

Reeta Metso 1400802
Olga Nykänen 1400791

Monitoimijainen yhteistyö asunnottomien palveluja kehitettäessä

Kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Kevät 2017

<p>Tekijät Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Reeta Metso, Olga Nykänen Monitoimijainen yhteistyö asunnottomien palveluja kehitettäessä. Kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä</p> <p>30 sivua + 2 liitettä Kevät 2017</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Sosionomi (AMK)</p>
<p>Koulutusohjelma</p>	<p>Sosiaalialan koulutusohjelma</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	<p>Sosiaalialan koulutusohjelma</p>
<p>Ohjaajat</p>	<p>Lehtori Katja Ihamäki Osaamisaluepäällikkö Riikka Harju</p>
<p>Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä ammattilaisten kanssa toimimisesta asunnottomien palveluja kehitettäessä. Tutkimme lisäksi sitä, mitä tulee ottaa huomioon, jotta ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö toimisi entistä sujuvammin. Tavoitteena oli tuoda kokemusasiantuntijoiden ääni kuuluviin ja auttaa juurruttamaan kokemusasiantuntijatoimintaa kuntien työkuultuuriin. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Omat Avaimet 2 -projektin kanssa.</p> <p>Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin teemahaastattelun keinoin. Tutkimuksen suunta tarkentui sekä haastateltaviksi sopivat henkilöt tavoitettiin yhteistyössä Omat Avaimet 2 -projektin projektivastaavan kanssa. Haastatteluihin osallistui neljä (4) henkilöä, jotka toimivat kokemusasiantuntijoina asunnottomien palveluiden kentällä eri puolilla Suomea. Haastatteluaineisto litteroitiin, jonka jälkeen se analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä. Teoriapohjana opinnäytetyössä olivat monitoimijainen yhteistyö ja dialogisuus.</p> <p>Haastatteluiden mukaan kokemusasiantuntijat on otettu pääosin hyvin vastaan erilaisissa työryhmissä, mutta esimerkiksi epäselvä rooli ja epäselvyydet kommunikoinnissa koettiin haastavina. Kokemusasiantuntijat toivat haastatteluissa esiin turhautumistaan koskien tiedonsaannin puutteita. Oma tarina nähtiin tärkeänä työvälineenä, mutta sen kertomiseen liittyi paljon kuormittavuutta. Kokemusasiantuntijat kokivat, että suhtautuminen heihin tasavertaisina yhteistyökumppaneina työryhmissä oli onnistunutta etenkin, kun kokemusasiantuntijan tehtävä on ollut riittävän tarkkaan määritelty. Toisinaan yhteistyötä ammattilaisten kanssa kuvailtiin jäykäksi.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista voivat hyötyä kaikki kokemusasiantuntijoiden kanssa toimivat henkilöt. Lisäksi opinnäytetyö toimii hyvänä keskustelun avaajana henkilöille, joille kokemustieto ei ole ammatillisessa toiminnassa vielä tuttua. Tutkimukseen osallistuvien kokemusasiantuntijoiden ääni ja heidän kokemuksensa yhteistyöstä ammattilaisten kanssa saatiin tuotua esiin. Opinnäytetyön johtopäätösten avulla monitoimijaista yhteistyötä voidaan kehittää sekä kokemusasiantuntijan roolia selkeyttää.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>kokemusasiantuntija, monitoimijainen yhteistyö, asiakaslähtöinen kehittäminen, asunnottomuus</p>

Authors Title Number of Pages Date	Reeta Metso, Olga Nykänen Multisectoral cooperation in the development of services for the homeless. The experts´ by experience perspectives 30 pages + 2 appendices Spring 2017
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Katja Ihamäki, Senior Lecturer Riikka Harju, Head of Department
<p>The purpose of this Bachelor´s Thesis was to find out the experts´ by experience perspectives of working with professionals in the development of services for the homeless. In addition, we wanted to study what should be taken into account when ensuring a smooth collaboration between professionals and the experts by experience. The purpose of this Bachelor´s Thesis was to bring out the voice of the experts´ by experience and to help to entrench expertise of experience into the work culture in municipalities. This Bachelor´s Thesis was done in collaboration with the Own Keys 2 Project.</p> <p>The Thesis was a qualitative study and the data was collected by theme interviews. The angle of the study was specified in cooperation with Own Keys 2 project manager, as well as finding suitable persons to be interviewed. Four persons across the country participated in the interviews. Data was transcribed and analyzed using the content analysis method. The theoretical framework of this Bachelors´s Thesis were multisectoral cooperation and dialogue.</p> <p>According to the interviews, the experts by experience have mainly been well received in various working groups. The interviews of the experts by experience brought out that they had frustrations regarding to a lack of information. For example, an unclear role and a lack of clarity in communication were felt challenging. The own story was seen as an important tool, but it involved a lot of strain to express. The experts by experience felt that attitudes towards them as equal partners in the working groups had been positive, especially when the mission of being an expert by experience was defined well enough. Sometimes the cooperation with the professionals was described as rigid and inflexible.</p> <p>The results of the thesis can be benefitted by all the people working with experts by experience. The voice of the experts´ by experience involved was brought out in the study and their experience in cooperation with professionals was thrown into relief. With the conclusions of the thesis, multisectoral cooperation can be developed in the future and the role of experts by experience can be clarified.</p>	
Keywords	expert by experience, multisectoral cooperation, customer-oriented advancement, homelessness

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asunnottomuus Suomessa	2
2.1	Toimet asunnottomuuden vähentämiseksi	3
2.2	Vailla vakinaista asuntoa ry	4
3	Asiakaslähtöinen kehittäminen	5
3.1	Kokemusasiantuntijuus asiakaslähtöisyyden toteutumisen keinona	7
3.2	Omat avaimet 2-projekti	8
4	Monitoimijainen yhteistyö	9
5	Dialogisuus	11
6	Tutkimuksen toteutus	13
6.1	Menetelmänä haastattelu	13
6.2	Aineistonkeruu ja kohderyhmä	14
6.3	Aineiston analysointi	15
7	Tulokset	15
7.1	Yhdenvertainen toimijuus	16
7.2	Tiedon saaminen ammattilaisilta	17
7.3	Yhteinen kieli	18
7.4	Oma tarina työvälteenä	19
7.5	Kokemusasiantuntijan epäselvä rooli	20
7.6	Byrokraattisuus	22
8	Johtopäätökset	23
9	Pohdinta	27

Liitteet

Liite 1: Suostumusasiakirja haastateltaville

Liite 2: Teemahaastattelukysymykset

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda ilmi kokemusasiantuntijoiden kokemuksia yhteistyön tekemisestä ammattilaisten kanssa asunnottomien palveluja kehitettäessä. Kokemusasiantuntijuudella on perinteet vertaistoiminnassa etenkin päihde- ja mielenterveyspuolella, mutta ammatillisessa työskentelyssä kokemusasiantuntijuus on suhteellisen uusi ilmiö. Koko ajan vähenevien resurssien vuoksi on taloudellista hyödyntää kokemusasiantuntijoilta saatavaa työpanosta. Vakiintuneita malleja ja toimintatapoja kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyöstä ei vielä ole muodostunut, mikä on koettu haasteeksi. Kuitenkin laeissa painottuu asiakkaiden osallistaminen, jonka toteutumiseksi kokemusasiantuntijuus on oiva keino. Sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin on kirjattu monia kohtia, jotka puhuvat kokemusasiantuntijuuden käytön puolesta. Tutkimusta kokemusasiantuntijuudesta on tehty jonkin verran, mutta sitä kaivataan lisää. Opinnäytetyömme aihe on yhteiskunnallisesti tärkeä ja erittäin ajankohtainen.

Opinnäytetyömme työelämäkumppani on Vailla vakinaista asuntoa ry ja sen Omat avaimet 2: kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina -projekti. Projekti toimii vuosina 2016–2018 ja on jatkoa Omat avaimet -hankkeelle. Hankkeiden aikana on havaittu haasteita eri tason toimijoiden välisessä yhteistyössä. Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä ovat “Millaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla on ammattilaisten kanssa toimimisesta asunnottomien palveluita kehitettäessä?” ja “Mitä tulee ottaa huomioon, jotta ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö toimisi entistä sujuvammin?”. Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa lisää tietoa, jonka avulla kokemusasiantuntijatoimintaa saataisiin paremmin juurrutettua kuntien työkalutuuuriin. Opinnäytetyön tulokset hyödyttävät etenkin kokemusasiantuntijoiden kanssa toimivia ammattilaisia, tuoden näkökulmaa kohtaamiseen ja osallistamiseen. Näin monitoimijainen yhteistyö kehittyy tulevaisuudessa saumattomammaksi.

Omat avaimet 2 -projektin avustushakemuksen mukaan sen tavoitteena on kouluttaa asunnottomuustoimijoita ja -ammattilaisia yhteistyöhön kokemusasiantuntijoiden kanssa, varmistaa kokemusasiantuntijoiden vaikuttamismahdollisuudet asunnottomien palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä sekä lisätä valmiuksia ottaa heidät vakiintuneeksi osaksi kehittämistyötä (Avustushakemus 2016). Opinnäytetyömme tukee projek-

tin tavoitteita tuottaen tietoa asunnottomuuskentän ammattilaisille avaten kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä monitoimijaisessa yhteistyössä toimimisesta. Oma roolimme opinnäytetyön tekijöinä Omat Avaimet 2 -projektissa on myös monitoimijaista yhteistyötä, kun opiskelijoina annamme panoksemme kuntien ja järjestön välisen yhteistyön kehittämiseen. Tätä kautta tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn ja vuoropuheluun ottavat osaa monen eri sektorin toimijat.

Opinnäytetyön alussa kerromme asunnottomuudesta Suomessa, asiakaslähtöisestä kehittämisestä, kokemusasiantuntijuudesta sekä yhteistyökumppanistamme. Sen jälkeen käsittelemme kokemusasiantuntijana toimimiseen liittyviä käsitteitä monitoimijainen yhteistyö ja dialogisuus. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, haastatteleamalla asunnottomuuskentällä toimivia kokemusasiantuntijoita teemahaastattelun keinoin.

2 Asunnottomuus Suomessa

Asunnottomaksi määritellään Tilastokeskuksen mukaan henkilö, joka asuu ulkona, erillisissä tilapäissuojissa, yömajoissa ja laitoksissa asunnon puutteen vuoksi. Lisäksi vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa sekä tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona yöpyvät ja kiertelevät luetaan asunnottomiksi. Pitkäaikaisasunnottomaksi puolestaan määritellään henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai jonka elämässä asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. (Tilastokeskus 2017.) Laitosväestöä lukuun ottamatta pitkäaikaisasunnottomien on arvioitu olevan kaikkein huono-osaisin väestöryhmä (Saari 2015: 22).

Suomessa asunnottomuus paikantuu pääkaupunkiseudulle. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAn selvityksen mukaan Suomessa oli vuoden 2016 lopulla alle 7000 asunnontonta, joista noin kolmasosa on pitkäaikaisia. Selvityksessä todetaan, että määrä on vähentynyt viitenä peräkkäisenä vuonna. (Asunnottomat 2016, 2017.)

Asunnottomuus on varsin monimutkainen ilmiö, jonka syyt, seuraukset ja oheisilmiöt ovat moninaisia. Matala tulo- ja elintaso on asunnottomuudesta ja huono-osaisuudesta puhuttaessa keskiössä. Onneksi kuitenkin useimmat asunnottomat ihmiset ovat oikeu-

tettuja saamaan ainakin jonkin verran tulonsiirtoja sekä palveluja. Monimutkaiset elämäntilanteet sekä vaikeaselkoinen palvelu- ja tulonsiirtojärjestelmä aiheuttavat usein päänvaivaa ja hallinnollisia ongelmia. Asiakkaan elämäntilannetta parhaiten tukevat ratkaisuvaihtoehdot voivat jakautua useisiin palvelu- ja tulonsiirtokategorioihin. Asunnoton voi olla samaan aikaan esimerkiksi työtön, sairas, lastensuojeluvanhempi tai vanki, joka saa kuhunkin kategoriaan kuuluvat palvelut eri paikasta. (Saari 2015: 21–22.)

2.1 Toimet asunnottomuuden vähentämiseksi

Suomen asunnottomuuspolitiikka on rakentunut osana valtakunnallista asuntopolitiikkaa ja valtakunnallisia asunto-ohjelmia. Tärkeä käännekohta asunnottomuuden vähentämispolitiikan kannalta oli kansainvälinen asunnottomuuden vuosi 1987, jolloin asunnottomuus päätettiin poistaa Suomesta. Sen jälkeisinä vuosina edistystä on tapahtunut huimasti, mutta töitä riittää yhä. Käynnissä oli vuosina 2008–2015 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmat, joiden tavoitteena oli poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä, vähentää pitkäaikaisasunnottomuuden riskiä sekä tehostaa asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi tehtäviä toimia. Nyt käynnissä oleva Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman eli AUNE-ohjelma korostaa asunnottomuuden ennaltaehkäisyä ja uusiutumisen torjuntaa asunto ensin-periaatteen pohjalta. (Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019, 2016.) Näiden ohjelmien tavoitteiden toimeenpanemiseksi on laadittu erilaisia hankkeita ja projekteja, kuten Omat avaimet.

Nykyinen asunnottomuuspolitiikka on muotoutunut vuokra-asunto-, päihde- ja kriminaalipolitiikan vuorovaikutuksessa ja jäänyt hallinnollisesti valitettavan hajanaiseksi. Monet erityisryhmiä koskevat lainsäädännöt ovat kehittyneet ja samalla rajanneet asunnottomia muusta asuntopolitiikasta. Näin asunnottomille tarkoitetut erityispalvelut ovat määriteltä entistä selkeämmin. (Saari 2015: 135.)

Perinteisesti asunnottomien palveluja on Suomessa tuottanut viisi eri tahoa. Kuntien palvelutuotantoon kuuluu tukiasuntoja, pienkoteja ja asuntoloita, joita on kaikissa suurissa kaupungeissa. Toinen luokka on säätiöt, kuten Y-Säätiö, joka omistaa ja vuokraa kohtuuhintaisia asuntoja ihmisille, joiden on muuten vaikea löytää asuntoa. Kolmas luokka on yhdistykset ja järjestöt, jotka ovat yleensä ylläpitäneet muutamaa asuntolaa tai vas-

taavaa yksikköä. Neljänneksi on vapautuvia vankeja avustavat yhdistykset ja muut asunnottomien alaryhmään toimintansa kohdentavat tahot. Lisäksi palveluita tuottavat erilaiset uskonnollistaustaiset säätiöt ja yhdistykset, kuten Setlementti, Pelastusarmeija ja Helsingin Diakonissalaitos. (Saari 2015: 153.)

2.2 Vailla vakinaista asuntoa ry

Vva ry eli Vailla vakinaista asuntoa ry on kansalaisjärjestö, joka toimii yksilötasolla asunnottomien edunvalvojana ja osallistuu vaikuttamistyöhön paikallisesti, valtakunnallisesti sekä kansainvälisesti. Sen perustivat joukko asunnottomia miehiä vuonna 1986. Järjestön toiminta on koko sen 30 vuotisen taipaleen ajan perustunut asunnottomien aktiiviseen rooliin oman asiansa edistämiseksi. Ensimmäiset kymmenen vuotta järjestö toimi vapaaehtoisten voimin. Nykyään järjestössä työskentelee asunnottomuutta kokeneita sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Vva ry:n tavoitteena on lisätä asunnottomuutta kokeneiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla lainsäädäntöön. Toimintaa ohjaa ajatus siitä, että jokainen on kykeneväinen itsenäiseen asumiseen riittävän tuen ja olosuhteiden avulla. Asunto on ihmis- ja perusoikeus, eikä sen puuttumista voi perustella millään. (Vuosikertomus 2015.)

Vva ry:n matalan kynnyksen työ tapahtuu asunnottomien parissa erilaisissa ympäristöissä ja erilaisin keinoin. Toimintaan kuuluu vertais- ja vapaaehtoistoiminnan keskus Vepa, yökeskus Kalkkers sekä öiseen aikaan liikkuva etsivän työn yksikkö Yökiitäjä. Järjestöllä on asumisneuvontaa sekä liikkuvan tukityön ja palveluohjauksen työmuotopari, joissa työ perustuu asiakkaan kohtaamiseen ja elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Auttaminen tapahtuu keskustellen, kuunnellen, ohjaten, neuvoen ja tukien. Asiakasta ei jätetä yksin ongelmineen, vaan prosessissa ollaan tukena ja ohjataan asiakas oikeisiin verkostoihin. Vva ry:llä on tällä hetkellä kaksi asumisyksikköä sekä virkistyspaikka Vartiosaarella. (Vuosikertomus 2015.) Lisäksi Vva ry on mukana erilaisissa kampanjoissa, kuten Asunnottomien yö ja hallinnoi hankkeita, kuten Omat avaimet, josta lisää kappaleessa kolme.

3 Asiakslähtöinen kehittäminen

Kun asiakas ja hänen tarpeensa ovat palvelun keskipisteenä, puhutaan asiakslähtöisyydestä. Käsitteen määrittely vaihtelee palveluita tuottavan tahon omista painotuksista käsin. Kuitenkin pääpaino asiakslähtöisyydessä on sillä, että palvelut järjestetään mahdollisimman hyvin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakkaalle itselleen asiakslähtöisyys todentuu palveluissa esimerkiksi niiden saavutettavuutena, tarjonnan kohtaamisena asiakkaan tarpeisiin nähden sekä inhimillisenä ja yksilöllisenä kohdatuksi tulemisena. (Virtanen – Suoheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2011: 18–19.)

Virtanen tiivistää asiakslähtöisyyden ytimen neljään keskeisimpään periaatteeseen.

1. *Asiakslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvolle.* Se pitää sisällään ihmisen kohtaamisen arvokkaana yksilönä, taustasta ja elämäntilanteesta riippumatta.
2. *Asiakslähtöisessä toiminnassa toiminta organisoidaan asiakkaan, ei pelkästään palveluntuottajan, tarpeista käsin, mikä edellyttää organisoijalta asiakasymmärrystä.* Asiakasymmärrys koskee esimerkiksi ihmisen koko toimintaympäristöä, ihmistä osana perhettä ja hänen elämänhallinnan taitojaan. Asiakasymmärryksen lisäämisen keinona voidaan nähdä esimerkiksi asiakkaan ottaminen mukaan prosessiin. Samalla organisaation kyky ennakoida asiakastarpeita parantuu.
3. *Ihminen nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena.* Tällöin myös ihmisen oma vastuu hyvinvoinnistaan korostuu ja mahdollisuus itseään koskevien valintojen tekoon helpottuu.
4. *Asiakkaan oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin.* Asiakas on tärkeä tekijä merkityksellisen palveluprosessin onnistumiselle. Hyvän vuorovaikutuksen ja luottamuksen kautta asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyy parhaimmillaan kumppanuussuhde. (Virtanen ym. 2011: 18–19.)

Asiakslähtöisyyteen sisältyy asiakasosallisuuden periaate, joka voidaan määritellä asiakkaan aktiivisena osallistumisena palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus lisää asiakslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. Se voidaan nähdä sekä keinoksi palveluiden kehittämisessä että tavoitteeksi itsessään. (Leemann – Hämäläinen 2015: 1, 6.) Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoituksena on asiakslähtöisyyden edistäminen. Laissa

asiaa on tarkennettu seuraavasti: Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.) Lisäksi Suomen perustuslain mukaisesti julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (Suomen perustuslaki 731/1999.).

Kehittäminen voidaan määritellä toiminnaksi, joka tähtää ennalta asetetun tavoitteen saavuttamiseen. Kehittämistoiminnalla voi olla hyvin erilaisia kohteita ja keinoja. Sillä voidaan tavoitella samanaikaisesti esimerkiksi sekä toimintatapoja että rakenteita koskevia uudistuksia. Kehittämisellä on hyvä tähdätä uusien taitojen ja tietojen eteenpäin viemiseen, jonka myötä niitä voidaan levittää ja vakiinnuttaa jatkossa laajemminkin. Kehittäminen tähtää muutokseen, sillä tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai -rakenteet. Tavoitteellisuus on keskeinen kehittämisen elementti. Toiminnan tavoitteen asettaminen mahdollistaa arvioimaan tavoitteen saavuttamisen tasoa kehittämistoiminnan eri vaiheissa. Kehittämistoiminnan lähtökohtana voivat olla esimerkiksi nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai toisaalta näky jostakin uudesta. (Toikko – Rantanen 2009: 14–16.)

Kehittämistoiminta on prosessina hyvinkin sosiaalinen ja sen vuoksi se tarvitsee ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Kehittämistoiminnan organisoinnissa tärkeää on määritellä toimijat, joita voivat olla esimerkiksi organisaatiot, järjestöt, ammattilaiset, palveluiden käyttäjät ja kansalaiset. Tärkeänä pidetään, että mahdollisimman aikaisessa vaiheessa mukaan saadaan mahdollisimman usea toimija. Erilaisia toimijoita tarvitaan jo kehittämistoiminnan perusteluiden tuottamiseen, mutta etenkin organisointivaiheeseen. Hyvänä periaatteena voidaan nähdä, että kehittämistoimintaan osallistuu toimijoita monipuolisesti kaikkialta mihin kyseinen kehittäminen liittyy. (Toikko – Rantanen 2009: 58.)

Asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämisen lähtökohtana voidaan ajatella olevan se, ettei palveluita olisi olemassa ilman käyttäjiä, joiden tarpeisiin palvelu on luotu vastaamaan. Positiivista kehitystä on tapahtunut, kun asiakasta on alettu pitämään palveluiden kohteen sijasta palvelujen käyttäjänä, osallistuvana ja yhdenvertaisena toimijana palvelua tarjoavan henkilön kanssa. (Virtanen ym. 2011: 11–15.) Vaikka edistystä

on tapahtunut, on tärkeää huomioida, että vielä parempi asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden toteutuminen vaatii palveluntuottajilta asenteiden muutosta. Jotta asiakaslähtöisyyttä voidaan voimistaa, vaatii se usein organisaatiossa toimintatapojen tarkastelua, asiakaslähtöisen asenneilmapiirin vahvistamista, johtamisen osa-alueiden kehittämistä sekä asiakastiedon hyödyntämistä ja sen pohjalta karttuvan laaja-alaisen asiakasymmärryksen vahvistamista kaikilla organisaation tasoilla. Tähän liittyy selkeästi myös asennemuutoksen esteiden tunnistaminen ja asennemuutokseen panostaminen, jotta ajattelu- ja työskentelytapa voivat muuttua aidosti asiakaslähtöiseksi. (Virtanen ym. 2011: 59–60.) Asennemuutokseen sisältyy myös valmius jakaa valtaa uudella tavalla. Valtaapitävien on uskallettava jakaa osa vallastaan asiakkaille, eli heille, joilla ei ennen ollut pääsyä tekemään päätöksiä. Vallan uudelleen jakamisesta seuraa todellista asiakasosallisuutta. (Meriluoto – Marila-Penttilä – Lehtinen 2015: 39.)

3.1 Kokemusasiantuntijuus asiakaslähtöisyyden toteutumisen keinona

Kokemusasiantuntijuus on suhteellisen uusi asia Suomessa, eivätkä siihen liittyvät käsitteet ja käytännöt ole vielä vakiintuneita. Kokemusasiantuntijaksi voidaan kutsua ihmistä, jolla on omakohtaista kokemusta esimerkiksi päihdeongelmasta joko sitä sairastavana, kuntoutujana, palvelun käyttäjänä tai läheisenä. Useimmiten kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan kokemusasiantuntijan nimikkeellä palkattua työntekijää tai kokemusasiantuntijakoulutuksesta valmistunutta. (Meriluoto ym. 2015: 19.) Laajemmin ajateltuna kaikki ovat kokemusasiantuntijoita jollakin saralla, onhan meillä kaikilla kokemuksia eläystä elämästä.

Kokemusasiantuntijalla on halu kehittää palveluja tai auttaa muita oman kokemuksensa pohjalta. Kokemusasiantuntijatoiminnassa keskeistä on palvelun käyttäjien osallisuus palveluiden toteuttamisessa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Kokemusasiantuntijalla on kokemustietoa siitä, miltä tuntuu sairastaa, olla hoidossa ja kuntoutuksessa. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä itseään ja/tai hänen omaisiaan on auttanut kuntoutumaan ja selviytymään. Tämä omakohtaiseen kokemukseen perustuva tieto täydentää ammattilaisten osaamista ja auttaa entistä toimivampien palvelujen suunnittelua ja kehittämistä. Samalla entinen palvelun käyttäjä pääsee osalliseksi työntekoon ja saa kokeelleen merkityksellisyyden tuntua. Se, että omat vaikeat kokemukset hyödyttävät muita, on voimauttava kokemus. (Hietala – Rissanen 2015: 12.)

Kokemusasiantuntijan työnkuvaan voi kuulua mitä moninaisempia tehtäviä ja rooleja. Riippuu ihmisen persoonasta ja kuntoutumisprosessin vaiheesta, mikä osallistumistapa soveltuu kullekin. Yksi kokemusasiantuntijuuden haastavimpia kysymyksiä onkin, koska on sopiva aika ottaa uusi rooli ja vaikuttaa laajemmin (Meriluoto ym. 2015: 28). Kokemusasiantuntija voi toimia vertaistuen eri muotojen lisäksi kouluttajana, kehittäjänä, tiedottajana, arvioijana, ryhmänohjaajana tai kokemusammattilaisena. Kokemusasiantuntijatoiminta on laajentunut ennen vain ammattilaisille kuuluvien työtehtävien pariin. Usein kokemusasiantuntija toimiikin yhteistyössä ammattilaisen kanssa esimerkiksi työparina. Näin työntekijöiden asiantuntijatieto ja kokemusasiantuntijan kokemustieto yhdistyvät moniääniseksi yhteiseksi osaamiseksi ja kehittämiseksi. (Hietala – Rissanen 2015: 19–21.)

3.2 Omat avaimet 2-projekti

Omat avaimet 2 -projekti on Vva ry:n toimeenpanema ja jatkoa Omat avaimet -kehittämishankkeelle, joka toimi vuosina 2012–2015. Sen tavoitteena oli tuoda asunnottomuutta kokeneiden ääni kuuluviin kunnallisia asunnottomien palveluja suunniteltaessa. Omat avaimet -hankkeen yhteenvetoon on kirjattu haasteina muun muassa kokemustiedon vastaanottamisen epävakaous ja molemminpuoliset ennakkoluulot palvelujärjestelmän henkilöstön ja johtoportaan sekä kokemusasiantuntijoiden välillä. Kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävään työhön katsottiin tarvittavan yhtenäistämistä, yhteisiä toimintakäytäntöjä ja ammattilaisille konkreettisia ohjeita. (Yhteenveto n.d.) Ensimmäisen hankkeen aikana havaittujen epäkohtien kehittämiseksi perustettiin Omat Avaimet 2: Kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina -projekti. Opinnäytetyömme pureutuu vastaamaan tämän projektin haasteisiin.

Omat Avaimet 2: Kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina -projektin tavoitteena on vuosien 2016–2018 aikana vahvistaa kokemusasiantuntijoiden roolia asunnottomien palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja käytännön toteutuksessa. Projektiin palkatuilla kokemusasiantuntijoilla on omakohtainen kokemus asunnottomuudesta ja sen lieveilmiöistä sekä pitkä kokemus asunnottomille suunnattujen palveluiden kehittämisestä. He toimivat siltana palvelujen käyttäjien ja ammattilaisten välillä. (Avustushakemus 2016.) Omat avaimet -projektin avulla palveluita pyritään kehittämään niin, että ne vas-

taavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaan äänen kuuleminen toteutuu kokemusasiantuntijoiden jalkautuessa asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden pariin ja tuodessa saamaansa tietoa palvelujen tuottajien käyttöön.

4 Monitoimijainen yhteistyö

Yhteistyötä on tehty läpi ihmisen olemassaolon ajan: on evolutiivisesti välttämätöntä toimia yhdessä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Modernin maailman ja pirstaleisen tiedon asettamiin haasteisiin vastaa moniammatillisen yhteistyön käsite, jonka käyttö eri ammattiryhmien yhteistyön kuvauksessa alkoi esiintyä 1980-luvun loppupuolella. Moniammatillinen yhteistyö voidaan määritellä sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä eri asiantuntijoiden työskentelyksi, jossa pyritään yhdessä toimien ratkaisemaan asiakkaan tilanne kokonaisuus huomioiden. (Isoherranen 2004: 14.) Läheisiä ja osin ristiin käytettäviä termejä moniammatillisuudelle on monialaisuus, moniasiantuntijuus sekä monitoimijuus. Omat avaimet -projektin toiminta rakentuu moniammatillisen yhteistyön periaatteelle, kun vuoropuhelussa on ammatillinen- ja kokemukseen perustuva asiantuntijuus. Lisäksi projektiin kuuluu parhaillaan asunnottomina olevien äänen tuominen mukaan päätöksentekoon. Termi monitoimijainen yhteistyö kuvaa parhaiten Omat avaimet -projektin toimintaa, kun yhteistyössä on ammattilaiset, kokemusasiantuntijat ja palvelun käyttäjät, ja sitä tulemme opinnäytetyössämme käyttämään.

Monitoimijuuden piirteisiin kuuluu yhteistyön tekijöiden linkittyminen yhteen eri organisaatioista, tiimeistä ja verkostoista. Yhteistyöverkostolla tarkoitetaan löyhää, asiakkaalle yhtä aikaa palveluja tuottavaa henkilöiden yhteenliittymää (Isoherranen 2004: 74). Toimintaperiaatteet eivät ole vielä vakiintuneita ja virallisia, yhteistyö on joustavaa ja asiakkaita ohjataan toistensa luo. Suunnittelutyötä tehdään kuitenkin yhdessä. Tiimeissä ja verkostoissa työskentely mahdollistaa sen, että valtaa ja vastuuta voidaan siirtää organisaation alemmille tasoille. Asiakaslähtöisten ratkaisujen tekeminen ei onnistu jäykän byrokraattisissa organisaatorakenteissa. Kun tiimit ja verkostot ulottuvat yli organisaatorajojen, voidaan asiakasta seurata hänen polkunsa eri vaiheissa. Tämän onnistumiseksi ja tiedon siirtämiseksi tarvitaan joustavaa yhteistyötä, sopimuksia ja teknisiä välineitä. (Isoherranen – Rekola – Nurminen 2008: 87.)

Sosiaali- ja terveysalan työkuultuurissa korostetaan yhä enemmän moniäänisyyttä ja eri näkökulmien tuomista osaksi päätöksentekoa. Sosiaaliset ongelmat kietoutuvat usein usean elämän osa-alueen ympärille ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen edistämiseen tarvitaan monenlaista asiantuntijuutta. Tämä moniammatillisuuden periaate on kirjattu Sosiaalihuoltolakiin: Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Moniammatillisuuteen liittyy monia haasteita, kuten toiminnan dilemmaattisuus. Toisaalta oma asiantuntijuus täytyy olla kirkaasti selvillä ja toisaalta ryhmän yhteistä osaamista täytyy kyetä rakentamaan. Henkilökohtaisen tietotaidon antaminen ryhmän yhteiseen käyttöön vaatii sen, että asiantuntija tunnistaa oman osaamisensa. (Isoherranen 2004: 19.) Moniammatillisessa keskustelussa pyrkimys yhteiseen, jaettuun ymmärrykseen tapahtuu dialogin keinoin. Monologisessa dialogissa keskustelun osapuolten sanomiset eivät kytkeydy toisiinsa, kun taas dialogisessa dialogissa avautuu kokonaan uusia perspektiivejä tarkasteltavaan asiaan (Isoherranen 2004: 98). Keskustelun johtopäätökset ovat yhteisiä, ne eivät tapahdu vain kunkin omassa mielessä.

Dialogia ja jaettua ymmärrystä voi häiritä se, että toimijoilla ei ole yhteistä kieltä ja käsitteitä (Isoherranen 2004: 101.) Yksilötasolla moniammatillisen työryhmän toimintaan vaikuttavia tekijöitä ovat myös vuorovaikutustaidot ja persoonallisuus. Alla esitämme hyvän työryhmän jäsenen kuvausta (Isoherranen 2004: 58; Galanes & Brillhart 1991):

1. Riittävä oman alan asiantuntijaosaaminen ja informaatio käsiteltävästä asiasta. Jos tieto ei liiku yli sektorirajojen, voidaan jäädä vaille oleellista informaatiota päätöksiä tehdessä. Tiedon tehokas siirto ja kyky käyttää sitä helpottavia välineitä on tärkeää informaation jakamiseksi kaikille.
2. Avoimuus uusille näkökulmille, tiedolle ja erilaisille ratkaisuvaihtoehdoille on oleellista kun työskennellään kaikkien osaamista hyödyntäen. Yhteinen keskustelu on ajan hukkaa, jos ei ole avoimuutta harkita muita näkökulmia, vaan itsellä on ehdoton valmis ratkaisu.
3. Dialogisuus on tärkeä taito etenkin kun ratkotaan moniongelmaisia tilanteita. Parasta ratkaisua etsitään kuunnellen ja kysymyksiä esittäen, ymmärtäen jokaisen mielipiteen merkitys ratkaisun kannalta.

4. Riittävän hyvä ammatillinen itsetunto on välttämätön asiallisen keskustelun toteutumiseksi tilanteissa, joissa pahimmillaan ollaan eri mieltä ratkaisuista.
5. Halukkuus kommunikoida ja kyky ilmaista itseä tiimityössä. Jatkuva äänessä oleminen ei edistä yhteistyötä, päinvastoin, mutta halu ja kyky kommunikoida sekä oman asiantuntijuuden merkityksen oivaltaminen ovat tärkeitä kokonaisuuden kannalta.
6. Kyky tasavertaiseen keskusteluun on tärkeä ominaisuus tiimissä. Etenkin tiimin ulkopuoliselle jäsenelle tai tiimityöstä vähemmän kokemuksen omaavalle voivat tilanteet olla outoja, jolloin tiimin varsinaiselta jäseneltä vaaditaan taitoja ottaa tällaiset jäsenet mukaan keskusteluun.
7. Vastuun tunteminen koko tiimin toiminnasta on tiimin jokaisen jäsenen asia. Vaikka jokaisella on oma asiantuntijapanoksensa, vastaa jokainen tiimin jäsen kokonaisuudesta.
8. Kärsivällisyys tiimin jäsenten erilaisuuden edessä ja halukkuus kuunnella. Voi olla kärsivällisyyttä vaativaa hyväksyä eri tavoin työskentelevät ja ajattelevat tiimin jäsenet, etenkin jos he tulevat erilaisista taustoista.

5 Dialogisuus

Dialogisuudella tarkoitetaan vuoropuhelua tai keskustelua, jonka keinoin pyritään saavuttamaan yhteinen ymmärrys. Dialogisuus voidaan nähdä ajattelutapana ja toimintakäytäntönä. Menetelmät, jotka edesauttavat kuulluksi tulemistä ja yhdessä ajattelemista, lisäävät dialogisuuden toteutumista. Dialogisuuden tavoitteena on yhteisen ymmärryksen lisääntyminen. (Seikkula – Arnkil 2005, 11, 95.) Kaarina Mönkkönen (2002, 34) viittaa väitöskirjassaan Shotteriin (1993) kirjoittaen jaetun ymmärryksen merkityksestä, joka syntyy osapuolten vastavuoroisissa neuvotteluprosesseissa. Dialogisessa kommunikatiiossa vastapuolet kyseenalaistavat, tarkistavat ja uudelleen muotoilevat toisen puhetta samalla luoden uudelleen itseään ja suhdettaan muihin.

Dialogisessa, toisia kuuntelevassa keskustelussa pyritään kunnioittamaan jokaisen keskusteluun osallistujan sanomaa ja huomioimaan jokaisen ääni. Keskusteluun osallistuvat henkilöt voivat toteuttaa edellä mainittua asettamalla kysymykset sellaisiksi, joihin on mahdollisimman helppo vastata. Tärkeää on käyttää arkikieltä tai sellaisia sanoja, joiden

merkitykset ovat kaikille osallistujille helposti ymmärrettäviä. Kunnioittavaa ja kuuntelevaa ilmapiiriä voi vahvistaa osoittamalla kiinnostusta kaikkia puheenvuoroja kohtaan ja antamalla niille aikaa. Ei tule liikaa puuttua siihen onko esitetty asia mahdollisesti hieman aiheen vierestä tai vaikkapa jo tullut aiemmin esille. Huomiota tulee kiinnittää myös esitettyjen asioiden kommentoimiseen. Yhteistyössä, jossa on ammattilaisten lisäksi mukana asiakas tai kokemusasiantuntija, voidaan puheenvuorojen välillä mahdollistaa ammattilaisten keskinäistä reflektiivistä keskustelua. Jos ammattilaiset kommentoivat kuulemiaan asioita ja tekemiään havaintoja asiakkaan ollessa läsnä, tulee huomio suunnata toiseen ammattilaiseen antaen asiakkaalle tilaa kuunnella rauhassa hänen sanomastaan syntyneitä ajatuksia. (Seikkula – Arnkil 2005, 104.)

Dialogisuus toteutuu vuorovaikutuksessa. Mönkkönen (2002, 53–57) kirjoittaa väitöskirjassaan kolmesta erilaisesta vuorovaikutusorientaatiosta: asiantuntijakeskeisestä, asiakaskeskeisestä ja dialogisesta orientaatiosta. Kullakin näistä orientaatioista on oma paikansa, eikä mikään niistä ole suoranaisesti hyvä tai huono. *Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa* toimintaa ja keskustelua ohjaa vahvasti asiantuntijan asettamat määritelmät ja tulkinnat. Asiantuntijuus on ammatinharjoittajuutta kattavampi ilmiö, niin kuin Omat avaimet -projektissakin tiedetään, sillä asiantuntija voi olla kuka tahansa, jolla on esimerkiksi maallikkoon verraten tietämystyyppistä tietoa tai taitoja. Asiantuntijakeskeisyydessä on kyse taitojen ja informaation epätasapainosta, joka tekee toisesta tilanteesta auktoriteetin. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa toisen mielestä tärkeät asiat jätetään keskustelun ulkopuolelle. *Asiakaskeskeinen orientaatio* on asiakaslähtöistä: vuorovaikutus perustuu asiakkaan tarpeisiin ja konstruktioihin. *Dialogisessa orientaatioissa* vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat vaikuttavat. Keskusteluyhteyden ja tasavertaisen suhteen luominen on välttämätöntä, jotta voidaan saavuttaa sosiaalisesti jaettua todellisuutta.

6 Tutkimuksen toteutus

Tieteelliset tutkimukset jakautuvat määrällisiin ja laadullisiin tutkimuksiin. Käytimme opinnäytetyössämme laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Se on perusteltua valita kun tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten kokemuksia, merkityksiä tai todellista elämää. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimys on tuoda esiin tosiasioita, ei niinkään vahvistaa olemassa olevaa tietoa. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2007: 157.) Opinnäytetyössämme tutkitaan kokemusasiantuntijoiden näkökulmaa ja tavoitteena on saada tutkittavien ääntä kuuluviin. Menetelmänä käytimme teemahaastattelua, jonka toteutimme yksilöhaastatteluina. Tutkimusongelma muotoutui hankkeen työntekijöiden kanssa käytyjen keskusteluiden ja ensimmäisen hankkeen yhteenvedon pohjalta. Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla on ammattilaisten kanssa toimimisesta asunnottomien palveluja kehitettäessä?
2. Mitä tulee ottaa huomioon, jotta ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö toimisi entistä sujuvammin?

Tarkastelemme kokemusasiantuntijoiden esiin nostamia onnistumisia ja haasteita ammattilaisten kanssa toimimisesta monitoimijaisen yhteistyön ja dialogisuuden periaatteista käsin.

6.1 Menetelmänä haastattelu

Haastattelu on vuorovaikutuksessa tapahtuva tiedonkeruutapa, jolla on selkeä tavoite: saada tutkimustehtävän suorittamiseksi oleellista informaatiota. Haastattelu käydään keskustellen enemmän tai vähemmän strukturoidusti. Sen etuna onkin joustavuus ja mahdollisuus esittää tarkennuksia, lisäkysymyksiä ja oikaista väärinymmärryksiä (Hirsjärvi ym. 2007, 200). Lomakehaastattelu on kaikkein järjestelmällisin ja siinä kysymyksenasettelut ovat tarkat ja vastausvaihtoehdot annetaan valmiiksi. Haastatteluista keskustelunomaisin on avoin haastattelu, jossa haastattelija pyrkii luomaan tilanteesta mahdollisimman luontevan ja jossa keskustelu etenee tietyn aihepiirin sisällä vapaasti. Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimaastoon sijoittuva haastattelumenetelmä. Siinä haastattelijalla on etukäteen tiedossa teemat, joista tulee

esittämään kysymyksiä. Teemahaastattelu ei ole strukturoitu tarkasti kysymysten suhteen, mutta siinä on enemmän rakennetta kuin avoimessa haastattelussa. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.)

Teemahaastattelu sopi tarkoituseriimme parhaiten, sillä tarvitsimme tietoa tiettyihin aihepiireihin liittyen, mutta halusimme haastateltavien oman äänen kuuluvan haastatteluista. Ryhmähaastattelun sijaan meille tarkoituksenmukaisempi tapa oli yksilöhaastattelu. Ryhmähaastattelulla saadaan suurelta joukolta tietoa lyhyessä ajassa, joten se säästää aikaa. Meillä haastateltavia oli kuitenkin vain neljä. Ryhmähaastattelussa on myös riski, että osa haastateltavista jää hiljaiseksi puheliaampien ottaessa puheenvuoroja. Tätä riskiä emme halunneet ottaa. Haastattelun voi tehdä joko yksin tai parina. Päätimme tehdä haastattelut yhdessä, jotta pystyisimme virittämään keskustelua monipuolisemmin. Samalla pystyimme keskittymään erilaisiin tehtäviin: toinen haastatteli ja toinen teki muistiinpanoja sekä tarkentavia kysymyksiä.

6.2 Aineistonkeruu ja kohderyhmä

Ennen haastattelua kokosimme teemahaastattelun rungon. Kysymysten järjestys ja muoto kuitenkin vaihtelivat haastatteluiden välillä ja toiset haastattelut olivat enemmän keskustelunomaisia kuin toiset. Haastateltavat saivat tutustua kysymyksiin etukäteen ja ennen aloittamista kertosimme vielä opinnäytetyön tarkoituksen ja suostumuslomakkeen sisällön. Kukin osallistuja antoi lupansa haastattelun nauhoitukseen. Haastattelut tehtiin helmikuun 2017 aikana ja ne kestivät jokainen puolesta tunnista tuntiin.

Saimme toiveidemme mukaisesti haastateltaviksi vaihtelevien taustojen ja kokemuksen omaavia henkilöitä eri puolilta Suomea. Haastateltavilla oli kokemusasiantuntijana toimimista takanaan vasta muutamasta kerrasta vuosikausien kokemukseen. He kertoivat lähteneensä toimintaan mukaan esimerkiksi sosiaalityöntekijän ehdotuksesta tai vapaaehtoistoiminnan kautta. Jokaisen oma asunnottomuus ja siihen liittyneet muut elämänhallinnan ongelmat olivat jo takanapäin. Esille nousi vahvasti omien vaikeuksien voittamisesta syntynyt halu auttaa muita samassa tilanteessa olevia. Kukaan haastatelluista ei ollut osallistunut kokemusasiantuntijakoulutukseen. Etenkään pidempään toiminnassa mukana olleet eivät kokeneet tarvitsevänsä koulutusta.

6.3 Aineiston analysointi

Kun tutkimusaineisto on kerätty, se täytyy muuttaa muotoon, jossa sitä on mahdollista tutkia. Haastatteluaineiston ollessa kyseessä tämä tarkoittaa nauhoitusten muuttamista tekstimuotoon eli litterointia. (Vilka 2015: 137.) Litteroimme haastattelut kokonaisuudessaan ja luimme aineistoa läpi moneen otteeseen, jotta saimme hahmotettua siitä kokonais kuvan.

Opinnäytetyömme tutkimusaineiston analyysimenetelmäksi valitsimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Sisällönanalyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä vastaamaan asetettuun tutkimuskysymykseen. Tämä onnistuu järjestämällä aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon pelkistämällä, ryhmittelemällä ja käsitteitä yhdistelemällä. (Tuomi – Sarajärvi 2013: 108, 111.) Aineistoa lukiessa havaitsimme teemoja, jotka toistuivat useaan otteeseen ja olivat tutkimuksen kannalta oleellisia. Teemat mukailivat osittain haastattelun teemoja, mutta osa niistä syntyi vasta aineistoa lukiessa. Annoimme teemoille alustavat nimet ja ryhmittelimme aineiston näiden teemojen alle. Ryhmittely jatkui vielä pelkistämällä ilmauksia ja tarkentamalla teemojen sisältöjä. Näin saimme luotua tutkimusaineistosta teoreettisen kokonaisuuden. Poimimme haastatteluaineistosta lainauksia elävöittämään ja konkretisoimaan lopullisia tuloksia.

7 Tulokset

Opinnäytetyömme tehtävä on vastata kysymyksiin “Millaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla on ammattilaisten kanssa toimimisesta asunnottomien palveluja kehitettäessä?” sekä “Mitä tulee ottaa huomioon, jotta ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö toimisi entistä sujuvammin?” Tutkimushaastatteluaineistosta nousi esiin kokemuksia ja konkreettisia esimerkkejä liittyen etenkin tasavertaisuuden kokemiseen, tiedottamiseen, yhteiseen kieleen, oman tarinan kertomiseen, roolin epäselvyyteen ja byrokraattisuuden pulmiin liittyen. Näiden teemojen mukaisesti otsikoimme ja ryhmittelimme saamamme tulokset. Haastatteluista saamiemme vastausten perusteella kokemusasiantuntijat on otettu enimmäkseen hyvin vastaan ammattilaisten toimesta, mutta yhteistyöhön liittyy monenlaisia haasteita.

7.1 Yhdenvertainen toimijuus

Haastateltavat kertoivat, että heidät on otettu pääosin hyvin vastaan työryhmissä ja muissa toimintaympäristöissä ja heitä on kunnioitettu. Haastatellut kokevat tullessa kuulluiksi ja saaneensa puheenvuoroja helposti. Heidän mielipiteitään on keuhuttu fiksuiksi ja heidän sanomisistaan on tehty muistiinpanoja. Nämä koettiin positiivisina merkeinä. Tasapuolisuuden toteutumiseksi molemminpuolinen positiivisen palautteen antaminen nähtiin tärkeänä.

Et enemmä ku sais sitä hyvääki annettua. Kyllä mä annan myös hyvää palautetta näille ihmisille, virkaihmisillekki. Sitte ne on vaa nii hölmönä, että mitä sää sanoit. Mutta kaikkien pitäis olla tasapuolisia tässä.

Toisinaan luottamuksen ja tasavertaisuuden saavuttaminen on vaatinut aikaa. Asennoituminen kokemusasiantuntijaa kohtaan on voinut olla aluksi epäilevää, mutta kun tämän tuoma informaatio on todennettu paikkansapitäväksi, asema yhdenvertaisena kumppanina on saavutettu. Epäluulo kokemusasiantuntijaa kohtaan johtuu haastateltujen mukaan myös pelosta työskennellä erilaisten ihmisten kanssa sekä epätietoisuudesta sen suhteen, osaavatko kokemusasiantuntijat työskennellä esimerkiksi salassapitovelvollisuuden mukaisesti. Eräs haastateltu kertoi saavansa luottamusta helpommin sen vuoksi, että on aiemmin työskennellyt samanlaisissa tehtävissä.

Tasavertaisen kohtaamisen suhteen eroa nähtiin etenkin kaupungin ja järjestöjen edustajien välillä. Eräs haastateltava arveli sen johtuvan siitä, että järjestöihin hakeutuu töihin rennompia ihmisiä, joiden työ ei ole niin lain mukaan säänneltyä kuin kaupungin töissä. Lisäksi järjestöissä kokemusasiantuntijuus on jo tutumpi ilmiö. Kohtaamisen laatuun nähtiin vaikuttavan myös sen, ovatko ammattilaiset tulleet tapaamaan kokemusasiantuntijaa vain määräyksen vuoksi vai kokevatko he kokemusasiantuntijalta saatavan tiedon aidosti merkittäväksi.

...jos tulee joku ongelmatilanne ni sä voit ottaa iha ketä tahansa sillee ja kysyy niiku et mitä mielt sä oot täst jutusta, mut et sä kaupungil oikee voi mennä toisee kerroksee et hei mul tuli sellane asiakas, et mitä mielt sä nyt oot, kosk sua katotaa et ootsä vähä niiku epäpätevä, et sä et niiku tiä mitä sä teet?

Parhaiten tasavertaisen yhteistyön kuvataan sujuneen, kun ammattinimikkeet, toimenkuvat ja elämäkokemukset on jätetty syrjään ja niiden ei ole annettu määrittää ihmistä työtoverina. Kun ihminen on kohdattu samalla tasolla ja näkemyksiä on jaettu puolin ja toisin, yhteistyöllä koettiin saavutettaneen parhaita tuloksia.

Mä en yleisesti ottaen haluu erotella ihmisii pomoks tai joksikin, vaa ihmiset on toisilleen juurikin niitä ketä ne on ja me pystytää toimimaa samalla tavalla, ottaen toisemme huomioon samalla tasolla.

7.2 Tiedon saaminen ammattilaisilta

Kokemukset tiedon saamisesta yhteistyökumppaneiden suunnalta vaihtelivat laidasta laitaan. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että tällä hetkellä tiedottaminen on riittävää. Osa taas koki, että tiedottaminen on sekavaa ja tärkeistä asioista tiedottaminen oli joskus jätetty täysin pois. Yksi haastatelluista kertoi, että tietoa oli pitänyt itse pyytää, jonka jälkeen sitä oli saanut hyvin.

Haastatellut kokivat tärkeänä saada ennakkotietoa esimerkiksi työryhmistä, joihin olivat osallistumassa. Lisäksi toivottiin laajemmin tietoa muista käynnissä olevista projekteista, jotta yhteyttä voi ottaa oma-aloitteisesti puolin ja toisin.

Nyt oon saanu kaiken informaation. Ku on toiminu näissä, käyny työryhmissä ja muissa nii tulee aina paperit perään ku oot pyytännyt. Ne lähettää postissa. Ku haluan tietää ja pitää jonkun näköstä karttaa jos mä toimin tällain näin, että missä sitä toimii, mitä sitä on tekemässä ja missä sitä on mukana.

Tiedottamisen puutteet olivat johtaneet väärinkäsityksiin kokemusasiantuntijana toimimisesta. Haastateltu kertoi, että oli luullut vasta harjoittelevansa kokemusasiantuntijan tehtäviä, kunnes kuuli, että häntä käytettiin kokemusasiantuntijana. Haastateltu toivoi perehdytystä esimerkiksi sellaisiin asioihin.

Että ei lähe tähän niikun mä, että olin käyny kolmessa työryhmässä ennen ku selvis, että mä nyt niiku teen tätä hommaa. Et mä luulin, että harjottelen tähän hommaan.

Yksi haastatelluista kertoi, että työryhmän muut jäsenet ovat saaneet tietoa siitä, millaisia vaikutuksia kehittämistyöllä on ollut, mutta tälle tieto ei ole välittynyt. Toisinaan tieto on tullut välikäden kautta, vaikka tieto olisi voitu lähettää suoraan hänelle itselleen. Nämä informaation puutteet haastateltava koki turhauttavana ja tasavertaisuuden kokemista vähentävänä.

Haastatellut kokivat ammattilaisen vastuuksi kertoa kokemusasiantuntijalle, että hänen työpanoksestaan on ollut hyötyä. Yksi haastatelluista kertoi voimaantumisen kokemuk-
sistaan, jotka johtuivat oman työn seurausten näkemisestä ja onnistumisen tunteesta. Haastateltava painotti, että tämän takia tiedottamista ei saa unohtaa.

Minä pieni ihminen, niiku mitätön tässä koko maailmassa, oon saanu jonku asian aikaseks. Jos se on mulle iso asia, niin voitteko kuvitella miten iso asia se on ihmiselle, jolla ei oo ikinä ikimaailmassa ollu mitään vaikuttamismahdollisuuksia, ei ikinä. Sehän on ihan järisyttävää, sehän voi muuttaa sen elämän totaalisesti, kääntää sen aivan.

7.3 Yhteinen kieli

Haastatteluista nousi useaan kertaan esiin yhteisen kielen merkitys. Yhteinen kieli tarkoitti tässä yhteydessä esimerkiksi käytettyä puhetapaa, ammattisanastoa ja slangisanoja. Yhteisen kielen puuttuminen koettiin haastateltavien keskuudessa yhdeksi haasteellisimmista asioista ammattilaisten kanssa toimimisessa. Saman kielen puhuminen tuo mukanaan yhteistä ymmärrystä, joka on välttämätöntä toimivan yhteistyön kannalta.

Osa haastatelluista toi esiin, etteivät aina ymmärrä virkaihmissen kieltä ja sen opetteluun menee aikaa. Eräs haastatelluista kuvaili omaa puhettaan toisinaan liian suorakaiseksi ja epäkorrektiksi. Toinen haastateltu kertoi, että on saanut aina sanoa sanotavansa omalla tavallaan ja tullut ymmärretyksi. Eri kielen puhuminen nähtiin tekijänä, joka lisää kuilua ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä ja siksi yhteisen kielen löytyminen koettiin tärkeäksi.

Joka työryhmässä ku on ollu, on saanu sanottua sanottavan. Ja vielä ihan sillä kielellä mitä puhuu.

Yhteisen kielen puuttuminen voi johtaa väärinkäsityksiin ja tulkintoihin. Eräs haastatelluista kertoi, että hänellä on hallussa niin ammattilaiskieli kuin katukielikin, eikä haasteita yhteisen kielen suhteen siten ilmene. Kun ammattilaisen ja asiakkaan välillä on väärinkäsityksiä, voi kokemusasiantuntija toimia tulkkina näiden kahden välillä ja olla osaltaan apuna ongelman ratkaisemisessa. Molempien puhetapojen osaaminen vaikuttaa siihen, että palveluiden käyttäjän on helpompi lähestyä kokemusasiantuntijaa ja kertoa asioistaan omalla tavallaan. Haastatteluista ilmeni, etteivät viranomaiset aina ymmärrä niin sanottua katukieltä ja siinä kokemusasiantuntijan voisi nähdä arvokkaana lisänä.

Se asukas pystyy mielummi sille kokemusasiantuntijalle tulla sanoo, et mul on asiat päin vittuu. Ei se välttämättä mee sanoo sitä sille ammattilaiselle, koska se ajattelee et ei se voi sanoo, et se saa hädön. Et osattais ottaa enemmän huomioon se, paljonko siitä vois olla hyötyä ku ois tällasii tiimejä. Paljo se vois antaa enemmä myös sinne ammattilaispuolelle, ku ei kaikki välttämättä tiä mite tuol katukieles puhutaa, mitä mikäki tarkoittaa.

7.4 Oma tarina työvälineenä

Jokaisessa haastattelussa tuli ilmi, että kokemusasiantuntijan oman tarinan kertominen on lähes välttämätöntä jossain vaiheessa yhteistyötä. Se koettiin välineenä, jolla kokemusasiantuntija saa lunastettua paikkansa ja luottamuksensa työryhmässä. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat oman tarinan kertomiseen liittyvästä kuormittavuudesta. Haastavaksi koettiin sen arviointi, missä vaiheessa on asianmukaista avata omaa historiaa, kuinka paljon siitä on kerrottava ja millä tavalla.

Et toisaalta sun pitäis avata ittes kokonaan, mut sit sun täytyy samalla osata lukee, että mikä on oikee tapa kertoa sitä, oikeessa kohdassa oikee tarina. Jos mä esimerkiks rupeen korvaushoidosta puhumaan ni mä pystyn tekemään sen, mä oon itse käynyt korvaushoidon läpi, mä tiedän mitä se on, mut se et kenelle mä kerron sen on sit toine asia.

Haastatteluista välittyi oman tarinan kertomiseen liittyvät tunnereaktiot. Toisaalta tarinoinnin herättämät tunteet nähtiin hyvänä vaikuttamisen välineenä, mutta toisaalta se koettiin hämmentävänä ja itsellekin raskaana. Vanhoihin asioihin palaaminen ja niiden uudelleen käsittely ei aina tunnu mielekkäältä. Eräs haastateltava toi esille kielteisenä ilmiönä sen, että oman tarinan kertomiseen reagoidaan säälien, vaikka sitä tämä ei halua.

Vaikka oman tarinan kertominen nähtiin osittain haastavana, se nähtiin myös hyvänä ja välttämättömänä välineenä. Eräs haastateltavista kertoi lisäksi ulkonäön vaikutuksesta: kuinka oman historian avaaminen saattaa muuttaa vastapuolen suhtautumista kokemusasiantuntijaan, jos tämä ei ulkonäöltään vastaa stereotyyppistä asunnotonta.

Sit he häkeltyy ihan hirveesti kun ne kuulee, että mä oon vuosii käyttäny heroiniin ja ollu asunnottomana. He on ihan häkellyksissä, ne ei ymmärrä mitä tapahtuu, koska mä en sovi siihen heidän käsitykseen, et miten voi olla mahdollista.

7.5 Kokemusasiantuntijan epäselvä rooli

Haastatteluissa tuli monelta osin ilmi epäselvyys siitä, mikä kuuluu kehittämistyössä kokemusasiantuntijan työnkuvaan. Ammattilaisten rooli on selvä, sillä se on määritelty tarkkaan ulkoapäin. Jo laki määrää sosiaalityön paikan ja tehtävät sekä ammattihenkilön velvollisuudet ja oikeudet. Kokemusasiantuntijuuden ollessa työmuotona vasta kehitysteella, sille ei ole vielä määritetty selkeää linjaa. Ylhäältä päin tulevat määräykset tehdä yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa kuitenkin velvoittavat ammattihenkilöstöä. Muutama haastateltavista kuvasi yhteistyörooliaan toisinaan näennäisenä ja teeskenneltynä.

Hirveen mielellään kirjataan ylös et meillä on kokemusasiantuntija, ja sä tuut vähä niiku maskottina paikalle. Mut sit sult ei kuitenkaa kysytä sitä et miks sä oot. Mä oon joskus jopa kyseenalaistanu sen, et miksi mä istun täällä? Miksi minut on pyydetty tänne?

Haastatellut kokivat, että ammattilaiset eivät ole aina osanneet suhtautua kokemusasiantuntijoihin tasavertaisina yhteistyökumppaneina. Jos kokemusasiantuntijalle on valmiiksi määritelty yksittäinen tehtävä, jota tämä on paikalle tullut suorittamaan, suhtautuminen on ollut luontevaa. Jatkuva yhteistyökumppanuus on kuitenkin ollut haaste silloin kun sen muoto ei ole ollut selvästi rajattu ja konkreettinen. Erään haastateltavan mukaan kyse ei ole siitä, etteikö halua yhteistyöhön ja kokemusasiantuntijoiden vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseen olisi, vaan siitä, että varsinaisia työkaluja kokemusasiantuntijoiden kanssa toimimiseen ei vielä ole.

Parhaimmillaan yhteistyö on koettu molemminpuoliseksi oppimiseksi, jossa kokemusasiantuntija on voinut pyytää kysymyksiä herättävien tilanteiden hoitoon näkemystä ammattilaiselta.

...et ku on ammattilainen, se osaa kuunnella ja se osaa myös peilata siinä suhteessa jos alkaa oma ajatus menee vähä liian lennokkaaks ni se osaa tasottaa ja kertoo et minkä takii tietyt asiat toimii tietyl taval. Me voidaa yhes purkaa sitä asiaa edestakasi: et mitä jos se oliski näin tai näin.

Kukaan haastatelluista ei ole käynyt kokemusasiantuntijakoulutusta. Yksi haastatelluista koki, että koulutuksella voisi olla tälle jotain annettavaa. Koulutukseen liitettyjä toiveita olivat sen tuoma yhtenäinen linjaus toimintatavoissa ja palkkauksessa sekä välineet, joilla käsitellä omia asioita. Lisäksi toivottiin selkeämpiä pelisääntöjä, jotta tietäisi millaisessa työssä on mukana. Esille nousi myös vuorovaikutus- ja tunteiden käsittelytaitojen olevan hyödyksi monitoimijaisessa yhteistyössä toimimisessa.

Kokemusasiantuntijat tarvitsevat lisää työkaluja työntekoon ja omien henkilökohtasten tunteiden kanssa työskentelyyn. Ne tarvitsevat myös lisää valmiuksia siihen, miten kommunikoida sen viranomaisen kanssa, miten saada pysäytettyä omia tunteita eikä lähetä hyökkäämään vaan ymmärretään, että se asiantuntija on myös oikeassa. Siin on niiku molemmat oikeassa.

Yllä mainitut seikat vaikuttaisivat kokemusasiantuntijan roolin kokemiseen selkeämpänä ja antaisivat parempia valmiuksia työskennellä yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Lisäksi mainittiin hyötyä olevan tiedon halusta, palvelujärjestelmän tuntemisesta sekä ajankohtaisista asioista perillä olemisesta.

7.6 Byrokraattisuus

Yhdeksi haastatteluaineistosta selvästi nousevaksi teemaksi osoittautui byrokraattisuus, joka nähtiin yhteistyötä hankaloittavana tekijänä. Byrokraattisuudella viitataan tässä yhteydessä sosiaalialan ammattilaisten työtä ja toimenkuvaa määrittäviin virallisiin ja joustamattomiin sääntöihin, kuten lakeihin. Haastateltavien mukaan jäykkiin toimintatapoihin sidotut ammattilaiset ottavat kokemusasiantuntijat mukaan yhteistyöhön kaikista epäluoisimmin ja suhtautuvat uudenslaisiin näkemyksiin usein torjuvasti.

Ne on tosi epäileväisiä, että minkälaisen roolin he ylipäätään saa antaa kokemusasiantuntijalle. Ne miettii tosi paljon sellasia kysymyksiä, mitkä liittyy esimerkiksi salassapitovelvollisuuteen ja muihin rajoitteisiin. Ja sit ku he keskittyy siihen, nii sit tavallaan sen kaiken pohdinnan keskellä ei löydy tilaa kokemusasiantuntijuudelle.

Haastateltavien mukaan järjestöjen työntekijöitä ei samalla lailla sido valmiiksi määritellyt työnkuvat ja siksi näiden työtapa koettiin rennompana ja luovuuteen innostavana. Myöskin näkemysten vaihtaminen on hedelmällisempää ja neuvojen kysyminen huomattavasti helpompaa vähemmän byrokraattisissa työyhteisöissä.

Jokainen haastateltava toi esille sen, kuinka hankala ammattilaisen on ottaa vastaan kritiikkiä ja kehittämiseen liittyviä ehdotuksia. Vastapuolen nähtiin ottavan kommentit henkilökohtaisesti eräänlaisena loukkauksena ammatilliselle ylpeydelleen. Muutosvastarintaan arveltiin liittyvän pelkoa ja totuttuihin käytänteisiin kohdistuvaa sokeutta.

Jos järjestelmä on luotu jollain tavalla, ni yleensä ku sä oot sen järjestelmän sisällä itse töissä ni sä et välttämättä huomaa, ku sut on opetettu tekee se asia, sä teet sen näin. Et yleensä se ulkopuolinen pystyy kysyy, et miks te teette näin ku tää ei toimi tää asia.

Yhteistyötahoille esitettyjä toiveita olivat aito kuunteleminen ja kohtaaminen, negatiivisenkin palautteen vastaanottaminen sekä työn tekeminen omalla persoonalla eikä ammattinimikkeeseen nojaten. Lisäksi mainittiin henkinen ja fyysinen distanssi, jonka rajoihin koettiin tarvittavan vapautta.

Mun mielestä ammattilaiset tarvitsevat myös luvan myös rikkoa järjestelmän asettamaa distanssia ihmisten välille. Distanssilla tarkotan fyysistä, mutta myös henkistä distanssia. Että miten paljon saat tuntea ja miten paljon saat tuoda tunteita ulos. Siihen tarvitaan lisää vapautta. Ihan samoja asioita mitä kokemusasiantuntijatkin tarvitsevat. Ei kumpikaan ryhmä ole yhtään sen erikoisempi ryhmä.

8 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kokemusasiantuntijoiden kokemuksia ammattilaisten kanssa toimimisesta asunnottomien palveluja kehitettäessä. Tavoitteena oli lisäksi selvittää mitä tulee ottaa huomioon, jotta ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö toimisi entistä sujuvammin. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelimme asunnottomien palveluiden kehittämiseksi eri puolilla Suomea toimivia kokemusasiantuntijoita. Tässä kappaleessa teemme saamistamme tuloksista johtopäätöksiä peilaten niitä opinnäytetyössämme käyttämäämme teoreettiseen pohjaan.

Moniammatillisessa keskustelussa pyrkimys yhteiseen, jaettuun ymmärrykseen tapahtuu dialogin keinoin. Monologisessa dialogissa keskustelun osapuolten sanomiset eivät kytkeydy toisiinsa, kun taas dialogisessa dialogissa avautuu kokonaan uusia perspektiivejä tarkasteltavaan asiaan (Isoherranen 2004: 98). Oiva esimerkki dialogisesta dialogista on aineistossa kuvailtu tilanne, jossa kokemusasiantuntija ja ammattilainen ovat keskustelleet haastavasta tilanteesta yhdessä. He ovat purkaneet ongelmaa peilaten ajatuksiaan ja saavuttaen näin enemmän ymmärrystä, kuin mitä asiaa yksin pohtiessa olisi syntynyt. Yhteistyössä on tällöin tapahtunut molemminpuolista oppimista. Dialogista dialogia siis tapahtuu kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten välillä ainakin jossain määrin.

Dialogisessa, toisia kuuntelevassa keskustelussa on tärkeää käyttää sellaista kieltä ja sanoja, joiden merkityksen jokainen osallistuja ymmärtää (Seikkula - Arnkil 2005, 104). Kokemusasiantuntijat ovat elämässään omaksuneet tietynlaisen puhutavan kun taas ammattilaisen kieli, ajattelutapa ja arvomaailma tulee koulutuksen kautta. Haastatellut kokivat yhteisen kielen merkityksen tärkeäksi ja sen puuttuminen kerrottiin olevan yksi suurimmista yhteistyön haasteista. Aineiston perusteella kokemusasiantuntijoiden yleisesti käyttämä katukieli ja ammattilaisten käyttämä viranomaiskieli eroavat toisistaan siinä määrin, että yhteisen ymmärryksen muodostuminen vaarantuu. Aineistosta nousee myös kuvailuja, joista voi päätellä, että kun kokemusasiantuntijalla on viranomaiskieli hallussaan, hän tulee ymmärretyksi ja paremmin hyväksytyksi ammattilaisten taholta. Näissä tapauksissa dialogisuus toteutuu ja yhteistä ymmärrystä muodostuu kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten välille. Aineistosta voi päätellä, että katukielen hallitsemisen merkitys korostuu työskenneltäessä ruohonjuuritasolla; asiakkaiden ja asunottomien on helpompaa lähestyä kokemusasiantuntijaa ja kertoa asioistaan tullen paremmin ymmärretyksi. Kummankin kielen arvostaminen ja niiden merkityksen tunnustaminen tuovat ymmärrystä yhteistyöhön ja lisäävät toimijoiden tasavertaisuutta.

Yhteisen ymmärryksen muodostumiseen vaikuttaa myös yksilöiden hallussa oleva tieto. Isoherrasen (2004) mukaan hyvällä työyhteisön jäsenellä tulee olla riittävä informaatio käsiteltävästä asiasta. Aineiston mukaan kokemusasiantuntijat tarvitsevat yleistietoa, tietoa meneillään olevista projekteista ja niiden etenemisestä sekä oman työpanoksensa vaikuttavuudesta. Jos tarvittavaa tietoa ei ole, eivät toimijat ole tasavertaisia suhteessa toisiinsa. Aineistossa esiintyy kuvailuja sekä tiedottamisen onnistumisesta, että sen täydestä tekemättä jättämisestä. Haastatellut toivovat suoraa tiedottamista kokemusasiantuntijalle, joka on henkilökohtaisesti osallistunut työryhmään. Työn vaikutukset eivät yleensä näy heti ja niiden seurantaan tarvitaan resursseja. Omasta vaikuttavuudestaan ei saa koskaan kuulla, ellei siitä joku kerro. Vastaajat kokivat, että vastuu tiedottamisesta kuuluu ammattilaisille. Kokemusasiantuntijana vaikuttaminen on voimauttava kokemus (Hietala – Rissanen 2015: 12). Tieto oman työpanoksen vaikuttavuudesta koettiin erityisen voimaannuttavana ja siten hyvin tärkeänä asiana. Aineiston perusteella kokemusasiantuntijat olivat aktiivisia saadakseen tarvitsemaansa tietoa, ja näin ollen pyrkivät itse parantamaan valmiuksiaan toimia työryhmän jäsenenä.

Moniammatillisessa yhteistyössä oma asiantuntijuus täytyy olla kirkkaasti selvillä ja toisaalta ryhmän yhteistä osaamista täytyy kyetä rakentamaan. Henkilökohtaisen tietotaidon antaminen ryhmän yhteiseen käyttöön vaatii sen, että asiantuntija tunnistaa oman osaamisensa. (Isoherranen 2004: 19.) Kokemusasiantuntija voi toimia monenlaisissa rooleissa ja tehtävissä. Kokemusasiantuntija voi toimia vertaistuen eri muotojen lisäksi esimerkiksi kouluttajana, kehittäjänä, tiedottajana, arvioijana, ryhmänohjaajana tai kokemusammattilaisena. Usein kokemusasiantuntija toimii yhteistyössä ammattilaisen kanssa esimerkiksi työparina tai kehittämisryhmän jäsenenä. Näin työntekijöiden asiantuntijatieto ja kokemusasiantuntijan kokemustieto yhdistyvät moniääniseksi yhteiseksi osaamiseksi ja kehittämiseksi (Hietala - Rissanen 2015: 19-21). Suurimpia haasteita kokemusasiantuntijoiden mukaan on heidän roolinsa epäselvyys. Kokemusasiantuntijan työnkuva on osittain kehitysasteella, eikä kokemusasiantuntijuutta ole määritelty selkeästi. Jotta esimerkiksi yhteinen kehittämistyö onnistuisi, tulisi kokemusasiantuntijan rooli olla määritelty ja kaikkien osapuolten tiedossa. Haastatteluista ilmeni, että omaa roolia täytyy toisinaan tarkastaa työryhmältä, jotta kokemusasiantuntijan merkitys selkiytyisi hänelle itselleen sekä koko työryhmälle.

Organisaatiokulttuurin on todettu vakiinnuttavan tiettyjä organisaation kannalta merkittäviä toimintatapoja, jolloin siitä voi tulla estävä tekijä myös myönteisille muutoksille. Toimitaan vailla kritiikkiä, niin kuin aina ennenkin. Vanhoissa käytännöissä pitäytyminen on toimintaa ohjaava normi. (Metteri 1996: 125.) Tämä näkyy palautteen ja kehittämiseen liittyvien ehdotusten vastaanoton vaikeutena sekä vaihtelevina tasavertaisen kohtaamisen kokemuksina, joita kokemusasiantuntijat kuvailivat vastauksissaan. Haastatellut kokivat, etteivät ammattilaiset ole aina kohdanneet heitä työryhmissä tasavertaisina toimijoina. Aineistossa korostui kuitenkin se, että halua yhteistyöhön on eri toimijoilla, mutta keinoja sen toteuttamiseen ei vielä ole. Kokemusasiantuntijoiden ammattimaisen työskentelyn ollessa vielä suhteellisen uutta ja vakiintumatonta, päättelemme, että juuri sen vuoksi ammattilaisten asenne huokuu vastustusta. Tähän liittyy selkeästi myös asennemuutoksen esteiden tunnistaminen ja asennemuutokseen panostaminen, jotta ajattelu- ja työskentelytapa voivat aidosti muuttua (Virtanen ym. 2011: 59–60). Asennemuutokseen sisältyy myös valmius jakaa valtaa uudella tavalla. Ammattilaisten on uskallettava jakaa osa vallastaan kokemusasiantuntijoille, eli heille, joilla ei ennen ollut pääsyä tekemään päätöksiä. Vallan uudelleen jakamisesta seuraa todellista osallisuutta ja tasavertaisuutta. (Meriluoto ym. 2015: 39.) Näin pystytään toimimaan yhteistyössä entistä paremmin yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Monitoimijaisessa yhteistyössä jokaisella yksilöllä on merkitystä yhteistyön sujumiseen. Hyvän työryhmän jäsenen ominaisuuksista yhdeksi Isoherranen (2004) mainitsee avoimuuden. Avoimuus uusille näkökulmille, tiedolle ja erilaisille ratkaisuvaihtoehdoille on oleellista kun työskennellään kaikkien osaamista hyödyntäen. Yhteinen keskustelu on ajan hukkaa, jos ei ole avoimuutta harkita muita näkökulmia, vaan itsellä on ehdoton valmis ratkaisu. (Isoherranen 2004: 58.) Aineistosta saatujen tulosten mukaan kokemus-asiantuntijat kohtaavat avoimuutta yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Tuloksista ilmenee, että avoimuuden koetaan heikkenevän etenkin byrokraattisissa työyhteisöissä. Ammattilaisten työtä ja toimenkuvaa määrittävät viralliset ja joustamattomat reunaehdot, kuten lait, hankaloittavat avoimen työilmapiirin toteutumista.

Kokemusasiantuntijan tärkein ominaisuus voidaan katsoa olevan hänen oma elämäkokemuksensa ja halunsa kehittää palveluja tai auttaa muita saman tyyppisiä haasteita kohdanneita ihmisiä. Oman tarinan kertominen osoittautui kokemusasiantuntijan tärkeimmäksi työkaluksi. Haastatellut kokivat oman tarinan kertomisen usein kuormittavana. Kuormittavuuteen vaikutti epätietoisuus siitä, mitkä asiat ovat milloinkin tarkoituksenmukaisia kertoa ja missä laajuudessa omaa tarinaa tulisi avata. Vanhoihin asioihin joutuu palaamaan moneen kertaan ja käsittelemään niitä aina uudelleen. Haastatteluiden mukaan oman tarinan kertominen nostattaa tunteita pintaan niin itsessä kuin ammattilaisissakin. Vaikka tunteet saavat aikaan molemmissa osapuolissa toisinaan hämmennystä, aineiston perusteella tarinoiden herättämät tunteet ovat tehokas vaikuttamisen väline. Dialogisessa orientaatioissa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat vaikuttavat. Keskusteluyhteyden ja tasavertaisen suhteen luominen on välttämätöntä, jotta voidaan saavuttaa sosiaalisesti jaettava todellisuutta (Mönkkönen 2002, 56). Tunteet ovat merkki dialogisen orientaation toteutumisesta vuorovaikutuksessa kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen välillä. Tunteiden nouseminen on todiste aidosta kuuntelemisesta. Tuleekin miettiä, miten näihin tunteisiin suhtaudutaan ja miten niiden kanssa jatketaan eteenpäin. Tuloksista ilmenee, että kokemusasiantuntijat toivovat lisää vapautta tunteiden ilmaisemiseen ja toisaalta lisää osaamista henkilökohtaisten tunteiden kanssa työskentelyyn.

9 Pohdinta

Kokemusasiantuntijuus on keino lisätä asiakkaiden osallisuutta, minkä painottaminen näkyy laeissa ja strategioissa. Sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin on kirjattu monia kohtia, jotka puhuvat kokemusasiantuntijuuden käytön puolesta. Niissä mainitaan muun muassa positiivinen diskriminaatio, joka on vähemmistöjen tukemiseksi tehtävää työtä. Sen tarkoituksena on auttaa eri väestönosia saavuttamaan yhdenmukaiset oikeudet valtaväestöön nähden. Kokemusasiantuntijan asema työyhteisöissä on monelta osin määrittämätön ja hakee vielä muotoaan. Työhön ei ole vielä virallisia sääntöjä ja ohjeistuksia, eikä sitä ole kirjattu lakeihin. Työstä maksettava palkka jää usein pieneksi, sitä ei saada ollenkaan tai palkka maksetaan lahjuksina, jotka voidaan kokea lähes nöyryyttävinä. Tämä kertoo omaa tarinaansa kokemusasiantuntijoiden työpanoksen arvostamisesta. Monimuotoisuus, erilaiset elämänhistoriat ja niiden kautta saatu oppi tulisi työyhteisössä nähdä rikkautena. Sosiaalialaan olennaisesti linkittyvä eettinen pohdinta korostuu monelta osin kokemusasiantuntijatoiminnasta puhuttaessa. Epäoikeudenmukaisiin käytäntöihin puuttuminen ja niiden esiin tuominen on yksi sosiaalialan ammattilaisen velvollisuuksista. (Talentia 2017.)

Etiikkaan liittyvät kysymykset olivat läsnä koko opinnäytetyön prosessin ajan. Keskeisin huomioon otettava seikka oli haastateltavien yksityisyydensuoja. Tiedotimme osallistujia selkeästi anonymiteetin säilymisestä, sekä kirjallisesti että suullisesti. Tunnistettavuuden estämiseksi muokkasimme sitaatteja hieman, poistaen kullekin ominaiset täytesanat ja kaupunkien nimet. Selvitimme tutkimusluvan tarvittavuuden ja laadimme huolellisesti suostumusasiakirjan haastateltaville.

Haastattelukysymykset olisivat voineet olla tarkempia. Jälkikäteen aineistoa järjestellessä ja analysoidessa mieleemme tuli parempia kysymyksiä, joilla olisimme saaneet monipuolisempia ja kuvaavampia vastauksia. Jokaisen haastattelun jälkeen olisi kannattanut pitää riittävä tauko ja tehdä haastattelurunkoon parannuksia. Tuloksia saattaa yksipuolistaa se, että yleisesti ottaen negatiivista kokemuksista kerrotaan herkemmin kuin positiivisista. Sitä mikä toimii, ei ole niin helppo kuvailla, eikä se tunnu niin tärkeältä. Tästä syystä pyrimme asettamaan kysymykset avoimiksi ja sellaisiksi, että esiin nousisi niin onnistumisia kuin haasteitakin. Opinnäytetyömme vastaa monipuolisesti asettamiimme tutkimuskysymyksiin ja valitsemamme teoreettiset lähestymistavat selventävät saamiamme tuloksia tarkoituksenmukaisesti.

Yhteistyökumppanin kanssa käytyjen keskustelun kautta tuli esiin erilaisia vaihtoehtoja tutkimukselle. Koska tutkimusta aiheesta on tehty tässä vaiheessa niin vähän, päätimme toteuttaa opinnäytetyömme yksinkertaisesti tuomalla esiin kokemusasiantuntijoiden kokemuksia yhteistyöstä ammattilaisten kanssa. Opinnäytetyömme tuoma tieto toimii hyvänä pohjana jatkotutkimuksille, joille on epäilemättä tarvetta. Yhteistyöhön olisi tarpeen kehittää konkreettisia työvälineitä. Ammattilaisten kokemuksia yhteistyöstä voisi kartoittaa ja verrata niitä kokemusasiantuntijoilta saatuihin tuloksiin. Lisäksi muutosvastarinta, asenteet sekä ennakkoluulot olisivat mielenkiintoisia jatkotutkimuksen aiheita. Opinnäytetyömme tulokset toimivat hyvänä keskustelun virittäjänä niin ammattilaisille, joilla on jo tietoa kokemusasiantuntijuudesta kuin sellaisille, joille kokemustieto ei ole ammatillisessa työskentelyssä entuudestaan tuttua.

Opinnäytetyö oli prosessina pitkä ja vaiheikas. Siihen sisältyi niin onnistumisia ja tehokkaita flow-hetkiä kuin vaikeuksia, epätietoisuutta ja epäluottamusta omiin kykyihin. Onneksi teimme työn parina, jolloin ideoille sai peilausta toiselta ja kannustusta epätoivon hetkellä. Prosessi opetti paljon. Se, että näin suuri työ vaatii paljon suunnittelua, pyörittelyä ja suunnan vaihdoksia oli teoriassa tiedossamme, mutta turhautti käytännössä. Onneksemme aihevalinta oli sopiva meille molemmille ja motivaatio sitä kohtaan säilyi koko prosessin ajan. Aihe oli kiinnostava ja tärkeä ja ammatillisesti se antoi hyviä eväitä työelämään siirtymiseen. Omat avaimet -projektin motto "ei mitään meistä ilman meitä" on jäänyt selkäyttimeen. Myös ajatus siitä, että olemme täällä ihmisiä ihmisille, emme ammattinimikkeidemme orjia, jäi kirkkaasti mieleen. Nämä periaatteet tulevat varmasti ohjaamaan tulevaisuudessa tapaa, jolla teemme työmme.

Lähteet

Asunnottomat 2016. ARAn raportteja 2017. Verkkodokumentti. <[http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Tilastot_ ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2016\(42132\)>](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Tilastot_ ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2016(42132)>)> Luettu 2.4.2017.

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019 2016. Asunto ensin. Verkkodokumentti. <<http://asuntoensin.fi/ohjelma/asunnottomuuden-ennaltaehkaisyn-toimenpideohjelma-2016-2019/>> Luettu 5.4.2017.

Avustushakemus. Omat avaimet 2: Kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina - projekti. 30.9.2016.

Galanes, Gloria J. – Brillhart, John K. 1991. Communicating in Groups: Applications and Skills. Dubuque, Iowa : Wm.C. Brown. USA.

Hietala, Outi – Rissanen, Päivi 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija - hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Isoherranen, Kaarina 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Isoherranen, Kaarina – Rekola, Leena – Nurminen, Raija 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Meriluoto, Taina – Marila-Penttilä Leena – Lehtinen, Essi (toim.) 2015. Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liitto.

Metteri, Anna (toim.) 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab.

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhtena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto. Saatavana myös sähköisesti osoitteesta: <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf> Luettu 7.2.2017.

Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Gaudeamus Helsinki University Press.

Seikkula, Jaakko – Arnkil, Tom Erik 2013. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL.

Shotter, John 1993. Cultural Politics of Everyday life: Social Constructionism, Rethoric, and Knowing of the Third kind. Buckingham: Open University Press.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Verkkodokumentti. <<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>> Luettu 20.3.2017.

Tilastokeskus. <<http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>> Luettu 29.3.2017.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Tammi.

Vuosikertomus 2015. Vailla vakinaista asuntoa ry. Helsinki.

Vilka, Hanna, 2015. Tutki ja kehitä. 2.uudistettu painos. Jyväskylä: Ps-Kustannus.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekesin katsaus 281/2011.

Yhteenveto. Vailla vakinaista asuntoa ry. Omat avaimet -hanke. Verkkodokumentti. <<http://vvary.fi/wp-content/uploads/2016/02/Omat-avaimet-hanke-yhteenveto.pdf>> Luettu 19.1.2017.

Liitteet

Liite 1: Suostumusasiakirja haastateltaville

Suostumusasiakirja

Tutkimus tehdään Omat avaimet 2-projektiin ja siinä selvitetään, millaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla on ammattilaisten kanssa toimimisesta asunnottomien palveluita kehitettäessä. Lisäksi tutkimus koskee kehittämisenäkökulmaa: mitä tulee ottaa huomioon, jotta viranomaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö toimisi entistä sujuvammin? Tarkastelemme kokemusasiantuntijoiden esiin nostamia onnistumisia ja haasteita ammattilaisten kanssa toimimisesta dialogisuudesta, monialaisesta yhteistyöstä ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä käsin.

Haastattelijoina toimivat Metropolian ammattikorkeakoulun opiskelijat Reeta Metso ja Olga Nykänen.

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Nauhoitamme haastattelun luvallanne oman jatkotyöskentelymme helpottamiseksi. Jos jokin kysymys tuntuu mielestänne epäolennaiselta, voitte jättää vastaamatta ja siirrymme seuraavaan kysymykseen. Kun olemme tehneet aineistosta johtopäätökset, nauhoitus ja kirjalliseen muotoon muutettu haastattelu hävitetään. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti eikä teitä pystytä vastauksista tunnistaa.

Opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen Theseus -tietokannassa internetissä sen valmistuttua eli kevään 2017 aikana. Jos haluatte lisätietoja, voitte ottaa meihin yhteyttä sähköpostilla: etunimi.sukunimi@metropolia.fi

Allekirjoituksellani hyväksyn, että haastattelussa antamani vastauksia saa hyödyntää yllämainitussa opinnäytetyössä. Ymmärrän, että haastattelu on vapaaehtoinen ja luottamuksellinen, eikä vastaukseni tai vastaamatta jättäminen vaikuta työhöni. Minulla on oikeus keskeyttää haastattelu milloin tahansa.

Allekirjoitus

Aika ja paikka

Liite 2: Teemahaastattelukysymykset

Taustaa kartoittavat kysymykset:

1. Miten olet päätynyt toimimaan kokemusasiantuntijana asunnottomuuskentällä?
2. Oletko käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen?
3. Minkä verran olet toiminut kokemusasiantuntijana?

Yhteistyö ammattilaisten kanssa:

4. Miten sinut on otettu vastaan työryhmässä, jossa ammattilaisia?
5. Mitkä asiat ovat toimineet hyvin?
6. Millaisia haasteita olet kohdannut?
7. Onko sinua informoitu päätöksistä ja toiminnasta riittävästi?
8. Millainen tehtävä koet sinulla kokemusasiantuntijana olevan?
9. Mihin asioihin koet päässeesi kokemusasiantuntijana vaikuttamaan?

Dialogisuus:

10. Miten olet saanut puheenvuoroja?
11. Mitä asioita olet tuonut esiin ryhmässä?
12. Miten sanomasi on otettu vastaan?

Kehittäminen:

13. Koetko tarvitsevasi kokemusasiantuntijakoulutusta? Miksi/miksi et?
14. Millaisesta tiedosta olisi sinulle hyötyä kokemusasiantuntijana toimimiseen?
15. Millaista tietoa ammattilaiset tarvitsevat lisää?
16. Millaisia kehitysideoita sinulla olisi yhteistyön sujuvuuden parantamiseksi?
17. Mitä muuta haluat tuoda esiin?

