihin. Haastateltava mainitsi, myös onnistuneen psykoedukaation lyhentävän sairausjakson kestoa. Haastateltava kertoi lisäksi, psykoedukaatiolla tarkoitettavan ryhmää, jossa keskeisenä asiana on tietojen jakaminen sairaudesta tai sen hoidosta tukien itse potilasta ja hänen läheisiään.

Haastateltavan kertoessa tästä yhteistyön muodosta hän osoitti vahvaa tietämystä oman kokemuspäirinsä mukaisista psykiatrisista sairauksista. Haastateltava tuo ilmi toivon tuomisen ja itsetuntemuksen kehittämisen, jossa yhteisellä tekemisellä psykoedukaatiossa voidaan hälventää sairauden stigmaa ja kantaa omaa persoonaa ylpeydellä henkilökohtaisen elinpiirinsä keskellä. Samalla haastateltava muistutti oman haavoittuvuuden tunnustamisen tärkeydestä, sillä se helpottaa avun hakemista ja edistää toipumisprosessia. Haastateltava kertoi ryhmässä omista epämiellyttävistä ajatuksistaan sekä keinoistaan selviytyä niistä, mikä rohkaisee ryhmää jakamaan omia kokemuksiaan. Kokemusasiantuntijuus tuo koulutusryhmään haastateltavan mukaan yhdenvertaisuuden kokemuksen.

Useampi haastateltava toi esille kokemuksensa elämästä mielenterveysongelmien kanssa, niiden vaikutuksesta päivittäiseen elämään. Ennen kaikkea haastateltavat osoittivat kokemuseräistä tietoa elämänsä rakentamisesta itseä kunnioittavaksi. Tietämisen tavat ovat eräänlaista hiljaista tietoa, sillä kaikkea jaettua ei kokematta voi tietää. Läheisille ihmisille omasta sairaudestaan kertominen on rohkeutta ja samanaikaisesti neuvovaa kokemusasiantuntijuutta, joka yhtäaikaaisesti palkitsee ja antaa voimavaroja omaan toipumiseen.

...jos on taipumusta masennukseen sun muuta niiku, helposti jäädään yksin sinne nyhjöttämään. Ja, sit tota, ollaan niis syövereissä. Eikä päästä siel mihkään. Tää on vähä ristiriitanen, tää, niiku tää, juttu et. Ihmiset on tullu aika avuttomaksi, et sitten. Se vaatii sit kuitenkin oman tahdon ja vastuun. Vastuun niiku omassa tekemisessä ja toipumisessa, ettei sitä voi sysätä muitten niskoille. Apua saa, jossa sulla on tämmönen asenne. Et sä oot valmis ottaa oikeesti ja aidosti sitä apua. Kyl sitä saa. Ei oo siitä kysymys. Mut oma halu pitää olla siinä.

Haastateltavat kertoivat, kuinka menneisyyden luoma syy-seuraussuhde on vaikuttanut henkilökohtaisen problematiikan kehittymiseen sekä nykyiseen elämäntilanteeseen.

Kokonaisuuden sisäistämisestä on muodostunut kokemusasiantuntijuudelle perusta.

Haastateltavat osoittivat kertomuksissaan oman ymmärryksensä haitallisista ylisukupolvisista käyttäytymismallien siirtymisestä sekä varhaislapsuuden vaikutuksista aikuisuuteen.

Haastateltavat kertovat, kuinka ajan kuluessa ja kuntoutuessa menneeseen elämään tulee etäisyyttä. Koettu elämä tuo ymmärrystä ja sisäistä vahvuutta nykyisyyteen eli tasapainoa.

Ikävät lähtökohdat ovat vaikuttavia tekijöitä omaan identiteettiin, mutta niiden kanssa voi elää ja niistä voi oppia uusia näkökulmia hiljaisen tiedon merkityksessä. Haastateltavat

kertovat, etteivät lapsuuden olosuhteet määrittele koko elämää, vaan omilla toimilla ja päätöksillä elämänsäkuun voi vaikuttaa.

Ymmärrys on haastateltavien mukaan vähentänyt katkeruuden kokemusta ja siten lisännyt henkilökohtaista hyvinvointia. Kasaantuneet haasteet elämässä ja niistä selviäminen ovat kehittäneet haastateltavien henkilökohtaista resilienssiä, he puhuvat vastoinkäymisten kestämisestä ja lisääntyneistä voimavaroista. Kertomuksista välittyvä ymmärrys menneiden sukupolvien olosuhteista sekä oman kasvuiän haasteista on auttanut ymmärtämään mahdollisten omien lasten reaktioita. Tämä on joissain haastateltavissa herättänyt halun tuoda kokemusaamista ennaltaehkäisevään työhön. Eräs haastateltava kertoo kiinnostuksestaan mennä kouluihin puhumaan kiusaamisesta, siitä mihin se on vienyt ja miten kiusaaminen voi vaikuttaa koko loppuelämään.

Ilman vertais-kokemusasiantuntijaa, yksikin sanoi, ettei hän saisi mitään, vaan istuisi ammattilaisen kanssa ringissä. Kyllä se hienoa, jos joku herää harhasta liittyen elämän juttuihin. Hän alkaa miettimään onko tässä mitään järkeä jossain toiminnassa, josta joku on heittänyt ohimennen. Mä nyt puhun vaan päihdepuolesta, mutta kaikista hienoa on, kun ihminen alkaa toipuu, niin sinä et sitä näe, itse en näe omaa toipumista, niin paljoa kuin muut. Toipujista, kun ne toipuvat päivä päivältä, aika suurikin osa. Se hienoa katsoa. Kun voimasanojen käyttö vähenee, kyllä ne siitä rauhoittuu, kun saa elämää raiteilleen. Sitten vaan huomaa, kun ihminen muuttuu. He eivät sitä itse näe, mutta välillä heittelee, tiedätkö, kuinka ison työn olet tehnyt? Kun ihminen vähättelee välillä, kun mä olin vaan 60 raittiina. Niin mä sanon, aijaa 60 päivää raittiina, se on ihan helvetisti!

Kertomuksissa korostui haastateltavien sisäistäneen toipumiseen liittyvän teoreettisen viitekehyksen. Osaaminen näyttäytyi haastateltavien kertomuksina erilaisina havaintoina viitaten, jotka liittyivät asiakkaiden käyttäytymiseen, olemukseen, puhutapaan tai vuorovaikutukseen toipumisen eri vaiheissa. Ammattihenkilöiden tarinoissa kirjoitettiin vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden hiljaisesta tiedosta, jossa ammattihenkilöt peilaavat heidän kauttaan toteutettavaa ammatillisuutta ja asiakasnäkökulmaa. Tarinoissa mainitaan, että vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden kokemukseen nojaava tieto täydentää ammattihenkilön teoreettista osaamista. Se täydentää myös asiakkaiden haitallisten hiljaisten signaalien huomaamista, joilla tarkoitetaan esimerkiksi mahdollista vääristynyttä ajattelua päihteettömyydestä tai pohdintaa hoidon keskeyttämisestä.

Aineistosta on havaittavissa, että ammattilaisten toimintatapoja ohjaavat laki ja asetukset, etiikka ja organisaatiokohtaiset normit. Ammattihenkilön suorapuheisuus asiakastyössä, asiakkaan oireilleissa haitallisten ajatustensa kanssa, ei ole mahdollista samalla tavalla kuin vertaistoimijan tai kokemusasiantuntijan roolissa olevalla. Heidän roolinsa työyhteisössä on tässä mielessä vapaampi. Ammattihenkilöiden tarinoiden mukaan mikään koulutus ei tuo sellaista kokemusta, jota kokemusasiantuntijat ja vertaistuntijat kantavat sisällään. Tämä teesi koetaan vastavuoroisesti asiakastyötä syventävänä mahdollisuutena yhteisen

työskentelyn tiimoilta. Kokemusasiantuntija voi aineiston mukaan tuoda kuntouttaviin yhteisöihin raakaa rehellisyyttä oman toimivuuden ja hyödyllisyyden näkökulmansa myötä erilaisiin hoito- ja keskusteluryhmiin.

...hän antoi hyviä ehdotuksia siitä, mihin suuntaan ryhmässä kannattaisi keskustelua ohjata. Vertaisohjaaja tunnisti ryhmässä hyvin haitallisen ajattelun ja petaamisen ja pystyi suorasanaistemmin puuttumaan tähän kuin mitä työntekijä olisi voinut. Hänen oma puheenvuoronsa oli myös hyödyllinen asiakkaita ajatellen.

Oma kokemus oli, että kokemusasiantuntijan mukanaolo teki kerrasta aidon ja mielenkiintoisen. Ilman mukanaoloa teemassa ei olisi päästy lähellekään niin syvälle.

#### 5.1.6 Voimavaraistaminen ja toivon luominen

Toivon tuominen nousee toistuvasti esille aineistosta, niin haastatteluissa kuin jatketuissa kehystomuksissa, minkä vuoksi voimavaraistava työote ja toivon tuominen käsitellään omana osaamisalueenaan tuloksissa. Ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa osaamista kuvaillaan toivon luomisena asiakkaisiin, ja toivon ammattihenkilöt näkevät toipumista edistävänä tekijänä. Ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa kokemusasiantuntijat tuovat ryhmiin toivoa tulevaisuuden suhteen uskottavammalla tavalla, kuin mihin ammattihenkilö yksin kykenisi. Kokemusasiantuntija ja vertaistoimija näyttäytyy asiakkaille ihmisenä, jolla on asiakkaiden kanssa samankaltaisia kokemuksia mutta joka on omassa toipumisessaan pidemmällä ja siten osaa viitoittaa asiakkaille toipumisen tietä.

Kokemusasiantuntija madalsi kynnystä osallistua ryhmään ja rohkaisi ryhmäläisiä jakamaan siinä omia kokemuksiaan. Samaistuminen puolin ja toisin oli helppoa. Kokemusasiantuntija oli myös rohkaiseva esimerkki toipumisen ja kuntoutumisen mahdollisuudesta. Ryhmässä saimme yhdessä nostettua esiin jokaisessa olemassa olevia voimavaroja ja vahvuuksia. Yksilökeskustelujen tarve väheni tai lakkasi kokonaan ryhmähoidon ansiosta.

Kaikkien haastateltujen kokemuksissa esiintyy identiteetin rakentuminen toivon tuojana. Ryhmäkeskustelussa puhuttiin niin kutsutuista toivottomista tapauksista, joita haastateltavien näkökulmasta ei ole olemassa. Alla olevaan keskusteluotteeseen kiteytyy toivon tuomisen osaamisen piirteitä, tietoisuus ja todentuminen siitä, ettei ketään tulisi luokitella ennakkoluulojen tai ennakkotietojen mukaisesti.

Se oma kokemus ja tietoa palveluista. Sitä tietoa miten ihminen otetaan ihmisenä vastaan. Jossain palveluissa voidaan lytätä ja kuulla että on menetetty tapaus. Myöskin voi kuulla, että turha tänne tulla tai vanki tulee. Matalan kynnyksen palvelussa sitä antaa kättä päälle ja kohtaa. Ihmisille juttelee mitä kuuluu, ja osa jää juttelemaan ja osa hakee puhtaat värit. Kohtaamisesta tykkään ja monenlaista kulkijaa tulee vastaan. (KAT)



Onko sellaista kuin menetetty tapaus? Monta kertaa nähnyt, että tyyppi on kuopanpohjalla ja odotetaan kuolinpäivää ja on ykskaks siitä selviytynyt. Näitä on paljon, ettei ole olemassa menetettyjä tapauksia. Oman kokemuksen mukaan lukien on ollut sellaisia huonoja kohtaamisia, mitä ei toivo. Edellisessä elämässä olisin toivonut, että olisi ollut sellainen keskus mihin olisi voinut mennä. Minkälaista apua ja mikä on huonoa ja hyvää. (KAT)

Tiedon jakaminen ja tietoisuuden lisääminen osoittautui aineistossa toivon tuomisen välineiksi. Haastateltavien kertomuksista on tulkittavissa, ettei monellakaan ole ollut oman toipumisen alussa vertaistoimijan tai kokemusasiantuntijan tukea saatavilla heti ensi metreiltä lähtien. Ryhmäkeskusteluissa haastateltavat keskustelivat siitä, miten kokemusasiantuntijan läsnäolo olisi voinut auttaa heitä toipumisen alussa. Eräs haastateltava kertoo, miten hän olisi kaivannut apua oman kuntoutumisen alkuvaiheessa, heti kotiutumisen jälkeen. Hänen kertomansa mukaan tämä olisi voinut olla esimerkiksi kokemusasiantuntijavetoista ryhmätoimintaa tai tukihenkilötyötä. Hän olisi tuolloin kokenut saattavan avun ja tuen toimineen toipumista edistävänä tekijänä. Hän mainitsi kuntoutumisen olevan hyvin yksilöllistä ja jokaisella olevan oman näköisensä toipuminen. Rinnalla kulkenut kokemusasiantuntija olisi voinut tuoda uskoa ja toivoa omalla kokemuksellaan.

Jaa. Kyllä mä olen tässä vuosien mittaan kallistunut siihen, että siltä osin [kokemusasiantuntijasta] olisi voinut olla apua, Jos olisi kertonut, että hänellä olisi ollut samankaltaisia tilanteita ollut elämässään aiemmin. Mitä mulla oli just sillä hetkellä päällä. Tavallaan hän olisi voinut sanoa mulle, siltä pohjalta, on ollut samassa tilanteessa. Jos tulee sivulta, joka läheisiltä tai työntekijöiltä yläviistosta kaatamalla. Vähintään mä olisin istahtanut kuuntelemaan ja mitä ilmeisemmin ottanut jotain vinkkejä vastaan. Tätä kun ei ole tapahtunut, niin tämä on spekulointia. Mä olisin kyennyt avautumaan paremmin. Siitä koko kakusta. Siitä, että mikä terveyden- tai sosiaalihuoltoa. Minkälainen on palvelujärjestelmä, siinä alkuvaiheessa.

Osana toivon tuomista kertomuksista tuli ilmi voimavaraistamisen näkökulma. Asiakastyötä tekevät haastateltavat toivat esille voimavaraistavan työtteen. Haastateltavat, kertoessaan tarinaansa, pyrkivät korostamaan näkökulmia, jotka auttoivat heitä itseään eteenpäin toipumisessa. Haastateltavista useiden polku kokemusasiantuntijuuteen on saanut alkunsa niissä yksiköissä, joissa he ovat itse olleet kuntoutujina. Voimaannuttaminen on silloin näyttäytynyt toipumisen sanoittamisena ja esimerkkinä toimimisena. Esimerkkinä siitä, kuinka pystyy elämään, vaikka ongelmat ovat ehtineet moninaistua, ja miten haasteista selvitään. Haastateltavien mukaan erilaisten lisäkoulutusten sekä ajan myötä on korostunut taito eritellä muun muassa omia ja asiakkaiden voimavaroja työssään. Voimavarat ovat haastateltavien mukaan herättäneet paljon keskustelua niin asiakasryhmien kuin ammattilaisten ja opiskelijoiden keskuudessa.

Avoimuus ja mä olen kokenut paljon ja todella rankkoja asioita kuten muutkin. Mä osaan sanoittaa sen nykyään ja mä pystyn antamaan itsestäni asioita, jotka voivat auttaa toista. Ilman että mä rikon itseäni tai annan väärää toivoa toiselle puolelle. Ehkä sosiaalisuus, halu vähentää stigmaa ja ylpeys itsestäni. Mä olen ylpeä toipuja. Enkä hetkeäkään häpeä sitä. Mä haluan luoda ja tuoda

toivoa, sinne epätoivon keskelle, kun mikään ei suju. Elämää ei haluasi elää. Ajatuksissani toivon tuoja. On halu auttaa ja on rahkeita auttaa. Ehkä se toivontuoja, synkkyyksien keskellä.

Voimavaraistamisen näkökulma tulee esille myös ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa ryhmänohjauksen kokemuksista. Ammattihenkilöiden mukaan vahvuudet ja voimavarat ovat osaamisen erityispiirre, jonka vertaistoimijat ja kokemusasiantuntijat tuovat asiakastyöhön. Kertomuksista ilmenee, että vaikka ammattihenkilöt tuovat näitä asioita asiakkaille esille, niitä ei kuulla samalla tavalla kuin kokemuksen kautta kerrottuna. Lisäksi kokemuksen kautta voi löytyä sellaisia voimavaroja, joita poikkitieteellisesti ammattilainen ei tule ajatelleeksi. Vertaisen toimiminen esimerkkinä käy ilmi ammattihenkilöiden kertomuksissa, tuoden yhteneväisen kokemuksen haastateltavien kanssa.

## 5.2 Roolien ristivedossa

Kuten mainittua, kertomuksista nousi esille useimpien haastateltujen kokemusasiantuntijoiden aloittaneen vertaisena niissä yksiköissä, joissa on itse ollut asiakkaana. Tämä itsessään jo kertoo kokemusasiantuntijuuden olevan osana haastateltavien henkilökohtaista toipumisen tietä. Haastateltavien kertomuksista välittyi näkökulma oman toipumisprosessin vaikutuksesta kokemusasiantuntijana toimintaan. Tämä näyttäytyi muun muassa vaihtelevina työn määrinä sekä vaihtelevana läsnäolona työtehtävissä oman voinnin vaihdellessa.

Mä en ole tehnyt hirvesti keikkoja, et mä oon niiku ollu. Vointi on heiteltyt, ni mä en ole pystyt tekemään niin paljon, niiku. Kuin olis ollut mahdollista

Pitää välillä vaihtaa lennosta, että pitää muistaa ottaa oma tilanne ja ottaa hengähdystaukoja väliin, että pysyy järjissä.

Haastatelluista kokemusasiantuntijoista osa on toiminut roolissaan jo pidemmän aikaa, osa on aloittanut lähivuosien tai kuukausien aikana kokemusasiantuntijatoiminnan. Pidempään kokemusasiantuntijoina toimineiden kertomuksista välittyi kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen näkökulmia, kuten perehdyttämisen tärkeys, kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin huomioimisen merkitys sekä oman jaksamisen arviointiin liittyviä näkökulmia. Haastatteluissa näkyi kokemusasiantuntijuuteen ja vertaisuuteen liittyvä kahtiajakoisuus, jossa toiminta osaltaan tukee omaa toimijuutta, ja toisaalta se, että tarve kokemusasiantuntijalle on organisaatiolähtöistä. Ryhmäkeskustelussa koulutuksen käynyt kokemusasiantuntija koki lisäkoulutautumisen turvallisuutta lisäävänä. Hänen kokemuksensa mukaan keskustelut ryhmässä saattavat ohjautua väärille urille, ja lisäkoulutus on tuonut näkökulmaa haitalliselle puheelle ja keinoja sen katkaisemiselle. Ilman koulutusta haastateltavan mukaan haitallinen puhe oli vaikeata tunnistaa ilman pätevyyttä tai oman järjen käyttöä. Haastateltava viittaa omaan kokemukseensa, jossa ryhmän keskustelu kulkeutui vertaisuudessa omalla painollaan,

eikä osallistujien keskinäinen toimintakyky ollut riittävä, jotta olisi havaittu keskusteluaiheen haitallisuus.

Kertomusten mukaan haastateltavat ovat kulkeneet omaa kuntoutumisen polkuaan ja näkevätkin omaan kuntoutumiseen liittyvien haasteiden käsittelyn kuuluvan hoitavalle taholle. Kokemusasiantuntijana toimiminen on salassa pidettävää toimintaa ja ajoittain haasteellistakin, eikä työasioiden käsitteleminen kuulu kokemusasiantuntijoiden omahoidon piiriin, vaan se tulisi haastateltavien mukaan ratkaista työnohjauksen keinoin. Haastateltavat puhuvat tasa-arvoisesta asemasta suhteessa muihin työntekijöihin. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden keskinäinen vertaistuki nousee haastatteluissa merkittäväksi hyvinvointia ja jaksamista lisäävänä tekijänä.

Haastateltavat kertovat kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden olevan helpottuneesta tilanteestaan huolimatta edelleen toipujia. Heidän mukaansa heiltä ei voi odottaa samankaltaista henkistä joustavuutta työtehtävien suorittamisen aikana kuin ammattihenkilöiltä. Kertomusten mukaan he kohtaavat tehtäviensä aikana kipuilevia asiakkaita, ja nämä asiakaskohtaamiset saattavat mennä henkisesti niin sanotusti ihon alle. Täten yhtenä osaamisen osa-alueena kokemusasiantuntijoilla on oman jaksamisensa tukemiseksi työtehtävien rajaaminen ja työnohjauksen hyödyntäminen säännöllisesti. Kokemusasiantuntijoille ja vertaistoimijoille räätälöidyn työnohjauksen ja virkistystoiminnan järjestäminen osoittautuu kahden haastateltavan erikoisosaamiseksi. Erään kokemusasiantuntijan mukaan omasta hyvinvoinnista huolehtiminen lisää pidemmällä tähtäimellä kokemustiedon kartuttamista. Hän mainitsee, ettei kokemusasiantuntijuus tai vertaistoimijana oleminen ole loppuelämän työura vaan osa toipumisen polkua.

Yhden haastateltavan kertomuksesta ilmenee, ettei kokemusasiantuntijana tai vertaisena toimiminen tue jokaisen ihmisen toipumista sekä näkökulma siitä, ettei vertaistoiminta ole sitä, mitä kaikki toipujat haluavat tehdä. Haastatteluista ja ammattihenkilöiden kirjoittamista tarinoista korostui yhteinen näkemys, että perehdyttäminen on olennainen elementti onnistuneen yhteistyön muodostumisessa. Ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa nostettiin esille kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden perehdyttäminen tehtävään sekä työnohjauksen osana ammatilliseen tiimiin sulautuminen. Tämä koettiin osana tasa-arvoista huomaavaisuutta yhteisössä tai organisaatiossa kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita ajatellen. Toisaalta aineistosta mainitaan näkökulma, ettei organisaatio aina mahdollista perehdyttämistä eikä arkityössä ole välttämättä annettu tarvittua aikaa yhteistyön muodostumiselle. Yhdessä ammattihenkilön kirjoittamassa tarinassa kokemusasiantuntijan perehdyttäminen ei onnistu, koska hänen työnantajansa on kolmannen sektorin järjestö eikä se yksikkö, jossa kokemusasiantuntija työskentelee. Haastateltavista osa kertoo toteuttavansa aktiivisesti kehittämistyötä edistääkseen näitä ongelmakohtia, joista heillä on kokemusperäistä tietoa.

Yhteiset arvot ja hyvä perehdytys, niin kuin kaikilla muillakin työyhteisön jäsenillä.

Kertomuksista nousee kokemusasiantuntijatoimintaan ja vertaisuuteen kuuluva ilmiö, jossa työtä tehdään omilla kasvoilla. Yksi haastateltava kuvaa haasteellisiksi ne tilanteet, joissa joutuu kokemusasiantuntijana kohtaamaan esimerkiksi päihkeitä käyttäviä ystäviään. Haastateltavilla ei ole toiminnassaan työntekijän roolia tai koulutuksen myötä rakentunutta identiteettiä, vaan työvälleinä toimii oma kokemus ja oma elämä. Eräs haastateltava kertoi saaneensa erään tehtävän jälkeen useita yhteydenottoja, joissa häntä nimiteltiin rajusti sekä kehoitettiin itsemurhaan.

Mä altistin itteni siinä silleen, että kerroin kaikista virheistä ja siitä mitä mäkään en osaa ja miten sählään ja puhun liikaa ja olen ärsyttävä. Kuinka jännitän tosi paljon ja tämmöstä. Tavallaan riisuin itseäni tosi paljon heitä varten, että he saisivat siitä ymmärryksen, että voivat olla oma itsensä. Siitä he tykkäsivät ja kiittivät tosi paljon. Mulla oli sellainen, että mä vähän niinku hyppään jostain kalliolta, ja katon ottaako he kopin vai raateleeko ne mut kokonaan, mutta... (naurua). He sitten ottivat kopin ja kiittelivät kovasti ja olivat onnellisia, kun kerroin. Kun kerroin, että olen myös hirveä jännittäjä ja mokaillut ihan kamalasti, niin se musta ihanaa.

Haastateltavat kuvaavat, kuinka he joutuvat asemassaan tilanteisiin, missä rooliaan joutuu puolustelemaan toisille ja kohtaamaan osaamisen kyseenalaistamista ammattihenkilöiltä. Haastateltavat toisaalta kertovat suhtautumisen muuttuvan yhteistyön jatkumisen myötä. Kaikesta ikävistä kokemuksista huolimatta haastateltavat kertovat kokemusasiantuntijuuden antavan tekijöilleen enemmän kuin mitä se ottaa. Osallisuus ja tavoitteelliset, merkitykselliset tehtävät toimivat toipumista edistävinä tekijöinä, erityisesti kun työhyvinvointiin vaikuttavat asiat on huomioitu. Monelle kokemusasiantuntijalle toiminta toimii kuntouttavana ja elämässä eteenpäin ajavana tekijänä. Kokemusasiantuntijana ja vertaistoimijana toimiminen auttaa haastateltavien mukaan jäsenitelemään omia kokemuksia sekä ottamaan niihin tarvittavaa etäisyyttä voidakseen päästää menneisyydestä irti.

Mä olen saanut merkityksen mun elämälle. Se on ehkä se suurin. Mua tarvitaan.

Jokainen ihminen on aina uusi mahdollisuus ja antaa niitä uusia. Tämä on elämän rikkaus, vertais- kokemusasiantuntijatyö. Jokainen päivä on erilainen, jokainen ihminen on erilainen, ja niiltä oppii paljon asioita elämässä.

Myös kokemusasiantuntijoiden palkkaan ja etuusjärjestelmään liittyvä keskustelu esiintyi kertomuksissa. Palkan maksamisen nähtiin vaikuttavan osaltaan työhyvinvointiin, omaan jaksamiseen sekä yleiseen arvostukseen. Haastateltavien näkökulmasta palkan maksaminen on perusteltua. Yksi haastateltava ilmaisi toiminnassa mukana olemisen palkkaa tärkeämmäksi. Useimmilla haastateltavilla on takanaan lisäkoulutuksia tukemassa yhteistyön toteutumista. Lisäksi työtehtävien toteuttamiseen menee aikaa niin valmistelun kuin toteuttamisen muodossa. Haastateltavat kertoivat palkan maksamisen olevan hankalaa käytännössä, koska

useimpien toimeentulo on riippuvainen etuusjärjestelmästä. Yksi haastateltava kertookin sopineensa palkan yleensä aineellisena, kuten ilmaisena ruokailuna tai tuotteena, kuten villasukat.

Mutta täytyy pitää huoli, että nämä ihmiset, jotka ovat nähneet vaivaa oman kuntoutuksen eteen ja käyneet koulutuksia siihen, että he pääsisivät eteenpäin ja saisivat siitä edes pienen palkkion. Eihän tämä ole mikään ammatti sinänsä. En tiedä kuinka montaa ihmistä on kokemusasiantuntijana kuukausipalkalla.

Palautetta on tullut monenlaista. On ollut epäselvyyksiä siitä, että miksi meille maksetaan tästä tehtävästä. Emme ole opiskelleet mitään ammattia tai silleen. On tullut sellaista negatiivista palautetta. Miksi kokemusasiantuntijalle maksetaan, kun kysyjä kertoo saavansa normaalin palkan. Palaute tulee ammattilaisten puolelta. Miksi kokemusasiantuntija saa ekstraa? Onhan se eri asia, sillä ammattilaiset saavat kuukausipalkkaa, ja se kuuluu niiden työhön. Itse saan yksittäisiä palkkioita puhumisesta joskus, niin onhan se eri asia. Tämmöistä pahaa verta, että miksi nuo saavat rahaa, sillä eihän heillä mitään koulutusta ole. Ovat vain kokemusasiantuntijoita.

Palaute, tai pikemminkin palautteen puute näyttäytyy kertomuksissa. Ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa palautteen antaminen kokemusasiantuntijoille tai vertaistoimijoille esiintyy enemmän tilanteiden läpikäymisenä sekä yleisenä keskusteluna. Haastatteluista nousee esille kokemus hyvin tehdystä työstä, kun tarjotaan lisää työtehtäviä tai kun yllättäen tarjotaan palkkaa maksettavaksi. Asiakkailta haastateltavat kertovat saavansa palautetta toiminnastaan, mutta työpariltaan, eli tässä tapauksessa ammattihenkilöiltä, haastateltavien kokemuksen mukaan palautteen saaminen on jäänyt vähäiseksi. Eräs haastateltava kertoo saaneensa halauksia, tunteiden ja itkun purskahduksia sekä käden puristuksia palautteena tarinansa kertomisen jälkeen.

Olen antanut panokseni, mutta tilaisuuksien jälkeen tai matkalla on luonnostaa keskusteluja, että miten meni omasta mielestä? Niissä tilanteissa on tullut sitä konkretiaa, ”tää meni just, niin kuin oli sovittu ja sanoit niitä asioita, kun toivoin.” Nämä kommentit ovat lämmittäneet mieltä. Se palaute on ollut, että osaisit sanoa ja tuoda julki.

Kun asiakkaalta saa kiitoksen, ja sanoo saaneensa sen pointin kun, on minua kuunnellut. Silloin kun tulee nuo sanat, niin silloin tiedät sen tehneen. Silloin on koskenut syvälle sieluun.

Kyllä sieltä on saanut niin hyvää palautetta, että on tullut lisää tehtäviä koko ajan ja päässyt istumaan päättäviin pöytiin ja keskustelemaan siellä.

Toisaalta ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa välittyy heidän tiedostavan kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden työssä tukemisen merkityksellisyyden. Useassa tarinassa ammattihenkilöt kirjoittavat tärkeäksi, että työyhteisössä nimetään

kokemusasiantuntijalle tai vertaistoimijalle oma ohjaaja. Nimetyt työntekijän kanssa voisi turvallisesti reflektoida kohtaamia asioita ja käydä työn lomassa omia tuntemuksiaan läpi. Tämän lisäksi ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa näkyy ymmärrys työhönsä ja tuen tarpeesta, ihan jo työlle tyypillisen luonteen vuoksi.

Työyhteisöstä on etukäteen nimetty kokemusasiantuntijatoiminnan vastuuhenkilö. Vastuutyöntekijä on ottanut kokemusasiantuntijan vastaan, esitellyt tälle organisaation toimintaa sekä tutustuttanut muihin työntekijöihin. Työyhteisössä on varmistettu, että kokemusasiantuntija on saanut asianmukaisen koulutuksen ja hän tietää mitä hänen tehtävänsä tulevat pitämään sisällään. Kokemusasiantuntijan työhyvinvoinnista ja jaksamisesta on huolehdittu etukäteen (työnohjaus, purkukeskustelut vastuuhenkilön kanssa ja kokemusten vaihto muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa). Kokemusasiantuntijan näkemyksiä kysytään matalalla kynnyksellä ja hänet otetaan mukaan esimerkiksi eri työryhmiin. Kokemusasiantuntijan esittämiä ajatuksia ja kokemuksia arvostetaan, mutta niiden toimeenpanoa ei koeta itseisarvona. Kokemusasiantuntija siis tunnustetaan aidoksi asiantuntijaksi.

Kertomuksista nousee esille työn tekemiseen ja toipumiseen liittyvä ristiriita. Eräs haastateltava kertoo kokemuksensa siitä, että moni ammattilainen toivoo kokemusasiantuntijan toimineen pitkään kokemusasiantuntija- ja vertaistoinnassa entuudestaan. Kuten edellä olevassa kehyskertomuksessa näkyy kirjoittajan ajatus asianmukaisesta koulutuksesta. Toisaalta ryhmäkeskustelussa puhutaan siitä, ovatko he olleet jo liian kauan roolissaan. Keskustelu linkittyy ajatukseen siitä, onko heidän kokemuksensa vanhentunut asiakkaiden näkökulmasta.

KAT: Mulla on edelleen se palo, kokemusasiantuntija ja vertaistointaan, vaikka olen ollut raittiina pitkään. Aika ajoin mietin, että olenko ollut pitkään selvinpäin? Mulla on tuossa ystäviä, jotka ovat järjenääniä. Olen kysellyt tätä asiaa ja he ovat olleet, ettet ole ollut. Kokemus on edelleen siellä taustalla. Vaikka olen päihdevertainen, niin en ole vedellyt näitä uusia tuotteita tuolla kylillä. Ei ole tuoreinta kenttäkokemusta, mä vihaan koko kenttä-sanaa. Ei ole sitä tuoreinta kokemusta, mutta sitä kokemusta mä jaan. Aikapaljon heittelen sellaisia slogaaneita: anna raittiille elämälle mahdollisuus, ilon kautta ja mielekäs tekeminen. Mä heittelen näitä minun kultajyviäni tuossa työssä kuntoutujille. Voi olla, että vastasin väärin, mutta ei se minua haittaa.

KAT: Ei aineiden laatu, vaan pohjalla käyminen.

KAT: Mulla on omakohtainen kokemus pohjasta ja sitä mä jaan.

KAT: Eikä tarvitse mennä testaan uusia aineita saadakseen kokemuksia. Se ei ole tarkoitus. (naurua)

### 5.3 Jaettu kokemus vahvistaa asiantuntijuutta

Haastatteluissa ja tarinoissa ilmaistiin, kuinka yhteisössä jaettu teoreettinen ja kokemustieto tukevat toisiaan. Niissä kuvattiin, miten aito, yhteistoiminnallinen jaettu asiantuntijuus lisää samalla kokemusasiantuntijoiden, vertaistoimijoiden ja ammattihenkilöiden osaamista. Jaetulle asiantuntijuudelle on ominaista yhteinen tavoitteellisuus ammattihenkilön ja

vertaistoimijan sekä kokemusasiantuntijan välillä. Yhteisessä työorientaatiossa jaetaan yhteinen arvopohja. Yhteistyössä korostetaan yhteistä avoimuutta ja tunnustusta osaamisesta molemmiin puolin – unohtamatta luottamusta. Haastatellut kokemusasiantuntijat kokivat hyvän vuorovaikutuksen vähentävän vastakkainasettelua ja lisäävän työyhteisössä omien näkökulmien tuomista esille, mikä lisää näkökantoja ja lähestymistapoja. Jaetussa asiantuntijuudessa korostettiin osallisuuden ja selkeiden roolijakojen merkitystä yhteisöllisessä työskentelyssä.

Puhutaan myös siitä, miten omat tunteet saavatkin näkyä, mutta jatkuvaa kasvua on se, kun pystyy silti huomioimaan muutkin näkökulmat. Pyydetään kolmas osapuoli mukaan tuomaan yhteistyökeskusteluihin lisää syvyyttä ja mietitään, mitä kukakin voi jatkossa parantaa ja mitä halutaan muuttaa

Mikä siinä oli tärkeintä, niin oltiin siinä tasavertaisina. Et se ollut silleen, että, niikun nää ohjaajat olisi ollut pääosassa ja kokemusasiantuntijat täydennysmaskotteja, sillä joskus saattaa olla. Me saatiin vaikuttaa niinku siihen, että missä järjestyksessä siihen.

Ammattihenkilöiden kirjoittamat tarinat korostivat samanarvoisuuden olevan merkittävää yhteistyötä tehdessä. Tarinoissa näkyi ammattihenkilöiden arvostus kokemusasiantuntijuutta kohtaan. Kokemusasiantuntijuus koettiin työyhteisössä rikkautena ja uutena osaamisalueena. Kirjoitetuissa tarinoissa mainittiin kokemusasiantuntijuuden olevan mahdollisuus, jonka koetaan auttavan kuntouttavia ryhmiä. Jaettu asiantuntijuus yhden tarinan mukaan toi ammattihenkilön inhimillisyyden asiakkaille näkyväksi, eikä se vähentänyt kokemusta ammatillisesta osaamisesta. Tarinassa työntekijän olo oli asiakastyössä kokonaisempi aidon jaetun asiantuntijuuden ansiosta. Useammassa tarinassa yhteistyö kuvataan työuran antoisimpana kokemuksena.

Haastatteluista mainittiin, kuinka ammattilaisten arvottaminen saattaa nojata laajaan kokemusasiantuntijan ja vertaistoimijan kokemuspohjaan. Tämä voi mahdollisesti olla tietynlainen riski jaetulle yhteistyölle. Riittävän ja tarpeellisen tiedon mittaaminen kokemusasiantuntijuudelle on vaikeasti määriteltävä suhteellinen ominaisuus. Haastateltavien kertomuksista nousee vahvasti esille kutsumus kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan.

Enemmän on kokemusta niin kuin, sitä paremmin ammattilaiset kuuntelevat. Mun mielestä.

Jaetusta asiantuntijuudesta ammattihenkilöt mainitsivat, kuinka tärkeää on saada kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kokemuksellista tukea omaan ammatilliseen toteutukseen. Jaettu asiantuntijuus lisäsi yhteistyön myötä ammattihenkilöiden työhyvinvointia ja syvensi heidän omaa ammattitaitoansa samanaikaisesti. Ammattihenkilöiden kirjoittamista tarinoista ilmeni myös ennakkoluulot ja pelot, jotka voivat olla riski jaetulle yhteistyölle. Näissä tarinoissa viitattiin jäykkiin rakenteisiin sosiaali- ja terveysalan toiminnassa ja kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden menneeseen

aktiiviseen asiakas- tai potilasrooliin. Yhdessä tarinassa arveltiin pelkojen ja ennakkoluulojen johtuvan siitä, että jaettu asiantuntijuus koettiin uhaksi ammatillisuudelle ammattihenkilöiden puolelta.

Vaikka ammattihenkilöiden kirjoittamissa tarinoissa näkyivät jäykät rakenteelliset elementit, tästä huolimatta jaettu asiantuntijuus tarinoiden mukaan koettiin ennakkoluuloja ja asenteita muokkaavaksi toiminnaksi yhteisössä ja organisaatioissa. Eräässä tarinassa mahdollistettiin jaetun asiantuntijuuden muodostuminen suunnittelemisen vaiheesta lähtien. Työnantajataho antoi jo ennen yhteistyön aloittamista henkilökunnalle tilaa ja aikaa käsitellä aiheeseen liittyviä omia ajatuksiaan sekä tuntojaan. Tarinan mukaan ennen yhteistoimintaa henkilökunnan ajatukset ja pelot kuultiin niitä vähättelemättä, kannustaen tuomaan esille tunteita. Avoin foorumi mahdollisti muutoksen, ja yhteistoiminnan alkamisen ajankohtaa alettiin odottamaan innolla.

Fiilis on hyvä ja tunne siitä, että oma osaaminen vahvistuu. Työskentelemme rinnakkain yhdessä ja kunnioitamme toinen toisiamme. Jaamme yhteisen vision. Työskentely ei ole kilpailua vaan tuemme toinen toisiamme. Kokemus siitä, että asiakkaat saavat apua kasvaa ja työnteko saa merkityksen. Parasta on se kun huomaa oivaltavansa uutta ja saaden syvemmän ymmärryksen pulmallisista asioista.

#### 5.4 Johtopäätökset

Haastatteluista ja jatketuista kehyskertomuksista tulee esille kokemusasiantuntijoilla ja vertaistoimijoilla olevan laajaa kokemusosaamista sekä -tietoa. Tutkielman tavoitteena on ollut tarkastella minkälaista osaamista Werkko ry:n toiminnassa mukana olevilla kokemusasiantuntijoilla ja vertaistoimijoilla on sekä soite-alan ammattilaisten kanssa tehtävän yhteistyön merkityksiä. Aineistosta nousivat lisäksi asiantuntijuuden ilmentymiseen vaikuttavat tekijät. Laadullista tutkielmaa edusti vain osa Werkko ry:n toiminnassa mukana olevista kokemusasiantuntijoista ja vertaistoimijoista, yleistettävyyttä tukee monipuolinen ammattihenkilöiden tuottama aineisto. Haastateltavien määrään vaikutti tutkielman vapaaehtoinen luonne. Yhteistoiminnan merkeissä oli mahdollista todentaa erityisosaamista sekä yhteistä tahtotilaa käytännön toiminnassa. Osallistuneet kokemusasiantuntijat ja vertaisneuvojat vaikuttivat tutkielman eri vaiheissa ja antoivat suunnan erinäisille havainnoille heidän osaamisensa esille nostamiseksi.

Tutkielmassa näyttäytyi vertais- ja kokemusasiantuntijuuden asiantuntijuus, joka käsittää kokemusosaamisen, kokemustiedon ja hiljaisen tiedon määritelmät. Ne täsmentyivät aineistoa tarkastellessa. Lisäksi Mikkonen ja Saarinen (2018, 42-44, 187) tuovat esille, että kokemusasiantuntijolla on ammattilaisten teoreettisesta tietoperustasta eroavaa, syventävää sekä täydentävää osaamista. Aineiston perusteella kokemusasiantuntijoiden ja



vertaistoimijoiden ominaisuudet eivät ole teoreettisesti koulutusjärjestelmässä opittua vaan oman toipumisen ohella tullutta syvempää ymmärrystä. Kokemusasiantuntijuudella ja vertaistoinnilla on lisäksi omat valta- ja vastuukysymyksiin liittyvät haasteensa verrattuna ammattihenkilöihin (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 46). Toimintaympäristössään kuntoutuja ovat olleet osana palvelujärjestelmän kokonaisuutta kulkien kohti omia osaamisen ulottuvuuksiaan kokemusasiantuntijoina ja vertaistoimijoina. Haastatteluissa esiintyi näkemys, ettei jokainen kuntoutuja halua toimia kokemusasiantuntijana. Tämä luonnollinen valikoituminen toimintaan huomioitiin tässä tutkielman aineistosta esille tulleista osaamisalueista ja vahvuuksista.

Aineistossa kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden tieto sekä asiantuntijuus välittyi havaintokykyisenä tarkkailijana yhteiskuntajärjestelmässämme. Heidän asiakastyön osaamisensa osa-alueina korostuivat ihmisten kohtaaminen ja erilaiset vuorovaikutukselliset tavat, joista voisi mainita samanarvoisuuden ja hiljaisuudentilan ymmärtämisen erinäisissä toimintaympäristöissä, kuten hyvinvointiryhmissä sairaalaloissa. Vuorovaikutuksellisiin tapoihin liittyy kyky nähdä ja kokea asiakkaan tilanne molemmin puolin, niin asiakasnäkökulmasta kuin palvelujärjestelmän kautta. Tämä mahdollistaa sijoittamaan oman aiemman elämäkokemuksen asiakkaan tilaan nähden ja motivoimaan samalla neuvoen asiakasta sitoutumaan elämää ylläpitävään apuun. Hirschovits-Gerz ym. (2019, 32) mukaan aina ei ole merkityksellistä oman tarinansa kertominen, vaan toisen ihmisen kunnioittava kohtaaminen ja motivointi erilaisissa palveluissa.

Kokemusasiantuntijoiden kokemusosaaminen edesauttaa puheeksi ottamista asiakastyössä, sillä heillä on ammattilaisten poikkitieteellisestä ajattelusta eroava tapa havainnoida asiakkaita ja asiakasympäristöä ja tunnistaa muun muassa haitallista ajattelua tai toimintatapoja intuitiivisesti. Tähän linkittyy aineistosta esille noussut tulkin rooli, jossa kokemusasiantuntija osaa sanoittaa merkityksiä niin asiakkaille kuin ammattihenkilöillekin. Saumattoman ja sovittelevan yhteistyön muoto voi parhaimmillaan muodostaa rajatyössä tavoiteltavan kokonaisuuden sekä vaikuttaa ammattihenkilöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin syventävästi. Kostiainen ym. (2014, 16) totesivat kokemusasiantuntijoiden vahvuudeksi sen, etteivät he provosoidu tai omaa pahaa oloa lievittääkseen käytä tilaisuutta hyväkseen. Tutkielman aineistosta pääsee samaan johtopäätökseen. Aineistossa kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat kertovat suhtautuvansa asiakkaisiin vilpittömästi ja hyväntahtoisesti.

Haastateltavien mukaan kokemusasiantuntijan vertaistuki voisi lyhentää toipumisaikaa. Yksilöllisesti ja yhteiskunnallisesti lyhempi toipumisaika edesauttaisi inhimillistä hyvinvointia ja taloudellista kestävyyttä julkisissa sosiaali- ja terveystoimissa. Kokemusasiantuntijuudella ja vertaistoinnilla on paikkansa palvelujärjestelmässä perustellusti, sillä yhteinen ymmärrys ja neuvova kädenojennus antavat tunteen nähdyksi ja hyväksytyksi tulemisesta

osana hyvinvointiyhteiskuntaa. Rissanen (2015b, 239) kirjoittaa kokemusasiantuntijuuden keskeisen viestin eli toivon voivan muuttaa kuntoutuksen identiteettiä. Kokemusasiantuntija voi toiminnallaan osoittaa muille, että toipuminen on mahdollista ja että jokaisella on jotain annettavaa ja koetuilla asioilla on merkitystä, jota halutaan hyödyntää.

Haastateltavat kertoivat tahdostaan vaikuttaa palvelujärjestelmän sisäisiin muutoksiin subjektiivisella kehittämismyönteisyydellään. Videmšek (2017, 9) on ottanut esille saman, aineistostakin esille nousseen kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kyvyn tunnistaa sekä sanoittaa epäkohtia. Aineiston perusteella heillä on taito tarjota niihin ratkaisuehdotuksia asiakasnäkökulmasta toimiessaan monimuotoisessa sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä. Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden taito toteuttaa asiakasosallisuutta käytännössä mahdollistaa kehittämistyössä aiemmasta poikkeavien käytänteiden soveltamista. Asiakasosallisuus kehittää palveluiden laatua ja oikea-aikaista saavutettavuutta tuottaen samalla hyvinvointi- ja terveyshyötyjä (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 49). Erilaisia näkökulmia tuotiin käytännössä esille tämän tutkielman toteutuksessakin analysoinnin työpajassa, jossa osallistujat tunnistivat aineistosta ryhmiä ja näkökulmia, joita emme tulleet edes ajatelleeksi. Näistä esimerkkinä käsite kiintiökokemusasiantuntijasta sekä pohdinta ammattihenkilöiden asiakkaiden kohtaamisen taidoista, mikäli ei osata kohdata edes kokemusasiantuntijaa ennakkoluulottomasti.

Werkko ry:n ja KOKEWA-hankkeen tavoitteiden mukaisesti nostimme aineistolähtöisesti kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamista näkyville. Haastatteluissa oli näkökulmia heidän maailmastaan erilaisin huomioin, joista voisi mainita muun muassa esimerkkinä kehittämismyönteisyyden sekä pieteettisen vuoropuhelun aikaansaaminen ammattihenkilöiden ja asiakkaiden välille palvelujärjestelmässä. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat pystyivät luontevan haastattelun myötä esittämään niitä ilmiötä, joita lähtökohtaisesti tavoiteltiin. Osaamisesta puhumisen vaikeus on vaikeaa jo suomalaisen kulttuurin vuoksi, jossa ei ole totuttu ilmaisemaan itseään positiivisessa valossa eikä pitämään itseään muiden näkyvillä.

Haastatellut ja yhteistoimintaan osallistuneet yksilöt muodostivat moninaisen ryhmän, jossa jokaisella oli omat vahvuutensa, toiveensa ja näkemyksensä tehtävästään. Osalla osaaminen oli kytköksissä mahdolliseen ammattitaustaan, jota hyödynnettiin jaetussa asiantuntijuudessa tai ominaisena inhimillisenä taipumuksena auttaa vastavuoroisesti palvelujärjestelmässä kohdattuja ihmisiä. Järjestön tuki valmentaa koulutuksessa kohtaamaan erilaisia tilanteita sekä ihmisiä. Haastateltavat mainitsivat paneutumisen eettisiin periaatteisiin kokemuskoulutuksessa. Järjestössä vaikuttaminen lisäksi helpottaa kokemusasiantuntijan ja vertaistoimijan näkyvyyttä ja verkostoitumista toisella ja kolmannella sektorilla. Verkostoituminen antaa muun muassa mahdollisuuden puhujakeikoille.

Järjestöjen tuesta ja koordinoinnista kokemusasiantuntijuudessa ja vertaistoiminnassa mainitsevat lisäksi Hirschovits-Gerz ym. (2019, 5). Vaikka osaamisen sanoittaminen oli haastateltaville ajoittain vaikeaa, se korosti Werkko ry:n kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kykyä heittäytyä tilanteeseen sekä omistautumista asialle. Nämä ominaispiirteet mahdollisesti kielivät aktiivisesta harjoittelusta, lisäkoulutuksista ja itsensä altistamisena asiakasrajapinnassa sekä moniammatillisissa tiimeissä. Aktiivinen työote kertoo taustalla turvaa tuovasta ja hyvinvointia lisäävästä järjestöstä, mikä mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen.

Aineistosta korostui yhteneväinen näkemys kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden voimaannuttavasta, kuntouttavasta sekä toivoa tuovasta läsnäolosta. Tähän liittyy rooliin kuuluva vertaisuus ja toipumisorientaatio, kuva kokemusasiantuntijasta, joka on kamppailut samankaltaisten olosuhteiden ja haasteiden läpi, mutta on jo muihin kuntoutujiin nähden omassa toipumisessaan pidemmällä. Samankaltaisiin tuloksiin ovat päässeet Kostianen ym. (2014, 10-11) kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämistarpeita kartoittavassa kyselyssään. Kokemusasiantuntijuus koetaan osana toipumisprosessia, jokaisen subjektiivista toimintakykyä sekä osallisuutta lisäävänä toimintana. Jokainen kokemusasiantuntija ja vertaistoimija määrittää oman toimijuutensa määrän jaksamisen sallimissa määrissä sekä henkilökohtaisten mielenkiinnon kohteiden mukaan. Haastateltavissa on toimijoita, jotka haluavat selkeästi tehdä asiakastyötä sekä kokemusasiantuntijoita, jotka haluavat keskittyä enimmäkseen kehittämistyöhön. Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden osaaminen ja koulutuksen määrä vaihtelevat yksilökohtaisesti, kuten myös ammattihenkilöidenkin osaamisessa. Kokemusasiantuntijoiden sekä vertaistoimijoiden ja ammattihenkilöiden koulutusten suuntauksissa voi olla sisällöllisiä eroavaisuuksia.

Kehyskertomusten niin kutsutuissa negatiivisissa tarinoissa näyttäytyy usein työntekijöihin ja organisaatioihin juurtuneita ennakkokäsityksiä, jotka osaltaan vaikeuttavat kokemusasiantuntijuuteen liittyvien uusien toimintatapojen käyttöön ottamista. Kehyskertomusten vastaajien keskimääräisistä työkokemusvuosista (kuvio 3) sekä vähäisistä opintojen aikaisista yhteistyön kokemuksista (kuvio 2) voi tulkita haastateltujen kokemusasiantuntijoiden havainnon olevan mahdollisesti todenperäinen. Jaettua asiantuntijuutta tulosten perusteella edistää kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kouluttamisen lisäksi työyhteisön valmentaminen kohti yhteistoimijuutta. Tutkielman tavoitteena oli kartoittaa kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamisalueita. Tulokset osoittivat kuitenkin osaamisen realisoinnin edellyttävän myös ammattilaisilta osaamista. Jaettu asiantuntijuus edellyttää ammattilaisilta sen ymmärtämistä, avoimuutta, luottamusta ja yhteistyötä.

Tutkielmasta kävi ilmi yhteistyön merkittävyys, joka näkyi jaetun asiantuntijuuden muodossa. Jaettu asiantuntijuus toteutui ammattihenkilöiden kanssa yhteisöissä ja organisaatioissa

yhteisen tavoitteen ja arvojen muodostamana symbioosina. Aineiston perusteella onnistunut yhteistyö lisää molemminpuolista aineetonta työhyvinvointia. Soronen (2019, 125-126) toteaa molemminpuolisen arvostuksen rakentuvan yhteistyössä. Hän toteaa tuloksissaan jaetun asiantuntijuuden kehittymisen edellyttävän erilaisten tietojen erojen korostamisen lopettamista. Tämä todentui samoin tämän tutkielman aineistossa. Ammattihenkilöt kokivat kirjoittamissa tarinoissa, että yhteistyö voisi kehittää osaamista kokemusasiantuntijan kanssa. Tarinoista ilmeni yhteistyön merkittävyys ja syventävä työote, jonka mahdollistaa kokemusta omaava kokemusasiantuntija tai vertaistoimija. Tutkielman lisätutkimuksen aihenostona nousi esille jaetun asiantuntijuuden vaikutus ammattihenkilöiden koettuun työhyvinvointiin.

## 6 Pohdinta

Eettisyys ja sosiaalialan arvot ohjasivat tutkielman toteutusta. Eettiset periaatteet huomioitiin alusta lähtien, ensimmäisestä työpajasta aina kirjoittamisen prosessiin asti, jossa huomiona oli muun muassa haastateltavien anonyymiuden ja menetelmien valinnan varmistaminen. Tutkielman periaatteena oli tuoda kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaaminen esille asiantuntijuuden ilmentymisen kautta. Opinnäytetyön prosessi toteutettiin toimimalla yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa, minkä ansiosta osaaminen näyttäytyi tutkielman toteutuksessa käytännössä, sen sijaan että he olisivat vain opinnäytetyössä tutkittavia objekteja. Yhdessä toimimisessa tutkielman eri vaiheissa on eettisen toiminnan elementtejä. Haastatteluihin osallistuneet vertaistoimijat ja kokemusasiantuntijat saivat tutkielman kommentoitavaksi ennen sen julkaisemista, mikä lisäsi toteutukseen eettistä läpinäkyvyyttä ja edisti yhteistoiminnallisuutta prosessin loppuun saakka.

Valitsimme linjaksi anonyymiuden, jotta kokemusasiantuntijuuden käsittely aiheena olisi rehellistä ja aitoa sekä kunnioittavaa tutkielmaan osallistuneiden henkilöiden yksityisyyttä ja sensitiivisyyttä ajatellen. Opinnäyte toteutettiin yhteistoiminnan periaatteella, mikä palveli aiheitamme ja ammatillisuuttamme vuorovaikutuksellisesti sekä lisäsi tutkielmaa syvälle luotaavalla perehtymisellä aiheeseen. Yhteiskunnallisen tilanteen vuoksi, COVID-19-pandemian vuoksi, olimme etäyhteyksien varassa yhteistyökumppaniin ja kokemusasiantuntijoihin koko toteutuksen ajan. Etäyhteydet aiheuttivat sen, ettemme päässeet aitoon läsnä olevaan vuorovaikutukseen kokemusasiantuntijoiden kanssa. Tutkielma toteutui COVID-19-pandemiasta huolimatta. Rakentava, arvostava ja luottamuksellinen yhteistyö onnistui Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen kanssa.

Yhteistoiminnan toteutimme erinäisissä etätyöpajoissa, joissa näkyi jaettu asiantuntijuus työskentelemisen alusta alkaen. Työpajoissa tekeminen oli intensiivistä, ja kemiaat kohtasivat tutkielman tekijöiden kanssa. Koimme etätyöskentelyn alussa riskiksi, mutta tämä osoittautui

vain epäilyksi. Yhteistoiminnan prosessin onnistumiseen vaikuttivat kokemusasiantuntijoiden tietotekninen osaaminen ja vuorovaikutustaidot tapaamisissa. Luonteva vuorovaikutus näkyi työpajoissa pitkälti osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden yhteisöllisyyden ansiosta. Vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteisöllisen toimintatavan osoitus oli muun muassa kameroiden päällä pitäminen erikseen pyytämättä sekä puheenvuoron käyttäminen toisia kunnioittaen. Kokemusasiantuntijat halusivat vapaaehtoisesti vaikuttaa tutkielman sisältöön ja tuoda useita huomioita ja linjoja ilmi, ja heidän mielipiteitään kuunneltiin tarkasti. Tutkielman vetovastuu sekä työpajojen fasilitointi oli alusta lähtien tekijöillä, mutta yhteistyökumppani kulki prosessin rinnalla täydentäen toteutuksen eettisyyttä yhteistoiminnalla.

Kertomushaastattelumenetelmän käytettävyys osoittautui hankalaksi, sillä menetelmänä tämä edellyttää haastateltavalta omaehtoista kerrontaa soljuvasti ja orientoidusti. Havaittu ongelma toi muutoksia lähestymistapaan muuttaen haastattelutilanteiden luonnetta keskustelelevammaksi. Tämä vaikutti aineiston analysoinnin sekä esittämisen tapaan kertomuksellisuutta pelkistäen. Useimmilla haastateltavilla oli vaikeuksia sanoittaa omaa osaamistaan, jota heillä oli, ja toimintatavan muutos toi kerrontaan kepeyttä. Tähän mahdollisesti vaikutti toteutustapa etäyhteyksin, minkä voi kokea aitoa läsnäoloa vähentävänä tekijänä. Kertomushaastattelun luonne on hyvin avoin ja intiimi mutta samanaikaisesti läsnä oleva ja arvostava. Menetelmän vahvuutena näyttäytyy sen tapa ruokkia haastateltavaa pohtimaan minuuttaan ja näkemään itsensä positiivisesti reflektoiden koetun elämänjuoksunsa kautta. Kerronnallinen menetelmä tuottaa pitkiä pohdintoja, niiden tiivistäminen olisi muokannut puhujan viestiä ja vaarana olisi ollut sisällön muuttuminen. Sitaattien käyttäminen tulosten esittelyssä toi haastateltavat osalliseksi opinnäytetyöhön käytännössä.

Täydentävänä menetelmänä kehyskertomukset olivat sinänsä haasteellisempi, sillä tämä eläytymismenetelmä Eskolan ja Suorannan (2014, 115) mukaan toimii parhaiten spontaaneissa tilanteissa, esimerkiksi luokkatilanteissa ja rajatulla ajalla paperille kirjoittaen, tilanteissa, joissa on pakko olla paikalla ja joihin on saavuttu mahdollisesti kirjoittamiseen orientoituen. Jokaisessa saadussa kehyskertomusvastauksessa ei tullut näkyviin menetelmän vaatimaa eläytymistä, ja jatketuissa tarinoissa tämä spontaanisuus jäi valitettavasti usein vajavaiseksi. Ammattihenkilöiden tuottamissa kehyskertomuksissa näkyi heidän henkilökohtainen arvostuksensa kokemusasiantuntijuutta kohtaa, mikä lisää heidän työhyvinvointiansa ja syventää henkilökohtaista osaamista ammatillisesti.

Ammattihenkilöt mainitsivat kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden työskentelevän tavoitteellisesti yhdessä saman päämäärän eteen heidän kanssaan. Ammattihenkilöiden tuottamissa tarinoissa ilmeni ongelmien kokemusasiantuntijuutta kohtaan olevan pääsääntöisesti organisaatiolähtöisiä sekä tilanteissa, joihin liittyivät puutteellinen

perehdytys tai niin sanotun kiintiökokemusasiantuntijuuden toteuttaminen. Hirschovits-Gerz ym. (2019, 47) mukaan kokemusasiantuntijuuden ja vertaistoimijuuden yleistyminen palveluiden sisälle vaatii työkultuurin muutosta ja ammattilaisilta epävarmuuden sekä eittämisen tilan sietämistä. Kiintiökokemusasiantuntijuudella työryhmämme kertoi tarkoitettavan tilanteita, joissa henkilö näyttäytyy yhteisössä rajattuna rooliinsa, vain oman toipumisen tarinansa kertojana, eli kokemusasiantuntija toimii vain suositusten tai lainsäädännön kirjaimen täyttäjänä ilman aitoa jaettava asiantuntijuutta.

### 6.1 Luotettavuuden arviointi

Luotettavuutta tutkielmassa lisäsi kahden toisiaan tukevan menetelmän käyttö. Haastattelut ja kehyskertomukset toivat runsaasti vastauksia ilmiön todentamiseen kvalitatiivisessa tutkielmassa. Valitut menetelmät tukivat tutkielman toteutusta, ja näiden käyttö oli eettisesti läpinäkyvää. Valittujen menetelmien teoreettisia lähtökohtia sovellettiin tutkielman läpiviemiseksi perustellusti, ja samalla kehittyi ammatillisen korkeakoulutuksen edellyttävää teorioiden soveltamista. Kvantitatiiviseen tutkielmaan verrattuna saimme enemmän teoreettisia vapauksia kvalitatiivisten narratiivimenetelmäteorioiden sisällön vuoksi, jotka ilmaisivat itseään liikkumavaraisuudellaan. Kvalitatiivinen tutkielman mahdollisena kipukohtana on aineiston tulkinnanvaraisuus kvantitatiiviseen tutkielmaan verrattuna, jota ohjaa selkeä määrällinen toistuvuuden ilmiö.

Narratiivia voi halutessaan tulkita subjektiivisesti oman elämänsä pohjalta ilman objektiivista ymmärrystä tai arvonantoa inhimillisille havainnoille nyky-yhteiskunnan struktuurissa, minkä voi tulkita epäedulliseksi havainnoksi tai vaikuttaen luotettavuuteen kyseenalaistavana. Kuten Pajunen (2016, 88) toteaa Paul Ricœurin kuvaavan, ettei kertomus tule koskaan olemaan niin uskollinen todellisuudelle, että se voisi määrittää, mitä todellisuus on. Uskottavuutta tutkielmaan lisää vahva käytäntöyhteys, eli tutkittavien osallistuminen toteutukseen, tutkielman kokeileva ote ja yhteinen oppiminen sekä tutkimustarpeiden korostuminen työelämälähtöisesti. Aineistoa kerätessä pyrimme asianmukaiseen tarkkuuteen. Tulosten tulkinnassa vaaditaan kykyä pohtia perustellen teoreettisella tasolla omia tulkintoja ja sitä, mihin nämä tulkinnat perustuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232-233; Eskola & Suoranta 2014, 214.)

Vaikka narratiivisuuden voi nähdä toimivan tutkielman tuloksia vastaan tulkinnallisuudellaan, lisää luotettavuutta tulosten todentamisen toistuvuus aineistossa haastateltavien ja kehyskertomusten tarinoissa sekä teoreettisissa lähteissä tehdyissä havainnoissa. Kuitenkin tämän tutkielman tulokset voidaan nähdä kuvaavan vain osan Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tuki ry:n KOKEWA-hankkeen osaamisalueita. Yleistettävyyttä tuovat kertomusten tulkintaan ammattihenkilöiden tarinat, jotka kerättiin eri puolilta Suomea sekä tutkielman toteuttajien työpajojen yhteydessä tekemät havainnot. Tuloksia

arvioitiin yhdessä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa pajassa, mikä lisäsi tutkielman luotettavuutta.

Tutkielmassa päästiin sen asettamiin tavoitteisiin, mutta prosessi sisälsi COVID-19-pandemian aiheuttamien olosuhteiden vuoksi kompromisseja. Etäyhteyksien vuoksi prosessista jäi uupumaan aito vuorovaikutus, ja yhdessä tekemisen kokemus jäi vallinnaiseksi. Toteutustapa saattoi osaltaan vaikuttaa kertomusten muodostumiseen negatiivisesti. Fyysisesti samassa tilassa toimiminen olisi olettavasti lisännyt luontevaa vuorovaikutusta, mikä rakentaa turvallisuuden kokemusta ja mahdollistaa tilan narratiivisuudelle. Aineistonkeruutavoissa, työpajoissa sekä analysoinnissa sovellettiin metodologian sallimia tapoja niin, ettei soveltaminen vaikuttanut työn laatuun. Etäyhteyksiin pyrimme tuomaan avoimen vuorovaikutuksen elementtejä ja luottamuksellista ilmapiiriä.

Toiminnassa mukana olleet kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat kuvailivat prosessia luontevaksi. Annetun palautteen mukaan osallistuneet eivät kokeneet painetta tekemisestä tai osallistumisesta ja kokivat kaikkien tulleen kuulluksi. Keskustelun mukaan yhteistoiminnallisuudessa näkyi tutkielman toteuttajien arvostus kokemusasiantuntijuutta ja vertaistoimijuutta sekä tehtävää yhteistyötä kohtaan. Avoin ilmapiiri voitiin nähdä yhteistoiminnallisessa työskentelyorientaatiossa luottamusta ja eettistä toimintaa edistävinä tekijöinä. Luottamuksellinen ja avoin vuorovaikutus mahdollisti tutkielman ohella toteuttajien ammatillisen kehittymisen. Tutkielma itsessään koettiin merkityksellisenä, yhtenä sanansaattajana lisää yhteistoiminnan levittämisen matkalla.

## 6.2 Kehittämisehdotukset ja lisätutkimusaiheet

Ei voi väittää tutkielman olleen täynnä pelkästään positiivisia ilmiöitä. Muutokseen liittyy valitettavan usein ikäviä asenteita, jotka voivat tuoda negatiivisia kokemuksia kaikille osapuolille. Tietynlainen maalittaminen sekä työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät voisivat olla kokemusasiantuntijuuteen liittyvä tulevaisuuden tutkimus- ja kehittämiskohde. Tämä osaltaan liittyy inhimillisyyteen, sillä niin kokemusasiantuntijoissa kuin ammattihenkilöissä on erilaisia persoonia erilaisine subjektiivisine kokemuksineen, eikä erilaisilta yhteentörmäyksiltä vältytä. Toipumiseen liittyy mahdollisuus tilapäisen toimintakyvyn heikkenemisestä, ja tähän voi liittyä riskikäyttäytymistä. Tosin tämä edellä kuvattu riskitekijä ei toisaalta ole mikään kokemusasiantuntijoiden yksinoikeus, sillä se liittyy tavanomaiseen elämään kuuluvaan arvaamattomuuteen.

Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden ristivetoinen asema luo kehittämisen tarpeen toipumisen ja työhyvinvoinnin rajojen ja velvollisuuksien selventämisessä. Yhteneväiset linjaukset oikeudesta työhönsä ja palkkaukseen ovat aineiston perusteella tarpeen. Lisäksi Kostiainen ym. (2014, 16) nostaa kehittämistarpeeksi kokemusasiantuntijoiden työnkuvan ja palkkiokäytänteiden selkiyttämisen. Lisäksi tutkielman aineistosta nousee

kehittämisen tarve kokemusasiantuntijoiden roolien selkeyttämiseen. Aineiston perusteella tähän linkittyy hyvä perehdyttäminen, kokemusasiantuntijalle oman työntekijän nimeäminen työyhteisössä ja jaettuun asiantuntijuuteen valmentava lisäkoulutus niin kokemusasiantuntijoille kuin ammattihenkilöillekin. Toisaalta aineistosta nousee näkökulma siitä, että kun rohkeasti lähtee toteuttamaan yhteistyötä, voivat ennakkoluulot murentua Allportin (1954) kontaktihypoteesin esittämällä tavalla.

Aineiston perusteella kokemusasiantuntijan saapuessa työyhteisöön yhteistoimijuus ei tule itsestään. Kokemusasiantuntijuudella tai vertaistoiminnalla ei yksinään saavuteta tavoiteltua vaikuttavuutta. Tulosten perusteella instituutioiden tulisi hyödyntää yhteisvalmennuksia nykyistä aktiivisemmin yhteistoimijuutta suunniteltaessa. Yhteistyöhön valmentavissa vaiheissa korostuu Werkko ry:n ja KOKEWA-hankkeen kaltainen toiminta. Toiminnalla tarkoitetaan yhteisten foorumeiden luomista, jaetun asiantuntijuuden koulutusten järjestämistä sekä avoimen vuorovaikutuksen mahdollistamista. Hirschovits-Gerz ym. (2019, 47) ilmaisevat työpaperissaan tarpeen ammattilaisten osallisuustyön taitojen selvittämiseksi sekä tarpeen koulutuksen ja valmennuksen järjestämiseksi. Kehittämisen tarpeena herääkin pohdinta osallisuustyöskentelemisen ja yhteistoiminnallisuuden kiinnittäminen pakolliseksi osaksi sairaanhoitajien ja sosionomien tutkintorakenteisiin. Hirschovits-Gerz ym. (2019, 47) kirjoittavat osallisuuden teeman olevan vaihtelevasti mukana opetusohjelmien sisällöissä.

Aineiston perusteella jokaisella haastatellulla on taustallaan omat haasteensa, joihin voi liittyä muun muassa huonoa itsetuntoa sekä häpeän kokemusta. Epäilimme tämän osaltaan vaikuttaneen kokemusasiantuntijoiden ulosantiin suhteessa omiin taitoihin, kykyihin ja vahvuuksiin. Kehyskertomuksista on pääteltävissä, että niihin vastanneet ammattihenkilöt tuovat esille työpareinaan olleille kokemusasiantuntijoille ja vertaistoimijoille heidän hyviä puoliaan. Tutkielman myötä herää huoli ammattihenkilöiden ja organisaatioiden palautteen antamisen keinoista ja laadusta. Tutkielmassa useimmat haastatellut kokivat saaneensa palautetta tilanteissa, joissa heille tarjotaan lisää työtä. Tiedostamme esimerkiksi masennuksen vaikeuttavan hyvän näkemistä tai kuulemista, mikä tuo aiheelliseksi reflektoida omaa ammatillista kykyä antaa positiivista palautetta. Se tämän tutkielman tulosten perusteella tulisi muotoilla selkeästi, aiheeseen linkittyväksi ja voimavaraistavaksi.

Viimeisessä Werkko ry:n KOKEWA-hankkeen ja tutkielman toteuttamisen työpajassa 19.5.2021 mietittiin tulosten hyödynnettävyyttä käytännössä. Kehittämisehdotuksena ovat Kostiaisen ym. (2014, 20) konkreettisten ehdotusten kuvailemat Tampereen mallin mukaiset henkilökohtaiset osaamisen CV:t. Yhteistyökumppanin mukaan tämä on ollut Werkon tavoitteena toteuttaa, mutta jostain syystä se ei ole toteutunut. Tutkielman myötä heräsi ajatus siitä, onko taustalla vaikuttamassa sama problematiikka kuin haastateltavien oman osaamisen sanoittamisessa. Tutkielman tuloksia voisi hyödyntää konkreettisesti näiden



CV:iden tekemisessä. Työpajassa kokemusasiantuntijat kuvasivat tutkielman tuovan sanoja heidän osaamiselleen sekä 'tömäköittävä' heidän osaamistansa.

Tapaamisessa keskusteltiin Werkko ry:n voivan hyödyntää tutkielmaa tukimateriaalina uusia ja nykyisiä yhteistyökumppaneita ajatellen. Tutkielman ylimpänä tavoitteena oli edistää kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asemaa palvelujärjestelmässämme. Ylin tavoite tutkielmassa saavutettiin tuottamalla hyödyllistä tietoa yhteistyön merkityksestä ja kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osaamisesta. Tuotetun tiedon hyödyntäminen voi edistää keskinäistä osallisuutta ja yhteistyötä yli sektorirajojen. Tutkielmaa voidaan käyttää tulevaisuudessa yhteistyön merkityksellisyyttä ja kokemusosaamisen hyötyjä esitettäessä. Työpajassa päädyttiin tuottamaan tutkielman tulokset jaettavaan muotoon Werkko ry:n verkkosivuille sekä blogikirjoituksena.

Haluamme kiittää jokaista opinnäytetyöprosessiin osallistunutta kokemusasiantuntijaa ja vertaistoimijaa, että lähditte niin uskaliaasti mukaan toteutukseen. Te otitte meidät luontevasti osaksi yhteisöänne ja soitte meille tilaisuuden kehittyä tulevina ammattihenkilöinä. Erillinen kiitos vielä Hyväriselle ohjauksesta ja mahdollisuudesta muutoksen keskellä.

## Lähteet

## Painetut

Berger, P-L. & Luckmann, T. 1994. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. 6. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10.painos. Tampere: Vastapaino.

Hietala, O. & Rissanen P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kuntoutussäätiö & mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, M. 2017. Kertomushaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 174-192.

Kananoja, A. & Lähteinen, S. 2017. Tutkiminen ja kehittäminen sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma, 494.

Keskitalo, E. 2020. Osallistavan tutkimuksen ja kehittämisen teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia. Teoksessa Helminen, J. (toim.) 2020. Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia ammattikorkeakoulu: Helsinki. Tampere: PunaMusta, 22-33.

Luomanen, J. & Nikander, P. 2017. Haavoittuvat haastateltavat? Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 287-298.

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

Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994. Qualitative data analysis. 2.ed. California: Sage.

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2018. Ihmisen psykologinen kehitys. 7.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 111-130.

Rauhala, P-L. & Virokannas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 236-237.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427-442.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa (toim) Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 46-86.

Saari, J. 2011. Hyvinvoinnin kentät. Teoksessa (toim.) Saari, J. 2011. Hyvinvointi - Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 33-78.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

#### Sähköiset

Aaltio, A. & Julkunen, S. 2020. Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Ahlgren, A. & Sinisalo-Katajisto, P. 2020. ”Mun tarina olis eri näkönen ja erilainen jos ois puututtu” -Vapautuneiden vankien kertomuksia kohtaamisista ja sosiaalityöstä elämänsä aikana. Helsingin yliopisto: Maisteritutkielma. Viitattu 19.1.2021.  
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/313404/Ahlgren%20Sosiaalityo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ahokas, M. 2021. Gordon W. Allport (1954): The Nature of Prejudice. Avoin yliopisto. Viitattu 14.01.2021. <https://www.avoin.helsinki.fi/oppimateriaalit/sosiaalipsykologia/allport.htm>

Christiansen, C. 1999. Defining Lives: Occupation as Identity: An Essay on Competence, Coherence, and the Creation of Meaning. University of Texas Medical Branch. Viitattu 20.1.2020. <https://ajot.aota.org/article.aspx?articleid=1873473>

Cohen-Scali, V. 2012. Competence and Competence Development. Berlin & Toronto: Barbara Budrich Publishers. Viitattu 20.1.2020.  
<https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/29457/9783866495142.pdf;jsessionid=B700F77C67142F70A5902B2F2EAC5C5E?sequence=1>

Eskola, J., Karayilan, S., Kaski, T., Lehtola, T., Mäenpää, T., Nishimura-Sahi, O., Oede, A-M., Rantanen, M., Saarinen, S., Toivikko, P., Valtonen, M. & Wallin, A. 2017. Eläytymismenetelmä 2017: Ohjeita ja kokemuksia menetelmästä kiinnostuneille. Teoksessa (toim.) Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin, A. 2017. Eläytymismenetelmä 2017: Perusteema ja 11 muunnelmaa. Suomen yliopistopaino: Tampere, 266-293.  
[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola\\_ym\\_Elaytymismenetelma\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola_ym_Elaytymismenetelma_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin, A. 2017. Digitalisoitua ja monikielistyvä eläytymismenetelmä aikamme muutosten tutkimusvälineenä. Teoksessa (toim.) Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin, A. 2017. Eläytymismenetelmä 2017: Perusteema ja 11 muunnelmaa. Suomen yliopistopaino: Tampere, 6-14.  
[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola\\_ym\\_Elaytymismenetelma\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola_ym_Elaytymismenetelma_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Laadullisen tutkimuksen arviointi. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Georgakopoulou, A. 2015. Small Stories Research: Methods - Analysis - Outreach. Teoksessa (toim.) Georgakopoulou, A. & De Fina, A. 2015. The Handbook of Narrative Analysis. E-kirja. Wiley: Blackwell, 255-271

Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa - Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Punamusta: Helsinki. Viitattu 15.01.2021.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN\\_ISBN\\_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Honkala, E. 2017. Mitä on toipumisorientaatio? Mielenterveysyhdistys Helmi ry. Viitattu 19.1.2021. <https://mielenterveyshelmi.fi/blogi/vaikuttava-mieli/mita-on-toipumisorientaatio/>

Häyry, H. 2002. The Limits of Medical Paternalism. E-book. 2<sup>nd</sup> ed. Taylor and Francis group: London & New York.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. E-kirja. 1.painos. Vastapaino: Tampere.

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. (toim.) 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta: Helsinki. Viitattu 16.1.2021. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille -Innokylän innovaatiokatsaus. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 19.1.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN\\_ISBN\\_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Korkalainen, P. 2009. Riittämättömyyden tunteesta osaamisen oivallukseen. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 21.1.2021. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/20351/9789513936167.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P., Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön - kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino: Tampere. Viitattu 14.01.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN\\_ISBN\\_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1)

Kuntalaki 410/2015. Viitattu 18.1.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O2L5P22>

Kurki, M., Hurri, H-L., Kokkonen, M. & Rätty, S. 2017. Kokemusasiantuntijakoulutuksen suositukset ja palkkiosuositukset. Koulutetut kokemusasiantuntijat ry. Viitattu 19.1.2021. <https://www.kokemusasiantuntijat.fi/wp-content/uploads/2018/01/KoKoA-Koulutetut-Kokemusasiantuntijat-ry-koulutussuositukset-PDF.pdf>

Kuula-Luumi, A. 2021. Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja. Tietoarkisto. Viitattu 12.05.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 18.1.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P8>

Meriluoto, T., 2018. Miksi kokemusasiantuntijat ovat asiantuntijoita? Ilmiö -sosiologinen media. Viitattu 19.1.2021. <https://ilmiomedia.fi/artikkelit/miksi-kokemusasiantuntijat-ovat-asiantuntijoita/>

Mäkiöllitervo, H., 2019. Kokemusasiantuntijakoulutus avoimen dialogin toimintaympäristössä. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 21.1.2021. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63779/Pro%20gradu%20-tutkielma%2C%20Hannele%20M%C3%A4kiollitervo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Newell, R. & Burnard, P. 2011. Limitations of Qualitative. Research for Evidence-Based Practice in Healthcare. 2nd ed. E-book. Hoboken: Wiley.

Niskala, A. & Savilahti, T. 2021. Kokemusasiatuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Sosiaalikallega. Viitattu 21.1.2021.

[http://www.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita\\_kehittajaasiakastoiminta\\_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas\\_kehittajaasiakastoiminta](http://www.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita_kehittajaasiakastoiminta_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta)

Pajunen, M. 2016. Mahdollisuus Paul Ricœurin hermeneuttisen filosofian ontologisena kysymyksenä. Pro gradu tutkielma. Helsingin Yliopisto. Viitattu 15.05.2021.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160635/Pajunen\\_kaytannollinen\\_filosofia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160635/Pajunen_kaytannollinen_filosofia.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Pohjola, A. 2017. Asiakaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Pulkkinen, P. 2019. Kaksoisdiagnoositujen sankarimatka - Tarina samanaikaisesta päihde- ja mielenterveysongelmasta toipumisesta. Helsingin yliopisto: lisensiaatintutkimus. Viitattu 19.1.2021.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/304968/Pulkkinen\\_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/304968/Pulkkinen_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Riessman, C. & Quinney, L. 2005. Narrative in social work -a critical review. Qualitative social work. Viitattu 25.1.2021.

[https://www.researchgate.net/publication/258182554\\_Narrative\\_in\\_Social\\_Work\\_A\\_Critical\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/258182554_Narrative_in_Social_Work_A_Critical_Review)

Rissanen, P. 2013a. Mitä on kokemusasiatuntijuus? Teoksessa (toim.) Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. 2013. Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy: Tampere, 12-19. Viitattu 14.01.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN\\_ISBN\\_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1)

Rissanen, P. 2015b. Kokemusasiatuntijuus. Teoksessa (toim.) Partanen, A., Moring, J., Bergman, V., Karjalainen, J., Kesänen, M., Markkula, J., Marttunen, M., Mustalampi, S., Nordling, E., Partonen, T., Santalahti, P., Solin, P., Tuulos, T. & Wuorio, S. 2015.

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015 - Miten tästä eteenpäin? Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy: Tampere, 239-261. Viitattu 26.05.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129592/URN\\_ISBN\\_978-952-302-538-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129592/URN_ISBN_978-952-302-538-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rovamo, E. & Toikko, T. 2019. Päihde- ja mielenterveystyöhön kohdistetut negatiiviset asenteet ja assosiatiivinen stigma. Artikkel. Yhteiskuntapolitiikka-lehti: 3. julkaistu 14.6.2019. Viitattu 29.4.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061220162>

Salminen, M. 2020. THL:n viesti opiskelijoille. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 15.01.2021. <https://uutiskirje.thl.fi/a/s/48289822-a7fe40b0fed252cdb45b2483e0e05faf/735329>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. E-kirja. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2017. Luotettavuus laadullisessa tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Sarja, A. 2011. Jaettu asiantuntijuus vuorovaikutustyössä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.1.2021.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55598/Jaettu\\_asiantuntijuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55598/Jaettu_asiantuntijuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sitra 2019. Kohti osaamisen aikaa. Sitran selvityksiä 146. Viitattu 21.1.2021.

<https://media.sitra.fi/2019/02/06165242/kohti-osaamisen-aikaa.pdf>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 18.1.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>

Soronen, K. 2019. Kokemusasiantuntijoiden ja mielenterveystyön ammattilaisten jaettu asiantuntijuus mielenterveystyössä. Teoksessa (toim.) Orjasniemi, T., Romakkaniemi, M., Tauro, T-M. 2019. Tutkiva sosiaalityö, muuttuvat rajat ja vastuut -globaali ja lokaali sosiaalityössä. Talentia-lehti sosiaalityön tutkimuksen seura. 115-128. Viitattu 26.4.2021.

<https://talentia.e-julkaisu.com/2019/tutkivasosiaalityo/#page=1>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 18.1.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015 Väliarviointi ja toteutumisen kannalta erityisesti tehostettavat toimet. Stm julkaisuja. Viitattu 21.1.2021.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71815/URN%3aBNB%3afi-fe201504224732.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Mielenterveys- ja päihdepalveluita uudistetaan

kokemusasiantuntijoiden avulla. Viitattu 14.01.2021. <https://stm.fi/-/mielenterveys-ja-paihdepalveluita-uudistetaan-kokemusasiantuntijoiden-avulla>

Swedlow, B. 2007. Using the Boundaries of Science to do Boundary-Work among Scientists: Pollution and Purity Claims. Northern Illinois University. Viitattu 26.4.2021.

[https://www.researchgate.net/publication/251196405\\_Using\\_the\\_Boundaries\\_of\\_Science\\_to\\_do\\_Boundary-Work\\_among\\_Scientists\\_Pollution\\_and\\_Purity\\_Claims](https://www.researchgate.net/publication/251196405_Using_the_Boundaries_of_Science_to_do_Boundary-Work_among_Scientists_Pollution_and_Purity_Claims)

Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka -sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 29.4.2021. [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)

Tampereen yliopisto 2021. Asiakastyö & työhyvinvointi. Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä.

Viitattu 9.4.2021. <https://sites.tuni.fi/kehitytyohyvinvointia/asiakastyo-tyohyvinvointi/>

Tietoarkisto 2021. Aineistohallintasuunnitelma. Tutkimuksen ja opetuksen valtakunnallinen palveluinfrastruktuuri. Viitattu 17.1.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistohallinta/aineistohallinnan-suunnittelu/>

Valtionvarainministeriö 2020. Eurooppa 2020-strategia. Viitattu 18.1.2021.

<https://vm.fi/eurooppa-2020-strategia>

Videmšek, P. 2017. Expert by experience research as grounding for social work education. Social Work Education. 36, 181. Viitattu 20.1.2021.

[https://www.researchgate.net/publication/312480493\\_Expert\\_by\\_experience\\_research\\_as\\_grounding\\_for\\_social\\_work\\_education](https://www.researchgate.net/publication/312480493_Expert_by_experience_research_as_grounding_for_social_work_education)

Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Tietoarkisto. Viitattu 6.4.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Wallin, A. 2021. Eläytymismenetelmä. Tietoarkisto. Viitattu 11.3.2021.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvaliteoreettis-metodologiset-viitekehukset/elaytymismenetelma/>

Werkko ry 2020. Toiminnan esittely. Viitattu 14.01.2021.  
[https://kuwerkko.fi/\\_files/200000139-c3548c354a/Kokewa-hanke\\_info\\_joulukuu2020.pdf](https://kuwerkko.fi/_files/200000139-c3548c354a/Kokewa-hanke_info_joulukuu2020.pdf)

Werkko ry kotisivut 2021. Ajankohtaista: Werkon päihteettömät olohuoneet - koronasulku. Viitattu 26.1.2021. <https://www.kuwerkko.fi/l/werkon-paihteettomat-olohuoneet-koronasulku/>

Yleinen tietosuoja-asetus. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679. Eur-lex. Viitattu 17.1.2021. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2016:119:FULL&from=FI>

#### Julkaisemattomat

Hyvärinen, R. 2020. Sähköpostit opinnäytetyön aloittamisesta. Viitattu 25.1.2021.

Werkon toimintasuunnitelma 2020. Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tuki WERKKO ry (WERKKO ry) toimintasuunnitelma 2020. Viitattu 26.1.2021.

## Kuviluettelo

Kuvio 1 Ammattilaisten sote-kentät .....	32
Kuvio 2 Yhteistyön eri muodot.....	33
Kuvio 3 Yhteistyön kesto vuosina .....	33



## Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa .....	74
Liite 2: Työpajojen aikataulu ja sisältö .....	75
Liite 3: Haastatteluiden saateteksti .....	76
Liite 4: Kehykertomusten kyselylomake.....	77
Liite 5: Yhteistoiminnallisen pajan analyysin tulokset .....	81
Liite 6: Sisällönanalyysin yläluokat.....	82
Liite 7: Sisällönanalyysin pääluokat ja yhdistettyluokka .....	83
Liite 8: Haastatteluote kuuntelemisesta .....	84
Liite 9: Haastatteluote rikollisesta mielestä.....	85

## Liite 1: Tutkimuslupa

**TUTKIMUSLUPA**

Tutkimuslupa koskee Jenni Elorannan ja Jere Mikkolan Laurea AMK:n opinnäytetyötä Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tuki ry:n KOKEWA -hankkeessa kevään 2021 aikana. Opinnäytetyön toteutuksesta on sovittu erillisessä tammikuussa 2021 allekirjoitetussa opinnäytetyön sopimuksessa, jossa määritellään opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja menetelmät. Opinnäytetyön tarkoituksena on tukea KOKEWA -hankkeen tavoitetta lisätä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden valmiuksia heidän osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esiin Werkon kokemusosaajien kokemuslähtöisen osaamista ja sen roolia sote-ammattilaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Tutkimuslupa koskee seuraavia opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmiä:

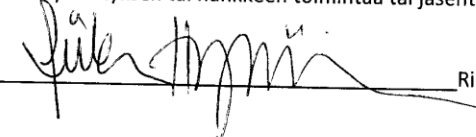
- 1) kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden yksilö- ja ryhmähaastattelut.
- 2) yhteistutkimuksen elementtejä soveltavaan opinnäytetyöprosessiin kuuluvien työpajojen tuotokset.
- 3) eläytymismenetelmällä kerätyt kirjalliset jatkotarinat kehyskertomuksiin.

Opinnäytetyöntekijöiltä edellytetään tutkimuseettisten periaatteiden noudattamista prosessin kaikissa vaiheissa, tämä tehdään mm. seuraavia toimintatapoja noudattaen:

- 1) Werkkö ry:n jäsenten Facebook -ryhmässä kerrotaan tekeillä olevasta opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta, tavoitteista ja osallistumismahdollisuuksista avoimesti ja läpinäkyvästi Opiskelijat liittyvät opinnäytetyöprosessinsa ajaksi fb-ryhmään, jotta avoin ja riittävän usein toistuva tiedottaminen mahdollistuu.
- 2) Opinnäytetyötyöpajojen tapahtumakutsuissa sekä työpajoissa ilmaistaan selkeästi, että toiminta on osa opinnäytetyötä.
- 3) Yksilö- ja ryhmähaastatteluissa opiskelijat pyytävät jokaiselta haastateltavalta suostumuksen haastattelun nauhoittamiseen ja käyttämiseen opinnäytetyön aineistona. Haastattelusta sovittaessa jokaiselle osallistujalle lähetetään saate, jossa kuvataan myös aineiston käsittely.
- 4) Ammattilaisten tarinat kerätään Werkkö ry:n viestintäkanavissa ja sosiaalisessa mediassa jaettavan Google Forms-linkin kautta. Osallistumispyyntöä tulevat jakamaan myös Werkon yhteistyötahot ja jäsenet oman aktiivisuutensa mukaan. Osallistuminen on täysin anonyymiä, eikä rajoitu minkään tietyn organisaation palveluksessa työskenteleviin ammattilaisiin. Koska osallistumispyyntöä jaetaan laajalti kokemusasiantuntijuuden parissa työskenteleville ammattilaisille ympäri Suomen, organisaatiokohtaisia tutkimuslupia on mahdotonta pyytää, eikä se missään mielessä olisi tarkoituksenmukaistakaan. Siksi kiinnitetään huomiota siihen, että Google Forms -lomakkeessa tuodaan selkeästi ilmi, mihin tarkoitukseen vastaajien kirjoituksia käytetään.

Opinnäytetyön aineistona ei saa käyttää opinnäyteyhteistyön aikana muuten (esim. suljetussa fb-ryhmässä käydyt keskustelut, jotka eivät koske opinnäytetyötä) saatua yhdistyksen tai hankkeen toimintaa tai jäsenten henkilökohtaisia asioita koskevaa luottamuksellista tietoa.

Järvenpäässä 1.2.2021

  
Riikka Hyvärinen

Keski-Uudenmaan vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tuki WERKKO ry

Werkon KOKEWA -hanke 2020–2022  
Seutulantie 3–5 A, 04410 Järvenpää  
www.kuwerkko.fi  
facebook.com/Werkkory

hankekoordinaattori Riikka Hyvärinen  
riikka.hyvarinen@kokewa.fi  
www.kuwerkko.fi/kokewa  
puh. 050 366 2114

## Liite 2: Työpajojen aikataulu ja sisältö

### Työpajojen sisältö sekä tavoitteet

- 15.12.2020 Yhteistyön käynnistäminen, opinnäytetyön suunnitteleminen ja aiheideointi  
Läsnä vapaaehtoisia kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita +hankekoordinaattori
- 5.1.2021 Sopimuksen kirjoittaminen  
Läsnä hankekoordinaattori ja opinnäytetyön tekijät
- 20.1.2021 Opinnäytetyötyöpaja. Tutkielman toteuttamisen käytännöistä sopiminen ja yhteistoiminnallisuuden toteuttaminen käytännössä  
Läsnä vapaaehtoisia kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita +hankekoordinaattori
- 4.2.2021 Kehyskertomusten luominen  
Läsnä vapaaehtoisia kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita +hankekoordinaattori

Yhteistoiminnallinen toteutus tapahtuu Werkko ry:n sisäisessä ryhmässä, kehyskertomusten loppuun työstäminen ja jakaminen.

Maaliskuun aikana yksilöhaastattelut ja ryhmäkeskustelut. Yhteistoiminnallisuutena osallistumisen ja Werkko ry:n sisäisen ryhmän vuorovaikutuksella. Haastatteluihin rekrytoiminen

- 30.3.2021 Opinnäytetyökuulumiset  
Läsnä hankekoordinaattori ja opinnäytetyön tekijät
- 9.4.2021 Kehyskertomusten aineistoanalyysi. Laadullisen sisällön analyysin ensimmäisen vaiheen suorittaminen. Aineiston tulkitseminen kokemuskäytännöstä  
Läsnä: vapaaehtoisia kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita ja hankekoordinaattori

Yhteistoiminnallinen toteutus Werkko ry:n sisäisessä ryhmässä.

- 19.5.2021 Porinapaja: tulosten läpikäyminen, näistä keskusteleminen. Luotettavuuden arviointi ja tulosten hyödynnettävyys  
Läsnä vapaaehtoisia kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita sekä hankekoordinaattori

Opinnäytetyö haastateltujen ja Werkko ry:n puheenjohtajan kommentoitavana 31.05.2021-04.06.2021

### Liite 3: Haastatteluiden saateteksti

#### **Kiitos osallistumisesta opinnäytetyöhömmme**

Olemme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijoita Laurea-ammattikorkeakoulusta, ja tuotamme yhteistyössä Werkko ry:n kanssa opinnäytetyömmme. Opinnäytetyössämme olemme kiinnostuneita teidän kokemuksistanne erilaisilla työn kentillä. Tavoitteenamme on lisätä ymmärrystä teidän osaamisestanne ja asiantuntijuudestanne. Haluamme edistää kokemusasiantuntijuuden näkyvyyttä ja osaamista sosiaali- ja terveysalan monimuotoisella ammattikentällä.

Opinnäytetyön tuloksia ja antia voidaan hyödyntää sekä käyttää Werkko Ry:n hyödykseen näkemällä tavalla.

Haastattelu voidaan suorittaa etäyhteyksin, haastattelusta luodaan tallenne. Tallenteen tulemme muokkaamaan kirjalliseen muotoon, niin ettei haastateltavaa siitä tunnisteta. Tämän jälkeen tallenne poistetaan kokonaan. Eli haastattelut toteutetaan anonyymisti. Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista, lupa opinnäytetyön toteuttamiseen on Werkon KOKEWA-hankkeelta.

Kokemuksen jakaminen on täysin vapaaehtoista, sinulla on oikeus kieltäytyä myös kesken haastattelun kokemuksen jakamisesta. Haastattelun päätteeksi vielä varmistamme halunne jakaa kokemuksenne opinnäytetyötämme varten. Kun kertomus on muokattu nimettömäksi, niin tämän jälkeen tekstiä ei voi poistaa lopullisen tutkielman aineistosta.

Valmis julkaistu opinnäytetyö tulee kaikkien nähtäväksi. Tavoitteenamme on saada opinnäytetyö valmiiksi touko- kesäkuussa 2021. Opinnäytetyön julkaisemisen myötä kirjalliseen muotoon muokatut haastatteluiden tiedostot sekä mahdolliset tulosteet poistetaan. Linkki valmiiseen julkaisuun jaetaan Werkon jäsenille luotuun ryhmään.

Mikäli sinulle ilmenee lisäkysymyksiä voit ottaa meihin yhteyttä Facebook Messengerin kautta tai sähköpostitse [jenni.eloranta@student.laurea.fi](mailto:jenni.eloranta@student.laurea.fi) tai [jere.mikkola@student.laurea.fi](mailto:jere.mikkola@student.laurea.fi) Myös hankekoordinaattori Riikka Hyvärinen voi vastata ilmeneviin kysymyksiin.

Kiitos!

Jenni Eloranta ja Jere Mikkola.

## Liite 4: Kehyskertomusten kyselylomake

## Yhteistyön kokemuksia

Olemme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijoita Laurea-ammattikorkeakoulusta, ja tuotamme yhteistyössä Werkko ry:n kanssa opinnäytetyöme. Opinnäytetyössämme olemme kiinnostuneita teidän yhteistyökokemuksistanne erilaisilla työn kentillä kokemusasiantuntijoiden/vertaistoimijoiden kanssa.

Tavoitteenamme on saada lisää ymmärrystä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden asiantuntijuudesta. Haluamme edistää kokemusasiantuntijuuden ja osaamisen näkyvyyttä sosiaali- ja terveysalan monimuotoisella ammattikentällä.

Tämä kysely tulee opinnäytetyössä toteutettujen haastatteluiden rinnalle. Kehyskertomusten kautta kuulemme teidän ammattilaisten kokemusten ääntä. Kysely toteutetaan anonymisti ja tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Vastaaminen kyselyyn on täysin vapaaehtoista, antamastanne ajastanne olemme erittäin kiitollisia. Opinnäytetyön valmistuttua kyselyn vastaukset tuhotaan, valmis opinnäytetyö tuloksineen julkaistaan Theseuksessa sekä jaetaan Werkon KOKEWA-hankkeen yhteistyökumppaneille luettavaksi.

Mikäli sinulle ilmenee lisäkysymyksiä voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse [jenni.eloranta@student.laurea.fi](mailto:jenni.eloranta@student.laurea.fi) tai [jere.mikkola@student.laurea.fi](mailto:jere.mikkola@student.laurea.fi)

Kysely on rakennettu kolmeen osioon: taustatiedot, ensimmäinen kertomus ja toinen kertomus. Toivomme, että jatkatte kertomuksia omien kokemustenne kautta. Voitte vastata kyselyn molempiin osioihin tai vain toiseen. Vastauksia keräämme maaliskuun loppuun saakka.

Kiitos kertomuksistanne!

\*Pakollinen

### Taustatiedot

#### 1. Työskentelen... \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Sosiaalialalla

Terveysalalla

Järjestöalalla

Muu: \_\_\_\_\_

2. Kokemukseni kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa toimimisesta ovat kertyneet... (Valitse 1 tai useampi vaihtoehto) \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Opiskelujen aikainen harjoittelu tai oppimistehtävä
- Työparityöskenteleminen
- Tiimityö
- Kehittämistyö
- Ryhmänohjaus
- Hanke
- Verkostotyö

Muu:  \_\_\_\_\_

3. Kuinka paljon sinulla on kokemusta yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden/vertaistoimijoiden kanssa? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Muutamia yksittäisiä kertoja
- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- Enemmän kuin 10 vuotta

Uusi jäsen  
työyhteisössä

Kehyskertomukset on luotu yhdessä Werkko Ry:ssä toimivien kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Kirjoittamasi kertomuksen ei tarvitse olla tositapahtuma, jatka tarinaa kokemuksiasi hyödyntäen.

4. Kokemusasiantuntija on otettu hyvin vastaan työyhteisössä, hänet esiteltiin työyhteisölle ja hänelle luovutettiin työavaimet. Hän on tuntenut itsensä tervetulleeksi sekä vaistonnut yhteisön asenteen olevan myönteinen. Yhteistyö on sujunut hyvin, kokemusasiantuntija on tuonut työhön lisäarvoa. Kerro tarkemmin ajasta ennen kokemusasiantuntijan tuloa osaksi työyhteisöä sekä jatka tarinaa, miten tästä eteenpäin yhteistyö etenee? Millainen rooli kokemusasiantuntijalla oli ensimmäisinä päivinä?

---

---

---

---

---

5. Kokemusasiantuntija on aloittanut työyhteisössä. Hän kokenut, ettei ole tervetullut sekä vaistoa asenteen olevan kielteinen hänen läsnäolonsa suhteen. Häntä ei ole esitelty työyhteisölle, eikä hän pääse työyhteisön tiloihin pyytämättä ovien avaamista. Yhteistyössä on hankaluuksia, kokemusasiantuntija kokee roolinsa näkymättömäksi. Kerro tarkemmin ajasta ennen kokemusasiantuntijan tuloa osaksi työyhteisöä sekä jatka tarinaa, miten tästä eteenpäin yhteistyö etenee? Millainen rooli kokemusasiantuntijalla oli ensimmäisinä päivinä? Millaiset asiat edistävät työyhteisön myönteistä suhtautumista uutta jäsentä kohtaan?

---

---

---

---

---

Työparina  
ryhmänohjauksessa

Kehyskertomukset on luotu yhdessä Werkko Ry:ssä toimivien kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Kirjoittamasi kertomuksen ei tarvitse olla tositapahtuma, jatka tarinaa kokemuksiasi hyödyntäen.

6. Ohjasit ryhmää yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa. Kokemus oli kaikin puolin onnistunut. Teidän erilaiset osaamisenne täydensivät toisiaan. Yhteistyössänne roolijako oli luonnollinen ja hyvä yhteistyösuhteenne välittyi ryhmäläisille. Saitte hyvää palautetta. Kerro tarkemmin mitä tapahtui. Kuvaile, miten suunnittelitte sekä toteutitte yhteistyötänne käytännössä. Kerro roolijaostanne, millaisissa tilanteissa voit nojata kokemusasiantuntijan osaamiseen?

---

---

---

---

---

7. Ohjasit ryhmää yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa. Kokemus ei ollut hyvä. Tuntui, että osaamisenne eivät täydentäneet toisiaan, vaan olitte törmäyskurssilla koko ajan. Tämä välittyi ryhmään ja saitte huonoa palautetta. Kerro tarkemmin, mitä tapahtui. Kuvaile, miten suunnittelitte sekä toteutitte yhteistyötänne käytännössä. Miten pääsisitte kohti sujuvaa työparityöskentelyä?

---

---

---

---

---

#### Palautepyyntö

8. Halutessasi voit vielä lopuksi antaa meille palautetta kyselystä.

---

---

---

---

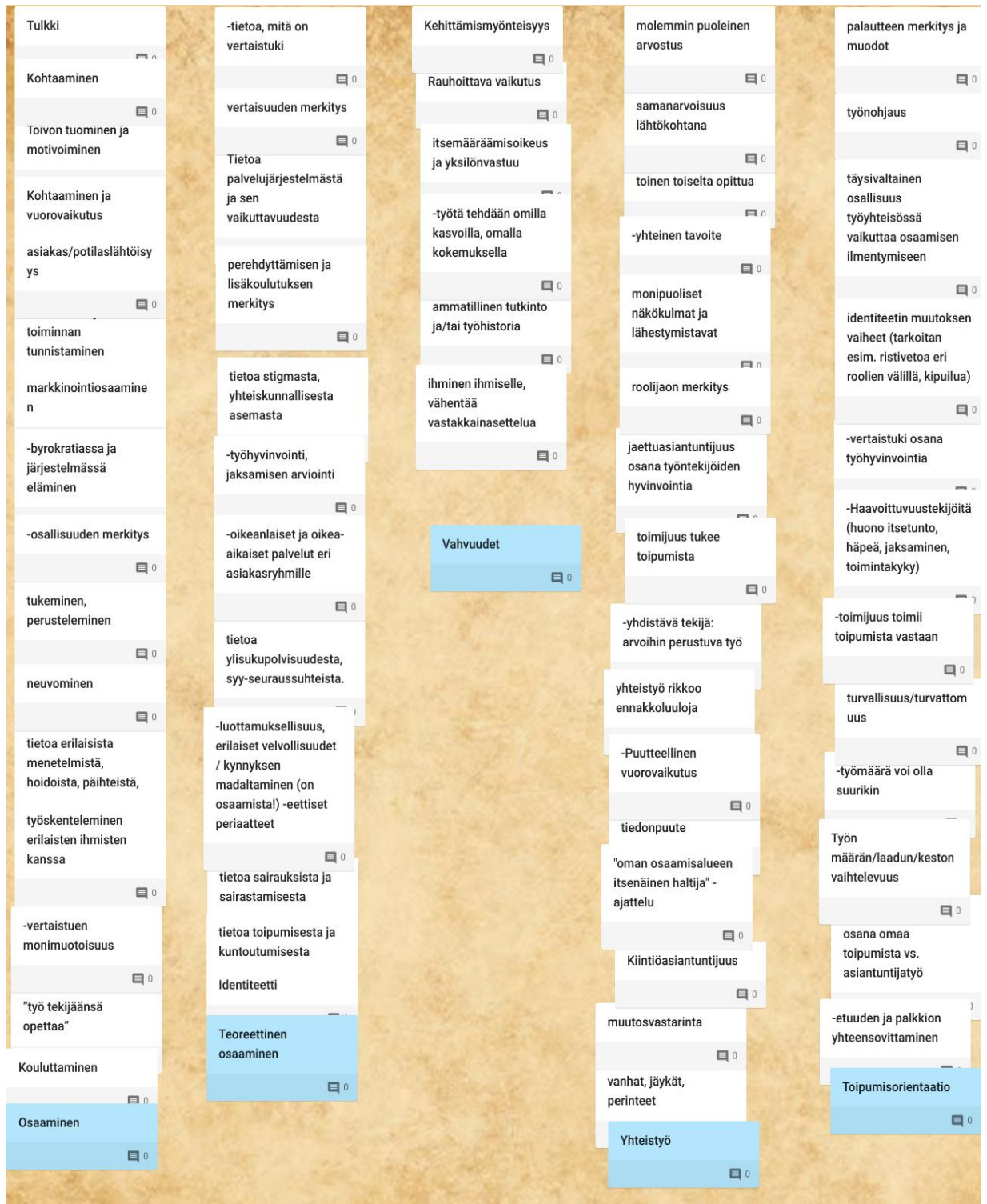
---



## Liite 5: Yhteistoiminnallisen pajan analyysin tulokset

Omnistuneen yhteistyön elementit	Epäonnistuneen yhteistyön elementit	Osaamisen elementit	Muuta?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedotantaminen asiasta (myös siitä, mitä kokemusasiantuntijus on)</li> <li>• avoin keskustelu</li> <li>• molemmin puolinen arvostus</li> <li>• työnjohto</li> <li>• aika (yhteisten työmallien löytämiseen)</li> <li>• yhteiset arvot</li> <li>• hyvä perehdytys</li> <li>• kokemusasiantuntijat täysivaltaisina työyhteisön jäseninä</li> <li>• kokemustiedon ja ammatillistiedon yhtäläinen arvostus</li> <li>• Kokemusasiantuntijuiden toteutumisen edellyttäjä ammatillista osaamista ja -tietoa</li> <li>• aikaa tutustumiselle myös työn ulkopuolella</li> <li>• aika</li> <li>• on orettu kätti</li> <li>• kat on saanut omia asiakkaita</li> <li>• ammatilliset ovat tiedostaneet tarpeen katiille</li> <li>• kat orettu mukaan johtoryhmään</li> <li>• paikka budjetoitu</li> <li>• katin tiedot ja taidot haluttu mukaan ammatillaisen oma osaaminen on vahvistunut</li> <li>• molemminpuolinen kunnioitus</li> <li>• yhteinen visio</li> <li>• työn merkitys kasvanut</li> <li>• syvämpi ymmärrys</li> <li>• uusia näkökulmia</li> <li>• tuttu katti, tuttu yhteisö, paikka, jne</li> <li>• tutuus = helppous</li> <li>• ei koe kattia kilpailijana</li> <li>• kollegaan käytös hävettävyyt (huomio esintulo postivinen?)</li> <li>• Työparit oppii toinen toiseltaan ja oppii toisen ydintä</li> <li>• Asioista on sovittu etukäteen, roolista, asiakkaan kannalta selkeästi kokonaisuuden rakentaminen</li> <li>• Ajan kanssa yhteistyötä tekemällä työtavat syvenevät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• yhteisen keskustelun puute</li> <li>• asioista puhumattomuus</li> <li>• ammatillisten epävarmuus omasta ammatillisesta osaamisestaan</li> <li>• (kokemusasiantuntijus työseenaalista professorit ja roolit)</li> <li>• ei jaettu ymmärrystä (kokemuslahtoisien tiedon ja osaamisen merkityksestä)</li> <li>• käsitteiden muutosasatirina</li> <li>• kiinto kokemusasiantuntija</li> <li>• huono johtaminen, huonot rakenteet</li> <li>• Oma jaksaminen puuttuu</li> <li>• Työntekijöiden kuormittuneisuus vaikuttaa kokemusasiantuntijan vastaanottamiseen negatiivisesti</li> <li>• Ei kuulu mihinkään, ei linkity yhteisöön</li> <li>• Jos on aidon kohtaamisen puute, niin ei synny aidon osaamisen arvostusta</li> <li>• kattia ei oretta tiimpilaverihin</li> <li>• ei perehdytystä</li> <li>• kat ei tiedä kattia kuuluvat tiimiin</li> <li>• ammatillainen ei osaa kohdata kattia</li> <li>• ei yhteistä aikaa esteettyn jälkeen</li> <li>• ei nimetty/yhteyshenkilöä</li> <li>• epäselvä roolitus</li> <li>• kat itsenäisenä teijänä eikä yhteistyötä</li> <li>• ammatillainen kuvittelee että katti ratkaisee kaikki pulmat</li> <li>• kat tekee ammatillisten työt</li> <li>• tiedämättömyys</li> <li>• ennakkoluulot</li> <li>• kunnioituksen puute</li> <li>• laannistuminen tulevaisuudesta sote- alalla</li> <li>• Ennakkoluulot, pelot.</li> <li>• Asiakkaasta tuodaan ennakkotieto ennakkoluulojen kera "hän on tämmönen".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toivon näkökulma</li> <li>• esimerkinä toimiminen (toipumisesta)</li> <li>• yhteistyötaito</li> <li>• yhdessä toimimisen taito</li> <li>• ammatillisen osaamisen arvostamisen taito</li> <li>• taito kannustaa</li> <li>• kat sai omia asiakkaita</li> <li>• alettu pohtia miten oppia toisiltaan</li> <li>• vastavuoroisuutta</li> <li>• siirtyminen</li> <li>• työparityöskenteilyn</li> <li>• kokeliu väkintui, työn</li> <li>• pysyvyys</li> <li>• yhteistyö ollut onnistunutta ja toimivaa</li> <li>• silti voi oppia uutta</li> <li>• kat jatkossakin mukaan kehittämistyöhön</li> <li>• tiedostaminen siitä että tämä työtapo ei välttämättä sovi kaikille</li> <li>• Yhteiskehittämisen</li> <li>• Jaettu asiantuntijuus</li> <li>• Toimii tulkkina</li> <li>• Pystyy kyseenalaistamaan asiakkaan tuomaa tarinaa eri tavalla kuin "ammatillainen"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kokemusasiantuntijuus työseenaalista roolit ja professorit</li> <li>• Kokemusasiantuntijan kohteilu kielii asiakkaiden kohteilusta</li> </ul>

## Liite 6: Sisällönanalyysin yläluokat



## Liite 7: Sisällönanalyysin pääluokat ja yhdistettyluokka



## Liite 8: Haastatteluote kuuntelemisesta

”Kyllä mä...niin kuin...ne vahvuudet ovat sillä puolella, että mä olen oppinut kuuntelemaan, kuuntelemaan ja kuuntelemaan. Tarkoitan sitä hetkeä, kun tämä henkilö alkaa olemaan, pisanan verran puhumaan. Silloin mä vetäydyn tarkoituksella, eli kuuntele, kuuntele ja kuuntele. Tulee sana ja toinen silloin tällöin. Sillä ei ole mitään väliä, onko hyvä ulosanti vai ei. Tekee sen omalla tyylillään. Kun tekisi mieli kysyä, niin silloin pitää myös malttaa mielensä. Kuuntele. Koska todennäköisesti se kertoisi sen itse asian, mitä mä olisin juuri halunnut kysyä. Tavallaan se olisi parempi vaihtoehto. Kun henkilölle antaa mahdollisuuden puhua, ja mä vaan kuuntelen. Kun minulle aikoinaan annettiin tarpeeksi siimaa ja jaksettiin kuunnella. Kun mä sain puhua, niin mä aloin löytämään itselleni niitä ratkaisuja. Kun mä puhuin toiselle itse omaa asiaa, nii itselläni sytty pieniä välähdyksiä, Kun ensimmäisen kerran puhuin niitä ääneen, mitä on mennyt pieleen ja mitä on sössitty? Silloin mä hokasin, että minähän olisin voinut tehdä näin. Siinä vaan poitsu nyökytteli, että mitä se taas antoi (naurua). Antoi sen vaan tulla. Mä tavallaan rupesin näkemään itseni ja ongelmani paremmin, kun mä sain vaan puhua ensin ne pois, ja määrättömästi. Kierrellen ja kaarrellen, vaikka siellä tuli epäolennaisia asioista, mutta sieltä tuli kuitenkin tavaraa. Siinä matkan varrella, mä itse, aloin huomaamaan. Hetkinen mä aloin löytämään itse niitä oivalluksia, mitä on tapahtunut? Miksi minä olen löytänyt itseni jostain päihdehoitolaitoksesta tai katkaisuasemalta? Minä rupesin löytämään, miksi näin on käynyt, miksi olin siellä? Minä aloin löytämään järkipäisiä syitä, että näin tässä pitikin käydä, hemmetti (naurua). Nämä tietyt asiat ovat vaikuttaneet tähän. Tämähän on faktaa, että tässä on pitänyt käydä näin. Loppujen lopuksi tämä on minun elämäni. Tämä on polutettu ja minä olen tässä. Siinä alkoi jalat laskeutumaan maahan ja mä olin itselleni ankara alkuvaiheessa. Minä olin todella ankara itselleni. Sekin rupesi loivenemaan. Minä olin, -”hei, on tapahtunut sellaisia asioita, jolle mä en voi enää mitään.” Nyt pitää saada itsensä jotenkin sellaiseen tilaan, että mä rauhoitun. Pitää katsoa, että mitä mulla on tällä hetkellä? Missä kunnossa minä olen tällä hetkellä? Missä mä olen? Mitä pystyn tekemään ja mitä minä pystyn tekemään. Aina oli helppoa mennä menneisyyteen, kun silloin oli sitä ja tätä. Se oli tavallaan oppi, myöntämään, mä olen tässä ja elossa. Minulla on periaatteessa apua ympärillä. Silloin alkoi tajuaamaan, sen hetken merkityksen. Silloin tuli siihen ajatukseen, kuinka tärkeää on elää tässä hetkessä. Unelmiahan voi olla, mutta turhaan on lähteä kiirehtimään, että kahden vuoden päästä pitäisi olla vuokrakämpä ja minun pitäisi olla sitä ja tätä. Silloin taas olisi lähtenyt se ralli päälle ja olisin kiirehtinyt sitä omaa toipumista. Ihan syyttä suotta, koska minulle siitä huomautettiin muutaman kerran, ihan työntekijöiden toimesta. Ne sanoivat mulle ”mihin sulla on oikein kiire? Yritä ottaa vähän iisimmin, meistä alkaa näyttää, että mopo alkaa keulimaan.” Tässä hetkessä elämistä, että on tietynlainen tasapaino. Unelma on oma juttunsa, mutta sellainen tasapaino. Tietoisuus, mitkä asia ovat minun käsissäni ja on myös asioita, jotka eivät ole minun käsissäni. Kokemusasiantuntijana toimimiseen, kun tuolla kohtaa asiakkaita, niin se on äärimmäisen tärkeitä muistaa, ”kuinka mä osaisin ja kertoisin sitä omaa polkua ja neuvoja, niin vastuu on viimekädessä sillä kuulijalla.” Siinä on rajanveto. Mä olen kertonut, mitkä ovat mua auttaneet, kun hän tekee ratkaisuja, niin ne ovat hänen omia ratkaisujaan. En mä ole tehnyt niitä hänen puolestaan. Tämöinen asia on selkeytynyt tässä matkan varrella. On aika paljon helpompi olla ja elää (naurua).”

## Liite 9: Haastatteluote rikollisesta mielestä

”Rikollisen mielen muuttaminen, voidaan sanoa näin, että se on yhtä kova savotta kuin lopettaa päihteiden käyttö. Sen takia näitä on hyvä käsitellä erikseen. Että ymmärtää sen, että täs on näin paljon töitä. Eli juttuhan lähtee siitä, että aina kun tulee sellainen ajatus. Otetaan sellaisia pikku esimerkkejä, et aina on painettu pummilla metroissa ja sun muissa. Se kuuluu siihen, et mä rupee mitään maksaa. Et jos tulee sakot, niin antaa tulla vaan. Eli tämmönen käsitys, sen kääntäminen pois. Et hei, tästä joutuu jotain kuittaamaan, kun se kuuluu tähän yhteiskunta rakenteeseen. Se on joskus hirveen vaikeeta lähtee siitä kun se sekoittuu siihen päihdemaailmaan. Jossa automaatti se on että, joskus tehää noin ja kuuluu tehä noin. Ei oo hirveen helppoa muuttaa sitä. Onneksi noilla osastoilla on pohjatyö tehty. Kun tullaan tohon paikkaan, niin sitten ollaan siviilielämässä. Niin, näitten kertaus ja läpikäynti, millaisena minä koen sen rikollisen mielen. Sanotaan näin nyt, että mä olin erään kerhon hommissa, mulla oli toiminimi, tehtiin näitä surullisen kuuluisia raksahommia Stadissa. Nehän kaikki tehtiin, niiku pimeenä. Väärennettyä kuittia ja ynnä muuta. Se oli silloisessa elämässä, ihan niiku automaatti. Näin tehdään, et se toimii. Liksät maksetaan pimeenä, mä jaan kirjekuoret perjantaina. Siinä on tavalla ääripää siitä, et kuinka ajatuskin on siinä, että ei mitenkään ruveta tekemään rehellisesti. Kaikesta pitää olla joku meininki. Se raha ohjaa sitä touhua siinä. Lähde nyt kääntää sitä, että eka vuosi on se ratkaisevin. Kääntykö rikollinen mieli sieltä? Pystyykö? Monet päihdetoipujatkin sanoo tuolla kokouksessa, että kiitos puhtaasta päivästä. Oon muutaman kanssa keskustellut, että onko ollut puhdaspäivä? Mites tää sun rikollinen mieli? Eihän se kuuluu tähän! Mietipäs sitä. Kyl se vaan kuuluu! Jos sulla on rikollisia ajatuksia, vaikka oot puhtaana, niin sun pitäisi oikeesti miettiä sitä, että onko mun ajatusmaailma puhdas? Voinko mä sanoa näin? Aika hiljaiseksi ne menevät aina, että kun ne tajuavat sen. Niinpä, niin. Aika paljon siellä on sillain, jollain tasolla hyväksyy vielä rikollista mieltä. Et se on vähän surullista kuultavaa. Ne täytyy käsitellä omanansa, et kulkee rinnakkain. Sit sä saat sitä mielenrauhaa, kun sä oot siitä päässyt eroon. Et sulle ei tuu enää sellaisia ajatusyhtymiä, et tosta vois keikata tai jotain muuta. Et jos näkee, että joku tekee jotain. Okei, ei kuullu mulle. Just niin, ei tietenkään kuulu. Sillä hyväksytään osaltaan. Jos mä näen jonkun, esimerkiks kiusaustilanne tai jotain muuta. Niin mä uskalla mennä siihen, mä menen siihen. En mä sano, et kaikkien pitäisi mennä. Siinä voi toimia sillain, et tekee ilmoitukset ja painaa juttuja mieleen. Et voi sitten kertoa, ja sit tietysti, et mä mä lähe vasikoimaan, joo-o (sarkastisesti). Et siinä on sit rikollinen mieli, jos ei mene sanomaan sitä asiaa. Minkä on nähnyt. Sehän on rikollista toimintaa. Se on monisyinen asia. Rikollinen mieli, ja siitä, itsensä ulos ajaminen. Töitä joutuu tekemään.”