

**KOKEMUSOHJAUS KOKEMUSTIETOOON POHJAUTUVANA
ASiantuntijuutena**

Anne Pulkkinen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden
ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2018

TIIVISTELMÄ

KOKEMUSOHJAUS KOKEMUSTIETOON POHJAUTUVANA ASiantun- TIJUUTENA

Anne Pulkkinen
 Sosiaalityön maisteriohjelma
 Pro gradu -tutkielma
 Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
 Jyväskylän yliopisto
 Ohjaaja: Maritta Itäpuisto
 Syksy 2018
 80 sivua + 2 liitettä

Tarkastelen pro gradu -tutkielmassani kokemusohjausta sosiaalityön kontekstissa. Tutkimukseni tarkoitus on monimuotoisen tutkimusaineiston avulla tutkia kokemusohjausta käsitteenä ja toimintana sekä sen linkittymistä asiantuntijuuteen ja vertaisuuteen. Tutkimukseni taustoituu edellä mainittujen teemojen lisäksi kokemusasiantuntijuudesta, joka toimii kokemusohjauksen yläkäsitteenä sekä kokemustiedosta, johon kokemusohjaus perustuu. Kokemusohjauksesta on tutkittu hyvin vähän, jonka vuoksi tutkimuksellani on tärkeä rooli uuden tiedon tuottamisen näkökulmasta.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jossa käytin analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkimukseni aineistokeruumenetelmät ovat fokusryhmähaastattelu ja osallistuva havainnointi. Lisäksi olen käyttänyt aineistona valmiita dokumenttiaineistoja. Aineistonkeruu tapahtui huhti-elokuussa 2018. Tutkimushetkellä kokemusohjaajilla oli omakohtaista kokemustietoa muun muassa mielenterveysongelmista ja niistä toipumisesta.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että kokemusohjaus on jalkautuvaa, asiakaslähtöistä matalan kynnyksen palvelua, jossa on läsnä kokemustietoon perustuva asiantuntijuus, mutta myös vertaisuus. Kokemusohjaus on myös joustavaa palvelua, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan elämäntilanne yksilöllisesti. Asiakkaiden näkökulmasta kokemusohjaus on yksilöllistä, tavoitteellista ja suunnitelmallista työtä, jossa asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ovat keskiössä. Kokemusohjaajalta vaaditaan muun muassa sitoutumista, epävarmuuden sietokykyä, kykyä työskennellä itsenäisesti ja osana tiimiä sekä halua tehdä ohjaustyötä omaa kokemustietoa hyödyntäen. Kokemusohjaajat ovat vertaisia suhteessa asiakkaisiin, joka auttaa avoimen ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymisessä. Suurin ero vertaisuuteen on vastuu eli kokemusohjaaja on vastuussa asiakkaansa asiakasprosessista. Lisäksi asiakasprosessi keskittyy asiakkaan arjen haasteisiin ja kokemusohjaaja käyttää vertaisena omaa kokemustietoaan harkitusti ja rajatusti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Kokemusohjaus on valmis työmuoto, joka olisi valmis juurrutettavaksi palvelujärjestelmään sekä monistettavissa eri toimintaympäristöihin. Kokemusohjauksen tulevaisuuden haasteet ovat pysyvän rahoituksen löytymisen sekä juurruttaminen osaksi palvelujärjestelmää, pysyväksi työmuodoksi.

Avainsanat: kokemusasiantuntijuus, kokemusohjaus, asiantuntijuus, kokemustieto, vertaisuus

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KOKEMUSASiantuntijuus	6
2.1 Asiantuntijuus kokemusasiantuntijuuden näkökulmasta	7
2.2 Kokemus ja kokemustieto	11
2.3 Vertaisuuden näkökulma	14
3 KOKEMUSOHJAUS KÄSITTEENÄ JA TOIMINTANA	16
3.1 Kokemusohjauksen tausta	16
3.2 Kokemusohjauksen määrittely	17
3.3 Kokemusohjaus tutkimuksen kohteena	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
4.1 Tausta-ajatteluna Grounded Theory ja straussilainen koulukunta	21
4.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävä	23
4.3 Tutkimusaineistot	24
4.3.1 Fokusryhmähaastattelu	25
4.3.2 Osallistuva havainnointi	28
4.3.3 Valmiit dokumenttiaineistot	30
4.4 Aineiston analyysi	30
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	32
5 TUTKIMUSTULOKSET	35
5.1 Kokemusohjaus -asiakaslähtöistä, matalan kynnyksen palvelua	35
5.1.1 Kokemusohjauksen asiakas	36
5.1.2 Kokemusohjauksen tulevaisuuden visio	39
5.2 Kokemusohjauksen vahvuudet, mahdollisuudet, haasteet ja uhat	40
5.3 Kokemusohjaus professionaalisenä toimintana	46
5.4 Kokemusohjauksen asiantuntijuuden elementtejä	51
5.5 Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys	57
5.6 Vertaisuus ja kokemustieto kokemusohjauksessa	58
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	60
6.1 Kokemusohjaus professionaalisenä toimintana	60
6.2 Kokemusohjauksen asiantuntijuuden elementtejä	64
6.3 Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys	69
6.4 Kokemusohjaus ja vertaisuus	70
6.5 Kokemustieto kokemusohjauksessa	71
6.6 Kokemusohjauksesta tehty aiempi selvitys suhteessa tutkimukseeni	72
6.7 Kehittämisehdotukset	73
LÄHTEET	78
LIITTEET	81
Liite 1 Kokemusohjausprosessin mallinnus	
Liite 2 Fokusryhmähaastattelun runko	

1 JOHDANTO

Kokemusohjas -mitä se on? Siihen kysymykseen lähdin etsimään vastausta pro gradu -tutkielmassani. Tutkimusprosessini aikana kuulin kehittäjäsosiaalityöntekijä Outi-Mari Saralan lauseen: ”*Kokemusohjaus on professionaalista toimintaa, jossa yhdistyy myös vertaistuen ominaisuus.*” (Sarala 2018) Tutkimukseni perusteella tämän lauseen voidaan ajatella kiteyttävän kokemusohjauksen määritelmän.

Asiakkaan asemassa sekä toimijaroolissa on tapahtunut muutosta viime vuosina. Sosiaali- ja terveystaloudissa asiakas on alun perin nähty puhtaasti toiminnan ja palveluiden kohteena eli objektina. Ideologisen muutoksen myötä asiakkaan asema on vahvistunut ja se on näkynyt käsitteellisesti asiakaslähtöisyyden korostamisena. Ideologisen muutoksen taustalla on ollut ymmärrys asiakkaan oman elämänsä aktiivisena toimijana, eikä vain toiminnan kohteena. Tämä uusi ymmärrys avasi oven asiakkaan kokemustiedon tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Tästä asiakkaan aseman ja toimintaroolin muutoksesta on alkanut muodostua elämänhaasteisiin sekä palveluiden käyttöön liittyvä kokemusasiantuntijuuden käsite ja toiminta. Asiakkaiden kokemustietoa tarvitaan uusien palveluiden muotoiluun ja suunnitteluun. Lisäksi asiakkaiden osaamista tarvitaan uusien palvelumuotojen toimivuuden arviointiin. Tällaisessa toiminnassa korostuvat yhteistoiminnallinen tekeminen ja kehittäminen yhdessä ammattilaisten kanssa. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7-8.)

Kokemusohjaus on hyvä esimerkki siitä, kuinka asiakkaasta, kuntoutujasta, on tullut aktiivinen toimija ja uuden työmuodon kehittäjä. Kokemusohjaus on kehitetty kokemusasiantuntijoiden toimesta ja kokemusohjaajina toimivat omaa kokemustietoa ja osaamista omaavat ihmiset, jotka haluavat hyödyntää työssään omaa palvelujärjestelmätuntemustaan ja toipumiskokemustaan auttaakseen toisia samankaltaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita ohjaavan työotteen avulla. Kokemusohjausta voidaankin pitää kokemusasiantuntijuuden alakäsitteenä.

Kokemusohjauksen syntyhistoria vie meidät ajassa syksyyn 2012, jolloin Lahdessa teutettiin Liikeideajahti. Siinä oli mukana Lappeenrannan teknillinen yliopisto ja neljä paikallista kolmannen sektorin mielenterveys- ja päihdetyön toimijaa. Liikeideajahdin tavoitteena oli kehittää sosiaalista yritystoimintaa, jonka kautta osatyökykyiset mielenterveys- ja päihdekuntoutujat voisivat työllistyä. Liikeideajahdin avulla syntyi idea Soteho -kehittämisyhmän perustamisesta. Soteho -lyhenne tulee sanoista sosiaali-

terveys- ja hoivapalvelut. Kehittämisryhmän tuotoksena syntyi vertaistukihenkilömalli, josta myöhemmin syntyi kokemusohjaus. Kokemusohjausta on pilotoitu Lahdessa eri yhteistyötahojen kanssa vuosien 2013-2018 aikana. Tutkimushetkellä 3.palvelupilotin yhteistyötahona oli työikäisten palvelut, entinen aikuissosiaalityö, joten tutkimukseni kontekstina toimii sosiaalityö.

Tutkimusaiheen valintaan on vaikuttanut oma kiinnostukseni kokemusasiantuntijuutta sekä asiakkaiden kokemustiedon hyödyntämistä kohtaan asiakastyössä. Kiinnostuin tutkimaan työmuotoa, jonka ovat kehittäneet ja jota tuottavat kokemusohjaajat, joilla on omakohtaista kokemustietoa mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista, mutta ei yleisesti määriteltyä ammatillista asiantuntijuutta. Lisäksi he ovat vertaisia suhteessa asiakkaisiinsa kokemustietonsa kautta. Kiinnostustani lisäsi vielä se, että kokemusohjaus on uusi työmuoto ja sitä on tutkittu vähän.

Pro gradu -tutkielmani on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka teoreettinen viitekehys muodostuu avainkäsitteistä kokemusasiantuntijuus, kokemusohjaus, asiantuntijuus, kokemustieto sekä vertaisuus. Tutkimukseni tavoitteena on tutkimusaineiston avulla tarkastella kokemusohjausta sosiaalityön kontekstissa sekä tutkia kokemusohjausta asiantuntijuuden ja vertaisuuden näkökulmista. Tutkimukseni luo uutta tietoa vähän tutkitusta ilmiöstä ja tätä kautta lisää kokemusohjauksen tunnettavuutta ja mahdollisesti käytettävyyttä esimerkiksi sosiaalityön asiakastyössä.

2 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

Kokemusasiatuntijuus voidaan kuvata kokemusohjauksen yläkäsitteenä, jonka alta löytyvät kokemusasiatuntijuutta eri tavoin hyödyntävät ja toteuttavat henkilöt, muun muassa kokemusasiatuntija, kokemustutkija sekä kokemusohjaaja (Kaavio 1). Tämän vuoksi esittelen kokemusasiatuntijuutta tutkimukseni taustoituksessa.



KUVIO 2 Kokemusohjaus kokemusasiatuntijuuden alakäsitteenä

Kokemusasiatuntijuudelle on ominaista voimaantumisen, ihmisen oma kokemus ja toimiminen tämän kokemuksen tuottaman tiedon pohjalta. Kokemusasiatuntijuus pohjautuu ihmisen omaan elämäkokemukseen, jonka taustalla voi olla muun muassa mielenterveys- tai päihdeongelmaa tai muita sosiaalisia ongelmia. Ihmisestä on tullut aktiivinen toimija eli objektista subjekti. Hän osallistuu aktiivisesti oman kokemustietonsa kautta organisaatioon tai toiminta-alueen toimintaan, josta hänellä on oma kokemustieto. Kokemustiedon hyödyntäminen vaatii koulutusta, johon sisältyy muun muassa teoretieto kokemusten hyödyntämisestä. (Kostiainen ym. 2014, 6, 11-12; Meriluoto 2016, 67-68; Hietala & Rissanen 2015, 14.)

Kokemusasiatuntijaksi voidaan määritellä henkilö, joka on käynyt kokemusasiatuntijakoulutuksen ja jolla on siis kokemustietoa erilaisista elämäntilanteista tai -haasteista. Kokemusasiatuntija voi olla itse kuntoutuja tai läheinen. Kokemusasiatuntija voi toimia joko palkattuna työntekijänä, vapaaehtoisena tai molempina yhtä aikaa. Kokemusasiatuntijatoimintaan osallistujan tulee olla riittävän pitkällä omassa kuntoutumisessaan sekä omaavan riittäviä tietoja, taitoja, voimia ja voimavaroja. Lisäksi vaaditaan kykyä toimia yhteistyössä ammattilaisten kanssa ja kykyä reflektoida omia kokemuksiaan. (Kostiainen ym. 2014, 6; Meriluoto 2016, 67; Hietala & Rissanen 2015, 14.)

Kokemusasiantuntijan tehtävinä voivat olla palveluiden kehittäminen, samaa kokeneiden auttaminen, kouluttaminen tai yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Kokemusasiantuntija voi toimia myös työntekijän työparina, esimerkiksi ryhmänohjaajana. Kokemusasiantuntijoilla on halu olla osallisena kehittämisessä tai olla mukana vertaisuuteen perustuvassa toipumisprosessissa sekä auttaa toisia omien kokemustensa kautta. Kokemusasiantuntijatoiminnalla on myös osallistujan hyvinvointia edistäviä elementtejä. Kokemusasiantuntija voi kokea osallisuutta ja rakentaa omaa identiteettiään kokemusasiantuntijatoiminnan kautta. (Kostiainen ym. 2014, 6; Hietala & Rissanen 2015, 12, 14.)

Kokemusasiantuntijat ovat mukana niin yksityisten kuin julkistenkin palveluiden kehittämisessä sosiaali- ja terveysalalla. Heillä on usein yhteyksiä myös muihin alan toimijoihin, esimerkiksi vertaistoimintaan ja kuntoutuspalveluihin. Kokemusasiantuntijatieto on myös hyödyksi pitkäjänteisessä palveluiden kehittämisessä, järjestelmän pirstaleisuuden ja avun saatavuuden haasteiden korjaamisessa sekä asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijatieto täydentää ammattilaisten ja palvelujärjestelmän osaamista. Kokemusta ja tietoa yhdistämällä voidaan säästää entistä toimivampia parempia ja jopa edullisimpia palveluita. (Hietala & Rissanen 2015, 13-14.)

2.1 Asiantuntijuus kokemusasiantuntijuuden näkökulmasta

Suomen kielessä ”asiantuntijuus” -sana viittaa tietoon ja tietämiseen ennakkoinnin ja arvioinnin ohella. Englannin sana ”expertise” puolestaan viittaa edellä mainittujen lisäksi suorittamiseen ja tekemiseen. (Palonen & Gruber 2010, 41.) Toisin sanoen asiantuntijuudessa on läsnä niin tieto ja tietäminen kuin tekeminenkin. Ne eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan toisiaan täydentäviä. Asiantuntijuutta voidaan siis hankkia, säästää ja laajentaa eri toimintojen kautta, ei vain esimerkiksi tieteellisen tiedon hallitsemisen tai koulutuksen kautta. Näin ollen asiantuntijuus -käsite linkittyy hyvin kokemusasiantuntijuuteen, jossa asiantuntijuuden perustana on ihmisen oma toiminta ja kokemustieto.

Tutkimuksen kautta asiantuntijuudesta on muodostunut kuva, joka on neuvotteleva, paikallistuva sekä pirstaloituva. On myös todettu, että asiantuntijuus on muuttumassa

ja sen arjen käytännöt moninaistumassa. Asiantuntijuudesta ja sen toimintaympäristöstä hankitaan tietoa niin käytännön kuin arjenkin kautta. Asiantuntijuustutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös asiantuntijuuden ei-professionaalista ja ei-tieteellisestä ulottuvuudesta. Nykyajan asiantuntijuustutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, mitä arjessa tapahtuu, mitä tapahtuu asiantuntijan ja asiakkaan kohtaamisessa ja millaisia elementtejä kohtaamisessa on läsnä. Tätä kautta saadaan näkyviin asiantuntijoiden ainutlaatuinen tieto- ja kokemusvarasto, joka syntyy käytännön työstä, eikä sitä raportoida tai tilastoida. Asiantuntijuuden muutoksessa keskiössä on vuorovaikutus, jota tapahtuu eri asiantuntijuuksien välillä, mutta myös vuorovaikutuksen avautumisena ja laajentumisena ei-tieteelliseen tietoon ja ei-ammattillisuuteen perustuvan tieto-aidon kanssa. (Peltomäki, Harjumäki & Husman 2002, 86.)

Asiantuntijuus voi olla yksilö-, asia- ja tilannekohtaista. Asiantuntijuus muodostuu joko yksilön, tilanteen tai ryhmän ominaisuuksista tai on niiden yhteisesti muodostamaa. Asiantuntijuuksien yhdistymisessä on kyse uudesta ja muuttuvasta asiantuntijuudesta. Muuttuvan asiantuntijuuden tavoitteena on pystyä vastaamaan monimutkaistuvan yhteiskunnan haasteisiin ja tarpeisiin. Uudenlainen asiantuntijuus korostaa toimintaa yksilön ominaisuuksien sijaan. Se haastaa asiantuntijoita jatkuvaan muutosvalmiuteen sekä oman työnsä ja itsensä reflektointiin. Asiantuntijatoiminnassa toiminnan kohde luo yhteisen toiminnan tarkoituksen ja nivoo yksilölliset teot kokonaisuuksiksi. (Hirvonen 2009, 43; Peltomäki ym. 2002, 89.)

Asiantuntijuus ei ole pysyvä, kerran hankittu ominaisuus. Asiantuntija on oppiva, jonka tiedolliset ja taidolliset resurssit lisääntyvät kokemuksen myötä. Asiantuntijuuden kehittyminen vaatii aina vaativampiin tehtäviin tarttumista sekä oman toimintansa reflektointia. Osaamista muodostuu ja oppimista tapahtuu tietyissä asiayhteyksissä ja toimintaympäristöissä. Asiantuntijan osaamista vahvistaa myös kehittämishaasteisiin ratkaisujen hakeminen. Asiantuntijan tulee hallita toiminnan kannalta olennaiset sisällölliset ja käsitteelliset tiedot. Lisäksi tulee hallita tiedonhankinnan taidot. Tärkeää on myös kyky havaintojen tekemiseen ja jäsentämiseen sekä ratkaisuvaihtoehtojen kuvaamiseen ja kyky tarkastella ja perustella ratkaisuja eettisistä näkökulmista. Asiantuntijuuteen kuuluu myös osallisuus yhteistyöverkostoissa. Asiantuntija kykenee yhteistyöverkostoissa auttamaan toisia sekä oppimaan toisilta. (Helminen 2015, 223-224.)

Asiakkaan asiantuntijuutta on alettu vähitellen hyväksymään ammattilaisen asiantuntijuuden rinnalle sekä arvostamaan asiakkaan tuottamaa tietoa työn kohteena olevasta haasteesta tai ongelmasta. Tällöin työn kohdetta tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta ja tuotetaan kahdenlaista tietoa: arjen kokemustieto (asiakkaan tieto) ja ammattilaisen asiantuntijatieto (ammattilaisen tieto). Kaikkea tietoa, esimerkiksi tieteestä, arkiymmärryksestä, ammattikäytännöistä, joita ilmiöstä tai haasteesta on olemassa, kutsutaan ilmiötiedoksi. Ilmiötieto on koko ajan muuttuvaa. Sillä on merkitystä asiakkaan ja ammattilaisen väliseen vuorovaikutukseen, siihen miten käsiteltävää ilmiötä tai haastetta ymmärretään ja jäsennetään. Ilmiötieto muovaa asiantuntijuutta, puhetapoja, työtapoja ymmärrystä ja käsitteitä työn kohteena olevasta ilmiöstä. (Peltomäki ym. 2002, 91.)

Asiantuntijatoiminnan kohde eli asiakas, voi muuttaa asiantuntijatyötä ja tuottaa työstä uutta tietoa. Asiakas ei ole passiivinen objekti, vaan asiantuntijatyö on vastavuoroista. Asiantuntijuus muuttuu, kun asiakkaan ei-tieteellinen ja ei-ammattillinen tieto yhdistyy vuorovaikutuksessa asiantuntijan tietotaitoon. (Peltomäki ym. 2002, 81.) Asiantuntijan ja maallikon välille on haastavaa vetää tiukkaa rajaa. Asiantuntijaksi voidaan määrittellä kuka tahansa yksilö, jolla on tiettyntyyppistä tietoa tai erityisiä taitoja. Näin olleen sekundäärinen asiantuntija onkin usein primaarinen asiantuntija, jolla on kyky yhdistää tieto ja toiminta. (Giddens 1995, 119.)

Kokemusasiantuntijuuden kohdalla voidaan puhua horisontaalisesta asiantuntijuudesta, jossa on kyse kumppani - kumppani -asetelmasta. Työskentely perustuu kumppanin osapuolen yhtäläiseen oikeuteen saada oma ääni kuuluviin ja huomioiduksi. Horisontaalista asiantuntijuutta kuvaa asiakaslähtöisyys -käsite. Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata asiakkaan tilanteesta ja tarpeista lähtemiseksi ja asiakkaan oman asiantuntijuuden ja osallisuuden kunnioittamiseksi. Horisontaalisessa asiantuntijuudessa on siis läsnä eettinen näkökulma. (Juhila 2014, 147, 249-250.)

Kirsti Launiksen (1999, 123-128) tekemä vertikaalinen ja horisontaalinen asiantuntijuus -jaottelu voidaan myös yhdistää kokemusasiantuntijuuteen. Sen jaottelun mukaan asiantuntijuus jakautuu vertikaaliseen eli yksilölliseen ja horisontaaliseen eli kollektiiviseen. Yksilöllinen asiantuntijuus koostuu yksilön riittävästä taidollisesta ja tiedollisesta osaamisesta sekä sosiaalisista taidoista ja persoonallisista ominaisuuksista. Asiantuntijuuden kollektiivisuus on puolestaan sosiaalisesti rakentuva, eikä vain

yksilöllinen ominaisuus ja henkilökohtainen. Se rakentuu kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja kommunikaatiossa osapuolten välillä. Kollektiivinen asiantuntijuus on osamiammatillisuutta eli perinteisten ammattirajojen yli menevää erikoistunutta asiantuntijuutta, jonka avulla saavutetaan laajempi, kokonaisvaltainen näkemys.

Asiantuntijuuteen liitetään perinteisesti tieteellinen, tutkittu tieto ja sen hallitseminen. Asiantuntijatieto on useimmiten tutkimusperusteista ja se on suljettu niin sanotuilta maallikoilta. Tutkimusmateriaali on voitu hankkia akateemisesta perustutkimuksesta, erilaisista hallinnollisista selvityksistä tai projektiraporteista. Asiantuntijatiedon ominaisuuksia ovat lineaarisuus eli tiedon rakentuminen vaiheittain etenevässä prosessissa sekä kumulatiivisuus eli uuden tiedon rakentuminen vanhan tiedon päälle. (Juhila 2014, 86-88.) Asiantuntijuuden muodostumiseen vaikuttaa yhteiskunnan ja tieteen välinen yhteys sekä niiden välillä käytävä vuorovaikutus ja keskustelu. Keskustelua käydään eri areenoilla, eikä aina voida etukäteen määritellä, missä ratkaisevat keskustelut tai päätökset tehdään. (Eräsaari 2002, 21-22.)

Asiantuntijuutta jäsentävä elementti on siis tieto. Tiedon hallinnalla ja käytöllä on ammattikirjallisuudessa asiantuntijaa ja maallikkoa erottava merkitys. Toisaalta asiantuntijatieto ja maallikotieto täydentävät toisiaan esimerkiksi asiakastyön vuorovaikutustilanteessa. (Vähätalo 2002, 75.) Yksi tiedon keskeinen elementti onkin sosiaalisuus. Tieto perustuu sosiaaliseen vuorovaikutukseen, joten tieto on aina yhteistä. Tieto voidaan nähdä yhteisen todellisuuden jäsentämistä, jolla luodaan yhteistä todellisuutta. Tiedon kautta ihminen jäsentää maailmaa, antaa asioille merkityksiä ja muodostaa yhteiskunnasta merkityksellisen kokonaisuuden. (Berger & Luckmann 1991, 49, 51, 122.) Yksinkertaisuudessaan asiantuntijuus on läsnä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Kaikkien osallistujien kokemustiedot täydentävät toisiaan, eivätkä sulje toisiaan pois.

Asiantuntijuutta ei voida määritellä tietyn, rajatun virallisen tietoalueen kautta. Todellisuus ei noudata jotakin tiettyä tieteenalaa tai oppialakohtaisia rajoja. Tietoa sovellettaessa asiantuntijuusalueiden rajat voivat liukua niin sanotuille epävirallisille alueille. Tietoalueen virallinen ja yleisesti tunnettu määrittely on kuitenkin keskeistä professionaalille asiantuntijuudelle. Se toimii ammatillisen pätevyyden osoittimena. Asiantuntijuus voi rakentua myös kokemukselle ja asiakkaan toimintaympäristön tuntemukselle, eikä vain viralliseen tietoon tai tietoalueeseen. Asiantuntijuuden tietoalueet muo-
vautuvat toimintaympäristön kanssa vuorovaikutuksessa. Asiantuntijuuden rajat

voivat mennä myös niin sanotusti epävirallisille kentille ja tietokenttien raja-alueiden tuntemisesta voikin tulla varsinaista asiantuntijuutta. Huomioitavaa on, ettei asiantuntijuuden tieto rajoitu vain virallisten asioiden tuntemiseen. Siihen kuuluvat muun muassa henkilökohtainen suhtautuminen työhön ja asiantuntijaksi kehittyminen. (Haapakoski 2002, 213, 215.)

2.2 Kokemus ja kokemustieto

Ihmisten kokemusten painoarvo sekä yhteiskunnallinen keskustelu kokemuksiin liittyen, ovat lisääntyneet yhteiskunnassamme. Niin kokemustieto kuin sen lähikäsitteetkin, kuten toinen tai hiljainen tieto, ovat nousseet tärkeiksi aiheiksi muun muassa sosiaali- ja terveystaloudissa. Tämä on ollut havaittavissa esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden, kuten kokemustutkijoiden, -kehittäjien, -arvioijien, lisääntyneenä osallistumisena eri sosiaali- ja terveystalouksien foorumeissa asiantuntijoiden rinnalla. (Nieminen 2014, 15; Tarkiainen & Nieminen 2013, 7.)

Kokemuksen voidaan ajatella olevan ”tajunnallinen merkitys elämäntilanteelle”. Toisin sanoen jonkin elämäntilanteeseen sisältyvä asia tulee kokemuksellisesti ymmärrettäväksi. Kokemuksen rakenne muodostuu tajunnallisesta toiminnasta sekä tämän toiminnan kohteesta. Kokemuksen teoreettisesta näkökulmaa voidaan määritellä seuraavalla tavalla: on olemassa 1) aihetta rakentava ja aiheeseen uppoutuva tajunnallinen ymmärtäminen sekä on olemassa 2) ideaalisia, aineellisia, elämänmuodollisia ja kehollisia kohteita tajunnallisesti ymmärrettäväksi. Toisin sanoen myös teoreettisesta näkökulmasta tarkasteltuna kokemuksen rakentuminen on moniulotteista. (Perttula 2012, 332.) Kokemus itsessään sisältää sekä tajuavan subjektin ja hänen tajunnallisen toimintansa, että objektin, johon toiminta suuntautuu. Kokemusta voidaan kutsua merkityssuhteeksi. Kokemuksen rakenteessa on juuri kyse tästä suhteesta, joka liittyy kokonaisuudeksi subjektin ja objektin. Kokemuksen voidaan ajatella olevan merkityksellistä ja ymmärrettävää suhdetta tajuavan ihmisen ja elämäntilanteen välillä. (Perttula 2006, 116-117, 119.)

Kokemustiedon puolestaan määritellään olevan pääsääntöisesti subjektiiviseksi tiedoksi tai kirjattuna vastakohtaksi. Kokemustietoa voidaan pitää vertaisuuden ja kokemusasiantuntijuuden ytimenä. Kokemustietona voidaan pitää käyttäjien hallussa olevaa ei -ammattillista tietoa. Kokemustieto välittyy vuorovaikutuksessa, on osa arkea, kulttuuria ja sosiaalista järjestelmää. Kokemustiedon haasteena voi olla sen

yhdistäminen asiantuntijatiетoon yhteistyön näkökulmasta. (Hietala & Rissanen 2017, 178-179.) Markku Salo ja Tom Stenman (2012) ovat määritelleet kokemustiedon tiedoksi, joka on kaikilla kansalaisilla, erityisesti palvelujen käyttäjillä. Kokemustieto on ei -professionaalista tietoa. He näkevät juuri kokemustiedon subjektiivisuuden sen vahvuutena. Teoreettisen tiedon, jota ammattilaisilla on, vahvuus on heidän mukaansa asioiden tarkastelun objektiivisuus. Tosin sanoen nämä kaksi tarkastelunäkökulmaa täydentävät toisiaan asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutustilanteessa. Juuri tämä kokemustiedon ja asiantuntijatiетon yhdistäminen voi olla haastavaa.

Kokemustieto on vahvasti kytköksissä ihmisten arkeen. Kokemustieto mahdollistaa sosiaalisen ja fyysisen kärsimyksen ymmärtämisen sekä niihin samaistumisen. Kokemustieto tarjoaa asiantuntijalle mahdollisuuden nähdä oman perustehtävänsä, työnsä ja palveluiden tarkoituksen uudesta näkökulmasta. Kokemustiedon saaminen osaksi ammatillisuutta, päätöksentekoa ja palveluita, on sidoksissa siihen, miten se asettuu suhteessa lainsäädäntöön pohjautuvaan palvelujärjestelmään sekä hallinnollis- tuotannolliseen ajatteluun. (Hietala & Rissanen 2017, 179-180.) Kokemustietoa tulee hyödyntää palveluiden kehittämisessä, mutta kaikkien kehittämiseen osallistuvien on sitouduttava kokemustiedon hyödyntämiseen (Toikko 2012, 7).

Kokemus ja kokemustieto eroavat toisistaan. On totta, että ihmisen oma kokemus on autenttinen ja tosi. Kukin ihminen kokee itsensä, ihmiset ja maailman omalla tavallaan. Kun näiden kokemusten pohjalta aletaan muodostamaan tietoa, on löydettävä perusteita kokemusten todellisuudesta tai vähintään kokemusten todellisuutta olisi voitava arvioida. Toisin sanoen kaikkea kokemustiedon muodostamaan informaatiota voidaan arvioida myös tieteellisesti. (Nieminen 2014, 20.)

Kokemus ja sen hyödyntäminen palveluissa on monisyinen ilmiö. Moninaisuutta kuvastaa asiakkaan kokemuksellisuuteen liitettävien käsitteiden kirjo: kokemusasiakas, kokemuskouluttaja, kokemusasiantuntija, kokemusarvioija. Käytännön tasolla käsitteet myös sekoittuvat keskenään. Lisäksi kokemuksen kautta saatua asiantuntijuutta on tulkittu ideologisesti ja pinnallisesti. Haasteena on ollut muun muassa arvostuksen puute sekä rajaamisen haaste eli rajautuuko kokemustiedon hyödyntäminen ihmisen lähipiiriin vai onko hyödyntämisessä laajempi, vertaistuellinen näkökulma? (Pohjola 2017, 311-312.)

Asiakkaan kokemuksen hyödyntämistä palveluissa voidaan suppeimmillaan määrittellä seuraavanlaisesti: asiakkaan kokemuksen hyödyntäminen hänen omassa palveluprosessissaan, jolloin kokemustiedosta rakentuu yksilöllisen auttamisen väline. Laajemmin määriteltynä siinä on kyse asiakkaan tuen tarpeen, elämäntilanteen ja avunsaamisen kokemusten sanoittamisesta sekä kokemuksensa jakamisesta ja saman kohdanneiden opastamisesta. Kokemustiedon hyödyntäminen edellyttää myös tukevia palvelujärjestelmän rakenteita sekä asiantuntijuuden ja tiedon omistajuuden muotojen uudelleen jäsentämistä. (Pohjola 2017, 212, 315.)

Asiakkaiden kokemustiedon ja osallisuuden kautta asiantuntijuuden perustana oleva tieto joutuu uudenlaisen jäsentämisen kohteeksi. Perinteinen asiantuntijatieto täydentyy asiakkaiden kokemustiedolla eli maallikkotiedolla. Kuten aiemmin mainittu tiedon toisenlaisuus ja sen synnyttämät erilaiset totuudet ovat kokemustiedon ja kokemuksellisen asiantuntijuuden kriittinen piste sekä se haastaa myös tiedon uudelleen jäsentämisen. Ideaalitulanteessa asiakkaan kokemustieto ja asiantuntijuus voivat yhdessä jäsentyä, kumuloitua ja jalostua asiakkaiden ja ammattilaisten kesken. (Pohjola 2017, 316.) Kokemustiedon ja asiantuntijatiedon yhdistyessä, ei ole olennaista arvottaa kenen tieto on arvokkaampaa. Joissakin tilanteissa asiakkaiden kokemustieto on samanarvoista kuin asiantuntijatieto, esimerkiksi sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Molempien tietoa tarvitaan, jos halutaan aidosti kehittää palveluita vastaamaan tarpeita. (Saari ym. 2014, 67.)

Anneli Pohjola (2017, 313-314) toteaa, että asiakkaiden kokemustieto ansaitsee tulla näkyväksi ja arvostetuksi, mutta sen hyödyntäminen esimerkiksi palvelujärjestelmän kehittämisessä, on hyvin rajallista. Yhteiskehittäminen edellyttää tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Nieminen (2014, 15) jatkaa, että kokemuksen ja kokemustiedon korostamisessa voidaan nähdä sekä positiivinen että negatiivinen puoli. Korostaminen voi lisätä demokratiaa, vapautta ja poliittista vaikuttamista tai lisääntyvää yksilöiden ja ryhmien kokemusten manipulointia ja hallintaa. Molemmat puolet ovat todennäköisesti läsnä.

Ari Nieminen (2014, 25) uskoo, että asiakkaiden osallistumisen taustalla on ajatus asiakkaiden äänen kuulemisesta. Toisaalta hän esittää, että palveluorganisaatiot ja niissä työskentelevät ammattilaiset saattavat pyrkiä muokkaamaan asiakkaiden kokemusten representaatioita (kuvauksia) soveltuviksi palveluiden toimintatapoihin sekä niissä

käytettäviin tiedon representaatioihin. Vaarana voi olla, että menetetään asiakkaiden arvokasta arkipäivän kokemustietoa.

2.3 Vertaisuuden näkökulma

Vertaisuudella tarkoitetaan kahta tai useampaa ihmistä, jotka ovat tai ovat olleet samanlaisessa elämäntilanteessa tai -vaiheessa, heillä on sama ongelma tai sosiaalinen asema. Huomioitavaa on, ettei yhdistävä kokemus tee vertaisuudesta vertaistukea. Tärkeää on se, mihin vertaisuutta käytetään ja mitä vertaisuudella tuetaan. (Hyväri 2005, 215; Mykkänen-Hänninen 2007, 26; Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 11.) Vertaisuuteen liittyy sekä kokemus että kokemustieto, joka voidaan ymmärtää kyvykkyudeksi ja taitavuudeksi. Vertaisuuteen perustuvan suhteen muodostuminen edellyttää kokemusten jakamista ja vuorovaikutteista kohtaamista. Pelkkä kokemusten julkinen kertominen ja tunnustaminen vielä riitä, vaan tarvitaan yhteisesti jaettu sosiaalinen tilanne. Aito kokemusten jakaminen ei toteudu, jos tilanteesta puuttuu aktiivinen kokemuksen vastaanottaja, osallistuja. Vertaisuudessa on myös läsnä vastaanottajan eläytyminen toisen ihmisen tilanteeseen ja tunteisiin. (Hyväri 2005, 224-225.)

Vertaisuuteen liittyvät siis narratiivinen, sosiokulttuurinen innostaminen sekä dialoginen lähestymistapa. Narratiivisuuden ajatuksena on löytää itselle rinnakkaisia ja eheytäviä tarinoita. Vertaisuuteen liittyvässä sosiokulttuurisessa innostamisessa on keskeistä, että ihminen nähdään aktiivisena, muutokseen pyrkivänä toimijana. Dialogisuus puolestaan mahdollistaa uuden, jaetun ja yhteisen ymmärryksen ja kielen rakentamisen. Dialogisuudessa on keskeistä toisen kuunteleminen, kiinnostus toisen näkemyksiä kohtaan sekä keskinäinen luottamus. (Mehtula 2013, 8.)

Vertaisuuden kokemuksella ja toisen ihmisen selviytymistarinalla on suuri merkitys, kun ihminen on kokenut identiteettiään ja koko olemassaoloon horjuttavia kokemuksia. Vertaisuuden ja osallisuuden kokemukset vaikuttavat positiivisesti ihmisten itsekunnioituksen palautumiseen, selviytymiseen, toimijuuteen sekä kykyyn määrittää omat tavoitteensa. Vertaisuus voi auttaa ymmärtämään omia menneisyyden valintojaan suvaitsevammin. Vertaisuuden kautta muodostuu ihmiselle sosiaalista pääomaa, sosiaalista minuutta sekä johonkin kuulumisen kokemuksia. (Mehtula 2013, 7.)

Vertaisuutta ja kokemusasiantuntijuutta erottaa kohderyhmä. Vertainen toimii pääsääntöisesti omassa viiteryhmissään, esimerkiksi AA-ryhmässä. Kokemusasiantuntija puolestaan toimii viiteryhmänsä ulkopuolella, ammattilaisten rinnalla ja palveluissa. Yhdistävänä tekijänä molemmissa on ihmisen kohtaaminen sekä kokemusten ja ajatusten jakaminen. Lisäksi kokemusasiantuntijuuden taustalla ovat vertaisuuteen pohjautuva toipumiskulttuuri sekä omien kokemusten hyödyntäminen ihmisten auttamisessa. (Hietala & Rissanen 2015, 14.)

Vertaistuen käsitettä voidaan puolestaan tarkastella melko laajasta näkökulmasta, jolloin vertaistuella tarkoitetaan kaikkea inhimillistä vuorovaikutusta sekä omasta elämäntilanteesta keskustelemista. (Nylund 1996, 194.) Ihmisten omat kokemukset ja niiden jakaminen ovat vertaistuen keskiössä. (Hyväri 2005, 214). Näin ollen vertaistuki on läsnä ihmisten jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa.

Vertaistuki voidaan määritellä yhdeksi sosiaalisen tuen muodoksi, jossa kokemustiedolla on merkittävä rooli. Vertaissuhdetta määrittää henkilökohtaisuus ja tasa-arvoisuus, joiden avulla syntyy välittömästi tai pidemmällä aikavälillä myönteinen vaikutus tuensaajalle. (Ranssi-Matilainen 2012, 106-107.) Vertaistukemisen lähtökohtia ovat myös yhteenkuuluvuudenkokemus, sosiaalisten suhteiden luominen sekä luontainen tarve liittyä muihin. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 10.)

Ihmisen pyrkiessä muutokseen tai yrittäessä sopeutua uuteen elämäntilanteeseen, tavoitteellinen ja organisoitu vertaistuki voi tarjota hyvän mahdollisuuden jakaa kokemuksia ja tunteita. Vuorovaikutus muiden kanssa voi edistää uusien toimintatapojen ja näkökulmien löytämistä ja vahvistaa henkilökohtaista kasvua ja laajentaa sosiaalista verkostoa. Vertaistuen ollessa tavoitteellista, siinä noudatetaan ennalta sovittuja periaatteita ja tavoitteita. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 11-12) Vertaistuelle myös vastavuoroisuus on ominaista, joka liittyy sekä tukeen että ymmärtämiseen. Ihannetilanteessa yksilö kokee auttaneensa sekä tulleen autetuksi. (Rausi-Matikainen 2012, 106-107.)

Vertaistukea voidaan toteuttaa kollektiivisena vertaistukena eli ryhmämuotoisena tai persoonallisena vertaistukena. Niissä on merkittävässä roolissa siis kokemuksellinen tieto sekä eletyn elämän kautta saatu asiantuntijuus. Ne tuovat tukisuhteeseen

uskottavuutta ja inhimillisyyttä. Persoonallinen tuki on luonteeltaan symmetristä tai epäsymmetristä. Symmetrisessä tuessa molemmat yksilöt saavat ja antavat vastavuoroisesti apua ja tukea toisilleen. Epäsymmetrisessä tuessa puolestaan dialogi painottuu tuettavan haasteisiin. Vertaistukijan ja tuettavan välisellä vuorovaikutuksella on myös keskeinen sija. (Mykkänen-Hänninen ja Kääriäinen 2009, 12; Raussi-Matikainen 2012, 111.) Vertaistuen kohdalla on tärkeä muistaa, että se ei ole terapiasuhte. Sillä tulisi olla jokin ajallinen kesto sekä sen osapuolten roolit tulisi olla etukäteen määritettyjä ja hyvin rajattuja. Vertaistuessa voidaan havaita ammatillisen auttamissuhteen elementtejä. (Hyväri 2005, 2019.)

3 KOKEMUSOHJAUS

3.1 Kokemusohjauksen tausta

Syksyllä 2012 ollut Liikeideajahti toteutettiin yhteistyössä Lappeenrannan teknillisen yliopiston sekä neljän kolmannen sektorin mielenterveys- ja päihdetyön toimijan, Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen Säätiö, Miete ry., Lahden Klubilato ja FinFam, kanssa. Liikeideajahdin pohjalta perustettiin Soteho -kehittämisyhmä, joka koostui neljästä kokemusasiantuntijasta. Heillä oli koulutustaustaa ja/tai työkokemusta sosiaali- ja terveysalalta. Kehittämisyöryhmä aloitti työskentelyn alkuvuodesta 2013. Kehittämisyöryhmän tavoitteena oli kehittää toimintamalli, jonka ajatuksena oli osatyökykyisten työllistäminen sosiaali-, terveys- ja hoivapuolelle.

Kokemusohjausta on pilotoitu Lahdessa. Ensimmäinen palvelupilotti alkoi 1.11.2013 ja se toteutettiin yhteistyössä psykiatrisen poliklinikka 3:n kanssa. Suurin osa asiakkuuksista tuli poliklinikka 3:n kautta, mutta muutamia asiakkuuksia tuli myös muilta psykiatrisen poliklinikoilta. Toinen palvelupilotti toteutettiin yhdessä Mielenterveyden Keskusliiton (MTKL) kanssa ajalla 1.12.2014 – 31.5.2015. Kokemusohjausta toteutettiin kahden MTKL:n sopeutumisvalmennusjakson välissä.

Kolmas palvelupilotti käynnistyi 1.3.2017 osana valtakunnallista ProSos -hanketta, jota Päijät-Hämeessä hallinnoi Sosiaalialan osaamiskeskus Verso. Kolmannen palvelupilotin yhteistyötahona on Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymän (PHHYKY) työikäisten palvelut eli aikuissosiaalityö. Kolmas palvelupilotti päättyy 31.12.2018 ja tutkimushetkellä kokemusohjauksen tulevaisuus on vielä hahmottumatta.

Kokemusohjauksen 3. palvelupilotti on hankerahoitteinen eli kokemusohjauksella ei ole pysyvä rahoitusta. Tutkimuksentekohetkellä 3. palvelupilotissa työskentelee neljä kokemusohjaajaa, joilla kaikilla on omakohtaista kokemusta mielenterveyden- ja/tai päihdeongelmista. Yksi kokemusohjaaja toimii vastaavana kokemusohjaajana, jonka vastuulla ovat asiakastyön lisäksi niin sanotut hallinnolliset tehtävät, esimerkiksi yhteishenkilönä toimiminen, tiimipalavereiden vetovastuu, mukanaolo ensimmäisessä asiakaspalaverissa ja muiden kokemusohjaajien tukeminen. Kaikki kokemusohjaajat ovat osallistuneet tutkimukseni tekoon.

Olen kuvannut ajallisesti alla olevassa kuviossa 1 kokemusohjauksen taustan syksystä 2012 vuoden 2018 loppuun.



KUVIO 1. Kokemusohjauksen tausta

3.2 Kokemusohjauksen määrittely

Kokemusohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää yksilöllistä ja tavoitteellista työtä, jota tekee kokemusohjaaja, jolla itsellä on oma kokemus kuntoutumisesta, toipumisprosessista. Tällä hetkellä kokemusohjaus on profiloitunut mielenterveys- ja päihdetyön työmuodoksi. Kokemusohjaus perustuu kokemusohjaajan omakohtaiseen kokemukseen mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta ja niistä selviytymiseen. Kokemusohjauksen taustalla on ”kotoa pois” -ajatus asiakkaan näkökulmasta. Kokemusohjaus on asiakkaalle vapaaehtoista. (Piironen 2017.)

Kokemusohjauksen tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen arjen ja elämänhallinnan tukeminen. Kokemusohjauksen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, oma-toimista selviytymistä sekä arkielämän sujuvuutta. Tavoitteena on myös löytää asiakkaalle mielekkäitä elämänsisältöjä sekä parantaa asiakkaan toimintamahdollisuuksien

laajenemista. Lisäksi tavoitteena on muun muassa yksinäisyydestä johtuvan syrjäytymisen ja uusiutuvien laitoshoitajaksojen ehkäisy. Kokemusohjauksen keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja asiakkaan aito kuunteleminen. (Piironen & Metsäranta 2014; Piironen 2017.)

Kokemusohjausta toteutetaan jalkautuvana yksilöohjauksena. Keskeisiä työmuotoja ovat asiakastapaamiset ja keskustelut. Kokemusohjaustyöskentelyn taustalla vaikuttavat toipumisorientaatio sekä ohjaava työote. Lisäksi kokemusohjauksessa on läsnä vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus, jotka mahdollistavat kokemustiedon jakamisen asiakkaan ja kokemusohjaajan välillä. Kokemusohjaus voi sisältää asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioiden esimerkiksi tiedonhankinta palveluista sekä niitä koskevista muutoksista, tutustumiskäyntejä sekä ohjaamista eri toimijoiden piiriin, tukea virastoasioissa, sähköisissä palveluissa ja verkostotapaamisissa sekä opiskeluihin tai työelämään suuntautumista. Työskentely on aina määräaikaista sekä prosessimaista eli työskentelyllä on alku- ja loppupiste. Tavoitteena on pitää aloituskeskustelu, väliarviointi sekä loppukeskustelu asiakkaan kanssa. (Piironen & Metsäranta 2014; Piironen 2017.)

Kokemusohjaukseen ei kuulu asiakkaan puolesta tekeminen, vaan asiakasta tuetaan, ohjataan ja tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Kokemusohjaukseen ei kuulu myöskään kodinhoidolliset tehtävät asiakkaan kotona, vaan toiminnan taustalla on kotoa pois -ajatus eli asiakasta tuetaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Kokemusohjaus ei ole myöskään ystäväpalvelua. Kokemusohjaajien tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa asiakkaan hoitoon, lääkehoitoon tai terapiaan tai sosiaalityön tekemisiin linjauksiin. Toisin sanoen asiakkaan hoitovastuu ja asiakkaan palveluiden kokonaisvastuu on yhteistyökumppaneilla. Kokemusohjaajat osallistuvat tarpeen mukaan asiakkaan verkostopalaveriin. (Piironen, 2017.)

Kuka tahansa ei voi työskennellä kokemusohjaajana. Kokemusohjaajilta edellytetään riittävän pitkällä olevaa omaa kuntoutumisprosessia tai riittävää etäisyyttä omiin kokemuksiinsa. Kokemusohjaajana työskentely edellyttää myös sosiaali- ja terveydenhuollon ja/tai vertaistoiminnan koulutusta ja/tai kokemusta. Kokemusohjaajan tulee pystyä sitoutumaan tiimityöhön, yhteisesti sovittuihin sääntöihin sekä työnohjaukseen. Kokemusohjaajalta edellytetään kykyä työskennellä sekä itsenäisesti että tiimissä. Lisäksi kokemusohjaajan tulee pystyä rajaamaan ammattiminä muusta elämästään sekä

hänellä tulee olla halu oppia uutta ja soveltaa opittua käytännön työhönsä. (Piiroinen & Metsäranta 2014.)

Kokemusohjauksen vahvuuksina voidaan nähdä tehokas tapa nopeuttaa asiakasprosesseja sekä tukea asiakasta elämänmuutokseen. Lisäksi kokemusohjaajat tuntevat hyvin paikalliset palvelut ja palvelupolut omien kokemustensa kautta. Vertaisuus auttaa luomaan kontaktin asiakkaan kanssa nopeasti ja sitä kautta uskalletaan puhua vaikeistakin asioista. Vertaisuus auttaa lisäksi luottamuksellisen suhteen luomisessa. (Piiroinen 2017.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna kokemusohjaus työllistää osatyökykyisiä ihmisiä. Kokemusohjauksen avulla voitaisiin saavuttaa saumattomampia hoito- ja palveluketjuja, jolloin esimerkiksi kalliiden hoitojen ja kuntoutusjaksojen kustannukset voisivat pienentyä. Kokemuspohjainen palvelujärjestelmän tuntemus on tehokkaan palveluohjauksen perusta. Lisäksi kokemusohjaus voi lisätä ja vahvistaa julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä ja vaikuttavuutta. Sen lisäksi se voi parantaa oikea-aikaista tiedonkulkua sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden toimijoiden välillä. Yksi tärkeä yhteiskunnallinen vaikutin on asiakkaan tukeminen kohti yhteiskunnallista osallisuutta asiakkaan omien tarpeidensa mukaisesti. Pidemmällä aikavälillä kokemusohjauksen avulla voidaan vähentää niin kokemusohjaajien kuin asiakkaidenkin erilaisten tukien ja sosiaalietuuksien käyttöä. (Piiroinen 2017; Sitran ideakuulutus 04/2015.)

Valtakunnallisen ProSos -hankeen Päijät-Hämeen alueen projektikoordinaattori Tiina Hämäläinen on mallintanut kokemusohjauksen prosessin yhdessä kokemusohjaajien sekä työikäisten palveluiden työntekijöiden kanssa (Liite 1). Mallintaminen on siistehty sosiaalityön näkökulmasta, mutta se on sovellettavissa myös muiden yhteistyökumppanien kanssa yhteistyöhön.

Kokemusohjausprosessi alkaa sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaaja tekemästä palvelutarpeen arviosta, jossa asiakas ja työntekijä ovat arvioineet yhdessä asiakkaan palvelutarpeita. Palvelutarpeen arvion yhteydessä on noussut esiin asiakkaan mahdollinen hyötyminen kokemusohjauksesta. Tämän jälkeen työntekijä on yhteydessä vastaavaan kokemusohjaajaan ja he sopivat yhteispalaveriajan. Kokemusohjauksessa on käytössä 1+1 -malli eli yhteispalaveriin lähtee aina kaksi kokemusohjaajaa. Jos yhteispalaverissa, jossa ovat läsnä asiakas, työntekijä ja kaksi kokemusohjaajaa, päätetään

kokemusohjauksen aloittamisessa, palaverissa käydään asiakkaan tilannetta läpi ja mietitään yhdessä tavoitteet kokemusohjaukselle. Tämän jälkeen kokemusohjaus alkaa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kokemusohjauksesta ei tarvitse tehdä viranhaltijan päätöstä. Työskentelyn aikana tavoitteita voidaan tarkastaa sekä muuttaa ja tarvittaessa pitää yhdessä väliarviointipalavereja. Kokemusohjaus päätetään kaikkien osapuolten yhteisellä keskustelulla päätöspalaverissa, jossa myös arvioidaan asiakkaan kokemusohjausprosessia. Työntekijän vastuulla on kokemusohjauksen dokumentointi asiakasjärjestelmään.

3.2 Kokemusohjaus tutkimuksen kohteena

Kokemusohjauksesta on tehty aiemmin yksi selvitys: SOTEHO -kehittämistiimin palveluohjaus- ja avokuntoutuspalvelun arviointitutkimus. Selvityksen on tehnyt kokemustutkija Terhi Mäenpää. Selvitys on tehty kokemusohjauksen ensimmäisestä palvelupilotista ajalla 1.10.2013 – 1.3.2014. Aineistona oli kokemusohjaajien kirjoittamat kenttäpäiväkirjat, vastaavan kokemisohjaajan pilottipäiväkirja, tiimipalaverien keskustelut sekä asiakkaiden, psykiatrian päiväpolin hoitohenkilökunnan ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut.

Selvityksen mukaan kokemusohjauksen palvelupilottiin olivat tyytyväisiä asiakkaat, kokemusohjaajat sekä hoitohenkilökunta. Kokemusohjauksen vahvuuksiksi koettiin vertaisuus, nopeus asiakastyöskentelyn aloittamisessa, joustavuus asiakkaan tarvitseman aikaresurssin ja toimintamuotojen suhteen sekä toimiminen niin sanotusti ruohonjuuritasolla arjen pieniin asioihin vaikuttamalla. Vahvuutena oli myös kokemusohjauksen suhteellisen pienet kustannukset verrattuna esimerkiksi laitoshoitovuorokauden hintaan. Lisäksi työskentely oli ollut tuloksellista asiakkaiden näkökulmasta ja asiakkaat olivat olleet tyytyväisiä. Hoitotahon mukaan kokemusohjaus oli joustava ja nopeasti eri tilanteissa toimimaan pystyvä ja byrokratiasta vapaa työmuoto, johon ohjataan asiakkaita mielellään.

Selvityksessä mainitaan yhdeksi kehittämiskohdaksi kokemusohjauksen rajaaminen asiakkaan arjen sujumiseen ja mielekkäiden elämänsisältöjen löytymiseen. Kokemusohjaajalla ei ole pätevyyttä ottaa kantaa muun muassa asiakkaan psykiatriseen hoitoon. Toinen kehittämiskohde oli asiakkaan tulovaihe. Tutustumistapaamisessa olisi hyvä olla useampi kokemusohjaaja läsnä, jotta he ja asiakas ehtivät kunnolla tutustua ennen

päätöstä asiakkuuden alkamisesta. Lisäksi useamman kokemusohjaajan läsnäolo mahdollistaisi paremman arvioinnin kokemusohjauksesta hyötyvien asiakkaiden suhteen.

Kolmas kehittämiskohta liittyi työn ja vapaa-ajan rajaamiseen. Kokemusohjaaja ei voi alkaa asiakkaan ystäväksi, vaan tavoitteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi ja tätä kautta vapautua työskentelyyn uuden asiakkaan kanssa. Kokemusohjaajien rekrytoinnissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kokemusohjaajan oman kuntoutumisprosessi on riittävän pitkällä ja vakaalla pohjalla. Kokemusohjaajan jaksamista tulisi jatkuvasti tukea ja seurata.

Kokemusohjaajien koulutus oli neljäs kehittämiskohta. Koulutuspakettia tulisi vielä kehittää entistä monipuolisemmaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi. Koulutuksen todettiin olevan yksi markkinointivaltti. Yhteistyökäytännöissä kehittämistarve kohdistuu asiakkuuden samanaikaisuuteen eli asiakas voisi olla ainakin jonkin aikaa samanaikaisesti sekä psykiatrisen hoitotahon että kokemusohjauksen asiakkuudessa. Samanaikaisuus voisi vaikuttaa kokemusohjauksen vaikuttavuuden arviointiin.

Tutkimuksellani on merkittävä rooli uuden tiedon tuottamisen näkökulmasta, koska kokemusohjauksesta on tehty aiemmin vain yksi selvitys. Selvitys on tehty ensimmäisestä palvelupilotista ja kokemusohjauksen alkuvaiheessa. Selvityksen jälkeen kokemusohjausta on pilotoitu kahden eri yhteistyötahon kanssa. Pilottien kautta on saatu lisäkokemusta ja -osaamista sekä toiminnan kehittämistä on tapahtunut.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tausta-ajatteluna Grounded Theory ja straussilainen koulukunta

Tutkimukseni tausta-ajatuksena toimii Grounded Theory (GTM), joka on aineistolähtöinen metodi. Grounded Theoryyn perustuvan tutkimuksen perusväittämät muodostetaan aineiston pohjalta, eikä ensisijaisesti aiemman teorian tai tutkimuksen perusteella. Grounded Theory -metodologiaa käytettäessä tutkimusprosessi on kenttätyötä, eikä tutkija rajaa juurikaan tutkimuskysymyksiä. (Metsämuuronen 2001, 24; Janhonen & Latvala 2003, 166.)

Grounded Theory on hyvä viitekehys, jos tutkitaan jotakin uutta, vähän tutkittua ilmiötä. Siinä pyritään selvittämään ilmiön perustaa ja muodostamaan mahdollista uutta teoriaa. Tässä tutkimuksessa on juuri kyse uuden, vähän tutkitun ilmiön tutkimisesta. Tutkimukseni tavoite on tuottaa uutta tutkimustietoa, jota voidaan käyttää muun muassa kokemusohjauksen juurruttamiseen osaksi palvelujärjestelmää pilotointivaiheen jälkeen. Tutkimus on toteutettu kenttätutkimuksena. Olen osallistunut tutkijana ProSos -hankkeen hallinnoiman kokemusohjauksen kolmanteen palvelupilotointiin liittyvään toimintaan; kahteen kehittämispäivään, neljään kokemusohjaajien tiimipalaveriin sekä työpajaan työikäisten palveluiden kanssa. Olen myös toteuttanut yhden kokemusohjaajien fokusryhmähaastelun. Lisäksi käytössäni on ollut valmiita dokumenttiaineistoja: Sitran hankehakemus ja SOTEHO -kehittämistiimin palveluohjaus- ja avokuntoutuspalvelun arviointitutkimus. Valmiit dokumenttiaineistot on tuotettu edellisten kokemusohjauksen palvelupolottien aikana.

Tutkimukseni aineistonkeruu mukailee Grounded Theoryn ideaa eli tutkija ei voi etukäteen päätellä, millaista aineistoa hän tarvitsee. Tutkija jalkautuu kentälle, alkaa havainnoida tilanteita, haastatella ihmisiä sekä tehdä muistiinpanoja. Lisäksi tutkija alkaa lukemaan ilmiön ympärillä kirjoitettuja dokumentteja. Voidaan todeta, että kaikki siinä ympäristössä saatava tieto, on tutkimusaineistoa. (Janhonen & Latvala 2003, 183.) Kentältä saatu aineisto on ohjannut minua sekä valitun taustakirjallisuuden että valitun aineistonanalyysin äärelle. Tutkimukseni alussa ei ollut selvää, millaisen taustoituksen tutkimukselle rakennan, koska tutkittava ilmiö on uusi, tutkimaton ilmiö, eikä se ollut minulle etuudestaan tuttu. Kenttätutkimuksen, kerätyn aineiston sekä lukemani taustakirjallisuuden/-materiaalin avulla, minulle selkiintyi tutkimukseni näkökulmat: asiantuntijuus, kokemustieto ja vertaisuus.

Grounded theoryn isät ovat sosiologit Barney Glaser ja Anselm Strauss. Vuosien saatossa kehittäjien näkemykset ovat eriytyneet, joten voidaan puhua glaserilaisesta ja straussilaisesta koulukunnasta. (Janhonen & Latvala 2003, 169.) Tämän tutkimuksen taustalla vaikuttaa straussilainen koulukunta. Tutkimuksessa on käytetty kenttätutkimusta todellisten tapahtumien ymmärtämiseksi. Tutkimus on toteutettu aineistolähtöisesti, joka on straussilaisen koulukunnan mukaan edellytys tieteen kehittymiselle. Myös kokemusohjaajilla eli ihmisillä on ollut keskeinen rooli tutkimuksen aineiston tuottamisessa ja sitä kautta ympäröivän maailman muuttamisessa, esimerkiksi toiminnan juurruttaminen ja kokemusohjauksen paikka palvelujärjestelmässä. Ympäristön

jatkuva muutos ja sen ymmärtäminen sekä elämän vaihtelevaisuus ja monimutkaisuus voidaan nähdä tutkimukseni kautta kokemusohjaustoiminnan mahdollisuutena juurtua muuttuvaan palvelujärjestelmään. Minun mielestäni nyt muuttuvassa toimintaympäristössä on kokemusohjaustoiminnan kannalta siis enemmän mahdollisuuden kuin uhkan näkökulma. Mahdollinen sosiaali- ja terveystalouden (SOTE) uudistus voisi mahdollistaa uusien palveluiden jalansijan, etenkin jos palvelussa on kyse työikäisten ihmisten arjessa tapahtuvasta palvelusta. Toisaalta yhteiskunnan tiukka taloudellinen tilanne haastaa uusien palveluiden juurruttamisen ja myös ostamisen, vaikka palvelun tarve asiakasnäkökulmasta tunnustettaisiinkin. Lisäksi myös olosuhteiden, merkitysten ja toiminnan jatkuva vuorovaikutussuhde on keskeistä uuden toiminnan vakiinnuttamisessa ja juurruttamisessa. Ilman yhteistyötä sekä jatkuvaa dialogia toimintaympäristön kanssa, voi olla haastavaa juurruttaa uutta toimintaa ja löytää paikkaa palveluympäristössä, joka vastaa kokemusohjaustoiminnan alkuperäistä toimintaideologiaa. (Janhonen & Latvala 2003, 170.)

Straussilaisen Grounded Theory -menetelmän mukaan tutkittava ilmiö on kokonaisuus, jota voidaan ymmärtää siinä yhteydessä, jossa se ilmenee. Tutkijan on pyrittävä osaksi tutkimuskohdettaan, jotta hän voi ymmärtää kokonaisuutta. Kenttätutkimuksessa on tärkeää tutkijan ja tiedontuottajan välinen luottamuksen rakentuminen ja sen säilyttäminen, joka nähdään kehittyvänä prosessina. (Janhonen & Latvala 2003, 178-179.) Tästä syystä tutkimukseni aineisto koostuu kolmesta erilaisesta aineistosta: havainnointiaineisto, haastatteluaineisto sekä valmiit dokumenttiaineistot. Osallistumiseni erilaisiin tilaisuuksiin on mahdollistanut vuorovaikutuksen ja pikkuhiljaisen luottamuksen syntymisen ja avoimuuden kehittymisen minun eli tutkijan ja kokemusohjaajien eli tiedontuottajien välille. Pelkkä haastattelutilanne ei olisi mahdollistanut luottamus- ja vuorovaikutusprosessin kehittymistä. Kenttätutkimus vaatii tutkijan osallistumista tiedontuottajien ”arkeen”.

4.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä

Tutkimuksen tarkoitus on tutkimusaineiston avulla *tarkastella kokemusohjausta sosiaalityön kontekstissa sekä tutkia kokemusohjausta asiantuntijuuden ja vertaistuen näkökulmista*. Aineistonkeruumenetelminä ovat fokusryhmähaastattelu ja osallistuva havainnointi. Lisäksi käytössäni on ollut valmiita dokumenttiaineistoja, joita on tuotettu aiempien pilottien aikana. Tavoitteenani on tutkia tutkimusaineiston avulla millainen ilmiö kokemusohjaus on käsitteenä ja toimintana, mitkä ominaispiirteet yhdistävät sen

asiantuntijuuteen ja mitkä elementit yhdistävät sen vertaisuuteen.

Olen käyttänyt aineistoni käsittelyssä induktiivista tiedonmuodostamista, koska tutkimuskohteena on yksittäinen ja vähän tutkittu ilmiö. Lisäksi tutkimuskohteesta on tarve tuottaa uutta, tutkittua tietoa. Olen toteuttanut tutkimukseni mahdollisimman aineistolähtöisesti. Tutkimukseni taustakirjallisuuden pääteemat: kokemusasiantuntijuus, asiantuntijuus, kokemustieto ja vertaisuus, kokemusohjauksen määrittely sekä lopulliset tutkimuskysymykset ovat muodostuneet tutkimusaineistoni kautta.

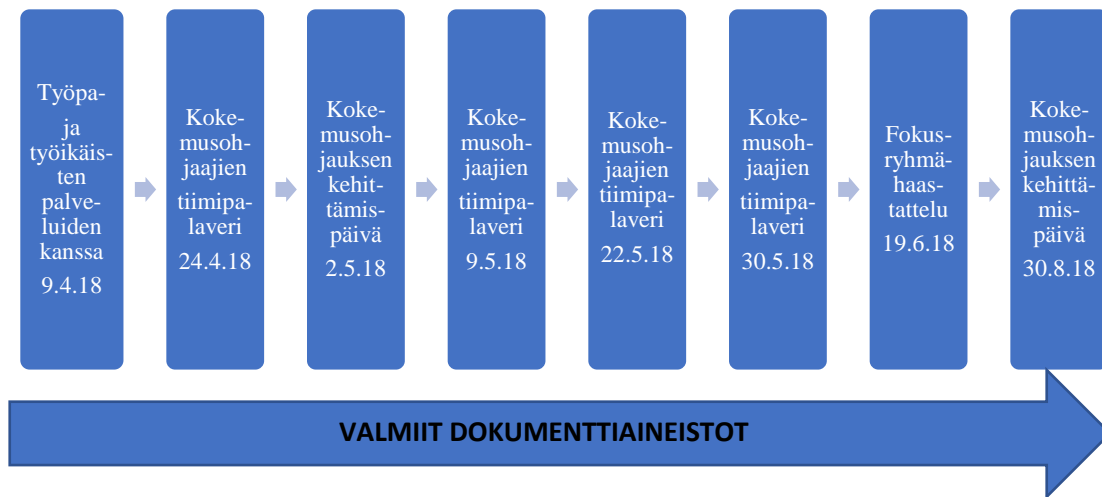
Tutkimuskysymykseni ovat:

- Mitä kokemusohjaus on käsitteenä ja toimintana?
 - Miten se määrittyy suhteessa asiantuntijuuteen?
 - Mitkä elementit yhdistävät kokemusohjauksen vertaisuuteen?

4.3 Tutkimusaineistot

Olen hakenut tutkimukselleni tutkimusluvan 23.4.2018 Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymältä kirjallisella hakemuksella, jonka liitteenä oli tutkimussuunnitelma. Tutkimuslupa on myönnetty kirjallisella viranhaltijapäätöksellä 25.4.2018. Tutkimuslupa on voimassa tammikuun 2019 loppuun asti.

Tutkimusaineisto on kerätty huhti-elokuun 2018 aikana (Kuvio 1). Aineisto koostuu neljästä kokemusohjaajien tiimipalaverin havainnoista, kahdesta ProSos -hankkeen projektikoordinaattorin järjestämästä kehittämispäivästä, yhdestä työpajasta, joka toteutettiin yhdessä työikäisten palveluiden kanssa sekä fokusryhmähaastattelusta, johon osallistuivat kaikki neljä kokemusohjaajaa. Lisäksi käytössäni on ollut valmiita dokumenttiaineistoja; Sitran hankehakemus ja SOTEHO -kehittämistiimin palveluohjaus- ja avokuntoutuspalvelun arviointitutkimus.



KUVIO 1. Aineiston keruuprosessi ajallisesti

Tavoitin kaikki kokemusohjaajat vastaavan kokemusohjaajan kautta ja sain kaikilta kokemusohjaajailta suullisen suostumuksen tehdä tutkimusta, osallistua tiimipalaverihin sekä muihin tilaisuuksiin, jossa kokemusohjaus oli esillä. Lisäksi kaikki neljä kokemusohjaajaa lupautuivat suullisesti osallistumaan haastatteluun, jos se toteutettaisiin ryhmähaastatteluna ja he saivat haastattelun rungon (Liite 2) etukäteen tiedoksi, jotta he voisivat valmistautua haastatteluun. Kokemusohjaajat kokivat ryhmähaastattelu sekä mahdollisuus valmistautua siihen yksilöhaastattelua turvallisempana vaihtoehtona.

Kaikki kokemusohjaajat osallistuivat siis tutkimukseni tekemiseen. Vastaava kokemusohjaaja on toiminut ohjaajana jo pitkään ja on ollut mukana kehittämässä ja pilotoimassa kokemusohjaustoimintaa alusta asti. Kaiken kaikkiaan kokemusohjaajilla on pitkä omakohtainen kokemus mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista ja niistä toipumisesta. Heillä on taustallaan sosiaali- ja terveysalan opintoja, vertaisohjaajana ja kokemusasiantuntijana toimimisesta sekä kokemusohjauksen asiakkaana olemisesta. Kokemusohjaajina he ovat toimineet puolesta vuodesta viiteen vuoteen. Kaikki kokemusohjaajat työskentelevät osa-aikaisesti.

4.3.1 Fokusryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu on tehokas ja joustava tapa kerätä tietoa, koska siinä saadaan monelta henkilöltä tieto samanaikaisesti. Samoin se on hyvä menetelmä, jos haastateltavat arastelevat haastattelua. Ryhmähaastattelun kautta pyritään selvittämään osallistujien

mielipiteitä ja asenteita tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelun hyvä vetäjä saa luotua avoimen ilmapiirin, jossa jokainen osallistuja voi vapaasti ilmaista todelliset mielipiteensä ja ajatuksensa sekä toimii keskustelun ohjaajana, määrittäjänä ja ryhmän keskinäisen vuorovaikutuksen herättelijänä. Ryhmätilanne kutsuu esiin myös vastapuhetta ja vastatarinoita. Siinä voidaan myös myötäillä vastaajia ja tilanteen vaatimalla tavalla. Huomioitavaa on, että harvoin kuitenkaan syntyy aitoa dialogia, varsinaista vuoropuhelua, vaikka osallistujat viittaavatkin toistensa puheisiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 210-211; Pietilä 2017, 112; Valtonen 2005, 224, 226, 235; Eskola & Suoranta 2000, 97.)

Etuliite ”fokus” viittaa siihen, että ryhmähaastatteluun kutsutut osallistujat keskustelevat tietystä aiheesta fokusoidusti ja heillä on kompetenssia tutkittavasta ilmiöstä (Valtonen 2005, 223). Fokusryhmähaastattelun taustalla on ajatus siitä, että jokin tietty ryhmä käsittelee yhdessä ennalta annettua aihetta. Fokusryhmässä on tavoitteena kannustaa keskusteluun ja ymmärtää tuottaman keskustelun taustalla olevia normeja ja merkityksiä. (Bloor ym. 2001, 42-43). Ryhmähaastattelu ymmärretään usein ulkoa ohjatuksi vuorovaikutuksen muodoksi. Haastattelijaa kutustaan fasilitaattoriksi ja moderaattoriksi. Fokusryhmä koostuu usein 5-10 ihmisestä. Haastattelija ohjaa keskustelua, mutta antaa paljon tilaa ryhmän keskinäiselle vuorovaikutukselle. (Pietilä 2017, 112-113.) Tutkimuksessani fokusryhmähaastatteluun osallistui neljä kokemusohjaajaa. Osallistujien määrän määritteli se, ettei kokemusohjaajia ole haastatteluhetkellä kuin neljä.

Aineisto, joka on tuotettu ryhmässä, perustuu vuorovaikutukseen. Ryhmähaastattelussa korostuu ryhmän sisäistä vuorovaikutusta. Sisäinen vuorovaikutus mahdollistaa ryhmän ajatusten, vuorovaikutuksen rakentumisen sekä ryhmän tuottamien käsitysten ja kuvausten tutkimisen. (Pietilä 2017, 113.) Vuorovaikutuksen ylläpitäminen on osallistujien tehtävä ja he kertovat kokemuksistaan toinen toisilleen. Ryhmähaastattelussa tavoitteena on saada kaikki osallistujat mukaan. Puheliaimmat osallistujat saattavat dominoida keskustelua, jolloin vetäjä voi yrittää viestittää erilaisin keinoin, että kyseessä oleva puhuja voisi antaa puheen vuoron toisille. (Valtonen 2005, 228, 234-236.) Tavoitteena on saavuttaa vapaa ja avoin keskusteluilmapiiri. (Eskola & Suoranta 2000, 97).

Ryhmähaastatteluun osallistuvien ryhmä tulisi olla mahdollisimman homogeeninen, jotta kaikki ymmärtävät esitetyt kysymykset ja käytetyt käsitteet eli osallistujilla on

yhteinen kieli suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Näin mahdollistuu vuorovaikutuksellinen keskustelu. Vaikka ryhmähaastattelu on melko vapaamuotoinen rakenteeltaan, sen tavoitteena on, että keskustelu pysyy asiassa. (Eskola & Suoranta 200, 96-97.)

Tutkimuksessa toteutettiin yksi fokusryhmähaastattelu, johon osallistui kaikki haastatteluhetkellä työskentelevät kokemusohjaajat. Fokusryhmähaastattelu valikoitui menetelmäksi paitsi tehokkuuden ja joustavuuden vuoksi, mutta myös kokemusohjaajien toiveen mukaisesti. He kokivat ryhmähaastattelun yksilöhaastattelua miellyttävämmäksi ja turvallisemmaksi. Tutkimuksen ja haastattelun tavoite oli kerrottu osallistujille etukäteen. Haastattelu nauhoitettiin sekä nauhurilla että älypuhelimella, johon pyydettiin etukäteen suullinen lupa osallistujilta.

Haastattelu eteni vuorovaikutteisesti ja toista kuunnellen. Pöytäkeskustelusta puhetta tai kesken jääneitä puheenvuoroja oli vähän. Vastapuhetta ja vastatarinoita syntyi hyvin. Osallistujat täydensivät toinen toistensa tarinoita. Osallistujat käyttivät puheenvuoroja myös melko tasapuolisesti, jota edesauttoi minun aktiivinen rooli haastatteluja ja kysymysten esittäjänä. Pyrin osallistuttamaan kaikki osallistujat haastatteluun, jossa onnistuin mielestäni melko hyvin. Pyrin esimerkiksi osoittamaan kysymyksiä suoraan myös hiljaisemmalle osallistujalle. Kukaan ei myöskään dominoinut haastattelutilannetta. Fokusryhmähaastattelu toimi hyvin yhtenä aineistonkeruumenetelmänä.

Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna, jossa teemat ovat kaikille osallistujille samat. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Teemahaastattelussa korostetaan osallistujien määritelmiä tutkittavasta ilmiöstä sekä heidän elämysmaailmaansa. Haastattelija etenee tiettyjen teemojen avulla, eikä keskisty yksityiskohtaisiin kysymyksiin. Tämä auttaa tuomaan osallistujien äänen kuuluviin. Osallistujien tulkinnat asioista sekä heidän asioille antamat merkitykset ovat keskiössä. Merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Aineiston teemottelussa painotetaan sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu. Laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiiriin mukaan. Tämä mahdollistaa aineistossa esiintyvien teemojen vertailun. Tavoitteena on löytää aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Haastattelun runko oli lähetty osallistujille etukäteen noin viikkoa ennen haastattelua vastaavan kokemusohjaajan kautta. Tämä mahdollisti osallistujien etukäteisvalmistautumisen haastatteluun. Tämä myös mahdollisti vastavuoroisen vuorovaikutuksen

haastattelutilanteessa, koska jokainen osallistuja oli pystynyt miettimään vastauksiaan jo etukäteen. Haastattelu eteni dialogisesti etukäteen annettujen teemojen mukaan. Minä esitin tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja palautin keskustelun haastattelun teemoihin. Teemahaastattelu osoittautui hyväksi valinnaksi, koska siinä osallistujat eli kokemusohjaajat tuottivat yhdessä merkityksiä, määritelmiä ja tulkintoja tutkittavasta ilmiöstä eli kokemusohjauksesta, eikä minun tarvitse kyseenalaistaa vastauksia oikeiksi tai vääriksi. Saatu haastatteluaineisto on tämän fokusryhmän näkemys tutkittavaan ilmiöön liittyvistä aneituista teemoista. Lisäksi teemat helpottivat minua aineiston analyysivaiheessa.

Haastattelu toteutettiin sekä haastattelijalle että osallistujille neutraalissa tilassa eli paikallisen tiedekirjaston ryhmätyötilassa, jonka olin varannut kahdeksi tunniksi, kello 10.00-12.00 välillä. Haastattelu kesti 79 minuuttia. Ryhmätyötila oli kodinomaisesti sisustettu ja toimi hyvin haastattelun toteuttamispaikkana. Tilan akustiikka oli hyvä ja nauhoitetusta haastattelusta sai hyvin selvää, eikä kadonneita lauseita tai sanoja juuri ollut. Aivan haastattelun loppupuolella tilaan tuli ulkopuolinen henkilö, joka hieman häiritsi haastattelua hetken aikaa.

4.3.2 Osallistuva havainnointi

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tavalla tai toisella tutkittavien toimintaan heidän ehdoillaan. Usein tutkija pyrkii havainnoitavan ryhmän jäseneksi asettumalla heidän symboliseen ja kulttuuriseen maailmaansa. Tutkija pyrkii myös jakamaan omaan kokemustietoaan tutkittavan ryhmän kanssa, vaikkakin tutkijan pitäisi vaikuttaa yhteisön tapahtumiin ja toimintaan mahdollisimman vähän. Tutkijalle voi muodostua jokin rooli ryhmässä osallistuvan havainnoinnin aikana. Osallistuvassa havainnoinnissa vuorovaikutus syntyy pitkälti tutkittavien henkilöiden ehdoilla. (Eskola & Suoranta 2000, 100; Hirsjärvi ym. 2009, 216.)

Osallistuva havainnointi on subjektiivista ja inhimillistä toimintaa. Tutkijan ennakkolettamukset ja elämäkokemukset voivat vaikuttaa havainnointiin ja tehdä siitä valikoivaa. Toisaalta subjektiivisuus tuo aineiston tulkintaan rikkautta ja monivivahteisuutta. Tutkija ei aina huomaa tai näe kaikkea ja hänellä saattaa olla haastetta poimia kaikkea relevanttia havaintoja ilmiöstä. Tutkijalta saattaa jäädä huomaamatta keskeisiäkin havaintoja. (Eskola & Suoranta 2000, 102.) Minun tuli tiedostaa edellä mainitut seikat aineistonkeruuprosessissani. Tämä haaste nousee esiin esimerkiksi tilanteissa

tai tapahtumissa, joissa tutkija on havainnoijana, eikä voi vaikuttaa tilanteen kulkuun ja ohjata sitä vastaamaan tutkimuksen tavoitetta. Näissä tilanteissa tutkijan pitää pysyä myös rajaamaan tietoa ja fokusoimaan havainnointi tutkimuksen kannalta relevantteihin teemoihin ja havaintoihin.

Tutkimuksessani on siis käytetty osallistuvaa havainnointia. Kaikki neljä tiimipalaveri, joissa olin mukana, pidettiin paikallisen säätötiloissa, pienessä kokoustilassa, joka on kodinomainen sisustukseltaan. Palaverien kestot vaihtelivat 45 minuutista 1,5 tuntiin riippuen käsiteltävien asioiden määrästä. Kokoustilassa oli melko huono äänieristys, joten ajoittain käytävästä kuului taustäääniä. Pääsääntöisesti häiriötekijöitä ei ollut. Kaksi kehittämispäivää pidettiin paikallisen vanhusten palvelukeskuksen kokoustilassa, joka toimi hyvin, eikä häiriötekijöitä ollut. Molemmat kehittämispäivät kestivät kolme tuntia eli yhteensä kuusi tuntia. Työikäisten palveluiden työntekijöiden kanssa pidetty työpaja pidettiin sosiaalikeskuksen neuvotteluhuoneessa, joka toimi hyvin kyseisessä tarkoituksessa. Työpaja kesti kaksi tuntia. Työpaja sujui vuorovaikutteisesti ja toiminnallisesti, eikä häiriötekijöitä ollut. Työpajan haasteena oli työikäisten palveluiden työntekijöiden vähäinen osallistuminen. Havaintoaineiston dokumentoin ensin kynällä ja paperilla, jonka jälkeen kirjoitin havainnot puhtaaksi tietokoneella. Osallistuvan havainnon kautta sain havaintoaineistoa yhteensä 12 sivu. Fonttikoko oli 1, riviväli 1,5 ja sivun marginaalit 0.

Oma roolini kokemusohjaajien tiimissä muodostui kaksijakoiseksi. Toisaalta pysyin hyvin tutkijan roolissani, mutta olen myös jakanut kokemusohjaajille omaa asiantuntija- ja kokemustietoa muun muassa sosiaalityön kentältä. Asiantuntijätietoni kautta, olen myös esittänyt lisäkysymyksiä, joita nousi esiin aineistonkeruussani. Minä koin, että minun asiantuntijätietoa ja kokemustietoa haluttiin käyttää kokemusohjaustoiminnan kehittämisessä, mallintamisessa ja juurruttamisessa. Koin myös osallistumiseni lisäävän luottamusta ja avoimuutta keskusteluilmapiiiriin, joka mahdollisti aidon, sensuroimattoman aineiston saamisen. Käytännössä minulla oli sosiaalialan asiantuntija- ja kokemustietoa ja kokemusohjaajat olivat kokemusohjauksen asiantuntijoita. Heillä oli siis vankkaa kokemustietoa tutkittavaan ilmiöön liittyen. Vuorovaikutussuhteemme oli vahvasti vastavuoroinen, dialoginen.

4.3.3 Valmiit dokumenttiaineistot

Minulla oli käytössäni valmiita dokumenttiaineistoja, joita on tuotettu aiempien kokemusohjauspilottien aikana. Aineiston tuottajani on olleet eri henkilöt, jotka ovat olleet jollakin tavalla osallisina piloteissa. Valmiita dokumenttiaineistoja ovat olleet kokemustutkija Terhi Mäenpään tekemä ”SOTEHO -kehittämistiimin palveluohjaus- ja avokuntoutuspalvelun arviointitutkimus”. Arviointitutkimus on tehty ajalla 1.10.2013-1.3.2014 sekä Sitralle 4/2015 tehty hankehakemus, jossa on kuvattu kokemusohjauksen toimintaa ja missiota sekä nostettu esiin kokemusohjauksen yhteiskunnallista näkökulmaa.

4.4 Aineiston analyysi

Tutkimukseni on aineistolähtöinen. Aineistoni analyysimenetelmänä on aineistolähtöinen sisällönanalyysin ja aineiston jäsentelykeinona teemottelu. Tutkimukseni tuloksiin olen koonnut ja tiivistänyt tutkimusaineistostani aineistoanalyysin avulla nousseet keskeiset teemat. Havainnollistaakseni omia tulkintojani aineistoista, käytän haastatteluaineisto suoria lainauksia, jotka erotan omasta tekstistäni sisennyksellä sekä kursivoitulla tekstillä. Tarkoituksena on säilyttää tutkimukseeni osallistuneiden anonymisyys. Tutkimukseni tiedon muodostuksen tapana on induktiivinen eli tiedon muodostuksessa on edetty yksityisestä yleiseen. Tavoitteenani on lisätä ymmärrystä ja tuottaa uutta tietoa kokemusohjauksesta uutena ilmiönä sekä kuvata sen yhteyttä asiantuntijuuteen ja vertaisuuteen.

Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida suullista ja kirjallista kommunikaatiota sekä tarkastella tapahtumien ja asioiden merkityksiä, yhteyksiä ja seurauksia. Sisällönanalyysissä on kyse kerätyn tietoaineiston tiivistämisestä. Tavoitteena on kuvata lyhyesti ja yleisellä tasolla tutkittavaa ilmiötä tai nostaa esiin tutkittavien ilmiöiden välisiä suhteita. Sisällönanalyysin avulla pyritään erottamaan tutkimusaineistosta erilaisuudet ja samalaisuudet sekä tuottamaan yksinkertaista kuvausta aineistosta. Tiivistettynä sisällönanalyysissä on kysymys aineiston merkityksistä, tarkoituksista, aikomuksista seurauksista ja yhteyksistä. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 21,23.) Tutkimukseni tavoite on selvittää ja kuvata kokemusohjausta tutkimusaineiston pohjalta lyhyesti ja yleisellä tasolla. Lisäksi tavoitteena on löytää sisällönanalyysin avulla aineistosta kokemusohjauksen yhtäläisyyksiä asiantuntijuuteen ja vertaisuuteen.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi lähtee liikkeelle pelkistämisestä eli aineistolta kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Saadut pelkistetyt ilmaisut kirjataan aineiston termein. Pelkistämisen jälkeen suoritetaan aineiston ryhmittely, jonka avulla etsitään pelkistettyjen ilmaisujen kautta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Samaa tarkoittavat ilmaisut luokitellaan samaan luokkaan ja annetaan sille sisältöä kuvaava nimi. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 26.) Teemottelussa puolestaan painotetaan sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu. Laadullinen aineisto ryhmitellään ja pilkotaan aihepiirien mukaan. Tämä mahdollistaa eri teemojen keskinäisen vertailun. Teemottelun tavoitteena on löytää tiettyjä teemoja kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 3.)

Aineiston analyysin aloitin haastatteluaineiston analysoinnista. Ennen analysoinnin aloittamista, luin haastatteluaineiston kolme kertaa läpi ajatuksella, jotta se tulisi minulle tutuksi. Lukemisen jälkeen aloin pelkistämään aineistoa haastattelun teemojen sekä aineistosta nousseiden uusien teemojen mukaisesti. Aluksi teemat olivat suuria kokonaisuuksia, joten jouduin vielä pelkistämään aineistoa eli muodostamaan alateemoja, joille annoin sitä kuvaavan nimen. Pelkistämisen ja teemottelun avulla sain vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin.

Havainnointiaineiston ja valmiiden dokumenttiaineistojen teemottelu sujui helpommin, koska aineistot olivat suppeampia ja fokusoidumpia suhteessa tutkimuskysymyksiin. Nämä aineistot pystyin asettamaan suoraan haastatteluaineiston pohjalta muodostettujen alateemojen alle. Teemottelu toimi hyvin jäsenyskeinona, koska siinä on tarkoitus selvittää, mitä kustakin teemasta on aineistossa sanottu. Teemojen selkiinnyttyä, oli aineisto helpompi pelkistää niiden alle. Teemottelun avulla aineistosta hahmottui kokonaisuus sekä sitä kautta hahmottui myös tutkimukseni teoreettinen osuus.

Ulkoistin haastattelun litteroinnin ja sen teki Gramo Oy. Lähetin äänitteen Gramolle sähköpostin liitetiedostona. Litteroinnin jälkeen Gramo hävitti äänitteen omista tiedoistaan. Litteroitua aineistoa oli 14 sivua. Teksti oli kirjoitettu rivivälillä 1 ja fonttikoko oli 11. Litteroinnissa oli käytetty osallistujista tunnisteita: K=kysyjä, H1, H2, H3 ja H4. Lisäksi aineistoon oli merkitty pois jäänyt sana tai sanan osa (-), kaksi tai useampi pois jäänyt sana (--), epäselvä sana tai jakso (sulkeet), litteroijan kommentti, tauko, kohdan nauha-aika [hakasulkeet], lyhyt tauko puheessa (alle 3 s.) (.), puheenvuoro jää kesken/puheenvuoro jatkuu (..), päällekkäistä puhetta [pp] ja hyvin hiljaista puhetta [hp].

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu tutkimuksen toteuttamisen tarkkaan kuvaamiseen. Tarkka kuvaaminen koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Esimerkiksi havainto- ja haastattelututkimuksessa kuvataan paikka, olosuhteet, aika, mahdolliset häiriötekijät sekä tutkijan oma itsearviointi totuudenmukaisesti ja tarkasti. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 232.). Tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta myös tutkimusprosessin kuvaaminen kokonaisuudessaan on tärkeää. Tutkimusprosessin kuvaamisessa tulisi olla avattuna muun muassa tutkimuskohde, kuvaus aineistokeruusta ja analyysistä mahdollisimman tarkasti sekä tutkimuksen johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134, 140.)

Olen noudattanut tutkimuksessani Jyväskylän yliopiston eettisiä periaatteita (2012), etenkin periaatteissa mainittuja arvoja: avoimuus, tasa-arvo ja luottamus. Olen ollut tutkimukseeni osallistujille avoin koko tutkimusprosessini ajan. Olen kertonut tutkimusprosessini etenemisestä sekä perustellut valintojani tutkijana. Olen myös pyrkinyt olemaan tasavertainen ja tasa-arvoinen osallistujien kanssa, enkä ole asettanut itseäni ala- tai yläpuolelle. Olen myös ylläpitänyt dialogista keskusteluilmapiiriä, joka tukee osaltaan avointa ja luottamuksellista suhdetta ja keskustelua itseni ja osallistujien välillä.

Eettisestä näkökulmasta on tärkeää, että jokainen tutkimukseen osallistuja on tietoinen osallistumisensa vapaaehtoisuudesta sekä mahdollisuudesta jättäytyä pois tutkimuksesta tutkimuksen missä tahansa vaiheessa. (Janhonen & Latvala 2003, 179.) Tutkimukseni lähtökohtana oli kaikkien osallistujien vapaaehtoisuus ja suullinen suostumus. Jo ennen tutkimuksen aloittamista, kokemusohjaajilta kysyttiin vastaavan kokemusohjaaja kautta halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Kokemusohjaajat olivat tietoisia koko aineistonkeruuprosessin ajan, että teen muistiinpanoja ja havaintoja, joita tulen käyttämään tutkimuksessani. Kävimme yhteisen keskustelun ensimmäisessä tiimipalaverissa (24.4.2018) liittyen tutkimuksen käytäntöihin. Puhuimme vaitiolovelvollisuudesta, aineiston käyttämisestä niiltä osin, kun se on relevanttia tutkimuksen kannalta ja siitä, että tutkimukseni kohteena ei ole yksittäinen kokemusohjaaja, vaan kokemusohjaustoiminta eli tutkimus ei paneudu yksilötasolle. Koko tutkimusprosessin ajan tutkija oli tervetullut kaikkiin tilaisuuksiin ja foorumeihin, joissa kokemusohjaus

oli mukana. Tutkijan osallistumiseen kysyttiin joka kerta erillinen, suullinen lupa kaikilta kokemusohjaajilta.

Osallistuvaan havainnointiin liittyy eettisiä kysymyksiä. Tutkittaville voidaan kertoa tai jättää kertomatta havainnoinnista. Tutkijan on tiedostettava tekojensa seuraukset. Havainnointia ei pitäisi tehdä ilman havainnoitavan suostumusta. Toisaalta avoin havainnointi voi vaikuttaa tutkittavan yhteisön toimintaan. (Eskola & Suoranta 2000, 99, 101.) Tutkimukseen osallistuvat kokemusohjaajat tiesivät tutkimuksesta, sen tavoitteista ja aineistonkeruumenetelmistä. Tutkimus on kirjoitettu niin, että anonyymisyys säilyy mahdollisuuksien mukaan, vaikka tutkimuskohteena onkin niin sanottu julkinen palvelu, eikä esimerkiksi jonkun tietyn ryhmän mielipiteet tai tietyn ihmisen elämäntarina. On kuitenkin todettava, että kokemusohjaajia oli tutkimushetkellä neljä ja heillä on ollut keskeinen rooli aineistontuottamisessa. Joten täyttä tunnistamattomuutta tai henkilöitymistä ei voida taata, mutta siihen on analyysivaiheessa kiinnitetty erityistä huomiota.

Ollessani mukana tilaisuudessa, jossa oli niin sanottuja ulkopuolisia ihmisiä, heille kerrottiin läsnäolon syy. Kokemusohjaajien lisäksi muiden kussakin tilaisuudessa olevien tuli tietää ja tiedostaa minun läsnäolon merkitys, vaikka tutkimuksen kohteena olikin kokemusohjaustoiminta ilmiönä ja minä dokumentoin vain tutkimuksen kannalta relevantit havainnot. Lähinnä tämä koski yhtä työpajaa, joka toteutettiin yhdessä työikäisten palveluiden työntekijöiden kanssa.

Osallistuva havainnointi ja vastavuoroinen vuorovaikutus mahdollistivat luottamuksellisen ja avoimen keskusteluilmapiirin sekä suhteen kokemusohjaajien ja minun välillä. Tämä mahdollisti aidon ja sensuroimattoman aineiston syntymisen. Jaetun asiantuntijuuden kautta molemmat osapuolet hyötyvät tutkimuksen tekemisestä ja aineiston keräämisestä. Dialoginen keskustelu lisäkysymyksineen edesauttoi myös kokemusohjaajien tiimiä refleктоimaan kokemusohjaustoimintaa kokonaisuudessaan ja pohtimaan sen tulevaisuutta palvelupilottiajan jälkeen.

Pohdin, että liiallisen tuttuuden haaste on roolien sekoittuminen ja tutkijan objektiivisuuden häilyminen. Pyrin koko tutkimusprosessin ajan pitämään kirkkaana mielessäni roolit ja läsnäolon tavoitteen, jotta aineistonkeruu ei lähtenyt rönsyilemään, vaan fokus pysyi osaltani tutkittavassa ilmiössä ja rajatussa näkökulmassa. Samoin palautin

ajoittain mieleeni roolini yhteisössä eli en ollut osallisena asiantuntijana, vaan ulkopuolisen tutkijana, jolla on määritelty tutkimustavoite ja tutkimustehtävä.

Ulkoistin haastatteluaineiston litteroinnin, johon liittyy eettinen näkökulma. Haastatteluaineiston on kuunnellut ulkopuolinen henkilö, eikä vain tutkija itse. Toisaalta, kuten jo aiemmin totesin, tutkimuskohteeni ei ole ollut mielestäni arkaluonteinen, vaan julkinen palvelu, eikä esimerkiksi yksityishenkilön elämäntarina. Mielestäni tutkittavan ilmiön arkaluontoisuudella on merkitystä litteroinnin ulkoistamiseen sekä eettiseen näkökulmaan. Litteroinnin tehnyt yritys tuhosi äänitteen, kun he olivat toimittaneet kirjallisen litterointiaineiston minulle. Koen, että tässä tutkimuksessa litteroinnin ulkoistaminen ei vaarantanut tutkimukseni eettisyyttä tai tutkimukseen osallistuvien anonyymisyyttä.

Itsearviointini mukaan onnistuin aineistonkeruussa melko hyvin. Mielestäni sain riittävästi tutkimusaineistoa. Ryhmähaastattelun runko olisi voinut olla fokusoidumpi, mutta toteutin haastattelun tutkimusprosessini alkuvaiheessa. Tämän vuoksi tutkimukseni teemat eivät olleet täysin tarkentuneet, koska tutkimukseni oli aineistolähtöinen. Näin ollen haastelussa käsiteltiin kokemusohjausta melko laajojen kokonaisuuksien kautta. Haastattelutilanteessa pysyin kiitettävästi tutkijan roolissani tehden lähinnä tarkentavia kysymyksiä osallistujille sekä osallistuttamalla kaikkia tasapuolisesti haastatteluun.

Tutkimusaineistoni perusteella onnistuin fokusoimaan teemat paremmin havaintoaineistoni kohdalla, eikä siinä ollut havaittavissa juurikaan sivupolkuja. Tutkijana koin osallistuvan havainnoinnin helpompana aineistonkeruumenetelmänä, vaikkakin se oli minulle uusi ja vieras. Uskon, että tähän vaikutti havaintokertojen lukumäärä eli pystyn tekemään havaintoja useammassa tilanteessa ja tarvittaessa kiinnittämään huomiota tutkimuksen kannalta kiinnostaviin teemoihin myös seuraavilla kerroilla. Ryhmähaastattelu toteutettiin vain kerran, joten pyrin saamaan yhdellä kerralla mahdollisimman paljon aineistoa, joka aiheutti sivupolkujen muodostumisen sekä liian laajojen teemakokonaisuuksien käsittelyn.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Kokemusohjaus -asiakaslähtöistä, matalan kynnyksen palvelua

Kokemusohjaus on tavoitteellista, asiakaslähtöistä, jalkautuvaa yksilötyöskentelyä, jota toteuttavat kokemusohjaajat, joilla on omakohtaista kokemustietoa asiakkaana olemisesta sekä toipumisprosessista. Työskentelyn taustalla on ”kotoa pois” -ajatus eli työskentely tapahtuu asiakkaan kodin ulkopuolella. Kokemusohjauksen tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen ja auttaminen hänen tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Kokemusohjauksen tavoitteena olisi löytää asiakkaalle uutta sisältöä sekä uutta toimintaa elämään ja mahdollisesti uusia palveluita ja näiden kautta uutta tarkoitusta elämälle, joka tukee asiakkaan toipumisprosessia. Lisäksi tavoitteena on lisätä sekä asiakkaan kykyä selvittää omasta arjesta että asiakkaan kokonaisvaltaista elämänhallintaa. Kokemusohjaus on muutostyötä, johon asiakkaan saavat tukea kokemusohjaajilta. Tärkeää on myös löytää työskentelyyn asiakkaan omia tavoitteita, eikä vain ulkoapäin asetettuja tavoitteita. Kokemusohjaus on niin sanottua matalan kynnyksen palvelua. Kokemusohjauksessa ei ole lähetekäytäntöä, vaan asiakasohjauksen välineenä toimii työntekijän yhteydenotto vastaavaan kokemusohjaajaan.

Kokemusohjauksen asiakkuuteen tullaan siis työntekijän tai yhteistyötahon tekemän asiakasohjauksen kautta. Työntekijöillä on vastuu asiakasohjauksesta sekä asiakkaan tarpeiden tunnistamisesta suhteessa kokemusohjaukseen. Asiakasohjausta helpottaa se, että työntekijät tuntevat kokemusohjauksen palveluna. Palvelun tunnettavuutta puolestaan auttaa sekä yhteistyö että dialoginen vuorovaikutus työntekijöiden ja kokemusohjaajien välillä:

...ammattilaisella on iso vastuu bongata se tilanne...et nyt on hyvä hetki kokemusohjaukselle. Tietää mitä me tehdään ja mitä me pystytään tekee. Et selänen hyvä vuoropuhelu siihen myös. H1

Asiakasohjauksessa sekä asiakkaan hyötymisessä kokemusohjauksesta on haasteellista se, että asiakas saattaa jättää kertomatta asioita esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamisella. Asiakkaan kokonaistilanne alkaa hahmottumaan kokemusohjaajalle vasta muutamien tapaamiskertojen jälkeen. Tämä voi olla sekä asiakasprosessin että kokemusohjaustoiminnan kannalta positiivinen tai negatiivinen asia. Positiivisena puolena voidaan nähdä esimerkiksi se, että asiakkaan kokonaistilanne hahmottuu ja

sieltä löytyvät asiakkaan ” todelliset kipupisteet”, joiden kanssa voidaan alkaa työskentelemään. Kokemusohjauksen kannalta negatiivisena puolena voi olla esimerkiksi asiakkaan monihaasteellisuus, joka paljastuu vasta työskentelyn aloittamisen jälkeen. Monihaasteellisuus voi olla ongelmallista oikea-aikaisuuden sekä sitoutumisen näkökulmista.

Koko aineistossa tulee esiin joustavuuden käsite, joka tarkoittaa mahdollisuutta asiakkaiden elämäntilanteiden ja -muutosten nopeaan reagointiin sekä erilaisten työtapojen ja -menetelmien käyttämiseen asiakassuhteessa asiakkaan tarpeiden mukaisesti, jotta asiakkaan hyöty palvelusta maksimoituu:

Yksilöllinen tapa työskennellä, jokaisen elämäntilanne on omalaisensa ja se työskentelyn aikana täytyy selvittää ja jotenki sitte miettiä jokaisen kohdal, et mistä kukin hyötyy. H1

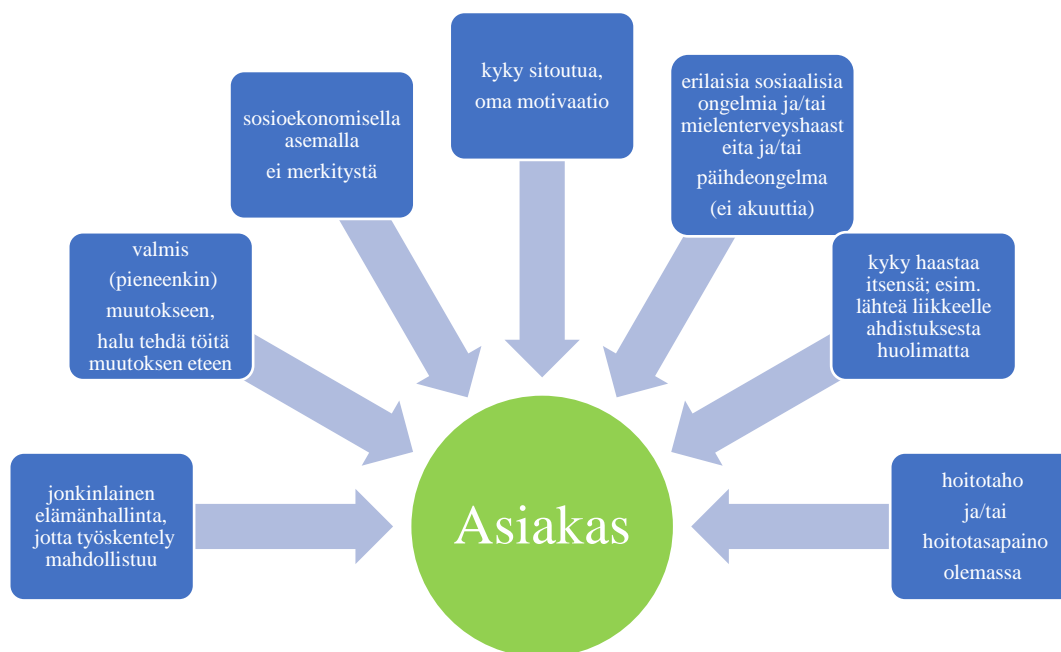
Lisäksi koko aineistossa tulevat esiin käsitteet asiakaslähtöisyys, yksiköllisyys, tavoitteellisuus sekä suunnitelmallisuus. Ne ovat käsitteitä, jotka asettavat asiakkaan työskentelyn keskiöön sekä edellyttävät kokemusohjaajalta muun muassa joustavuutta, palveluohjauksen osaamista sekä kyky ottaa vastuuta asiakasprosessista ja huomioida asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti.

ProSos -hankkeen projektikoordinaattori Tiina Hämäläinen on tehnyt kokemusohjauksesta prosessikuvauksen. Prosessissa on panostettu uuden asiakkaan aloitustapaamiseen, josta kokemusohjausprosessi lähtee liikkeelle. Aloitustapaamisessa on läsnä asiakas, asiakasohjauksen tehneen tahon edustaja sekä kaksi kokemusohjaajaa. Tämä niin sanottu 1+1 -malli on koettu hyväksi, koska aloitustapaamisessa on mukana kaksi kokemusohjaajaa havainnoimassa asiakkaan tilannetta. Mallissa on mukana yhteistyön, tiimityön sekä yksilötyön elementit.

5.1.1 Kokemusohjauksen asiakas

Usein palveluille määritellään asiakaskriteerit. Määrittelyn taustalla voivat olla esimerkiksi lait, rahoittaja tai organisaation tehtävä. Asiakaskriteerit voivat asettaa vaatimuksia myös palvelun tuottajille tai työntekijöille eli muun muassa millaista työntekijää ja osaamista palvelun tuottamiseen tarvitaan. Kokemusohjauksen asiakaskriteerit (Kuvio 4) ovat muodostuneet palvelupilottien sekä käytännöntyön kautta. Kriteerien määrittelyssä kokemusohjaajilla on ollut keskeinen rooli. Koko aineistosta käy ilmi,

että kokemusohjauksen asiakaskriteerit ovat joustavat ja asiakkaan tarpeista lähtevät. Yhteiset nimittäjän kokemusohjauksen asiakkaiden taustalla ovat erilaiset sosiaaliset ongelmat, esimerkiksi yksinäisyys, työttömyys, ja/tai mielenterveyden haasteet ja/tai päihdeongelma. Lisäksi kokemusohjauksen asiakkaiden kohdalla on nähty asiakkaiden hyötymisen mahdollisuus ko. palvelusta. Asiakkaiden tulojen kirjo on moninainen. Asiakkaan sosioekonomisella asemalla ei ole merkitystä kokemusohjauksen asiakkuuden aloittamiseen.



KUVIO 4. Kokemusohjauksen asiakaskriteerejä

Koko aineistossa nousee esiin myös asiakkaan oma muutoshalun tärkeys. Asiakkaan omalla motivaatiolla ja halulla pieneenkin muutokseen omassa elämässään on tärkeä merkitys kokemusohjauksen onnistumiselle sekä siitä hyötymiselle. Samoin asiakkaan kyvyllä ja halulla sitoutua on iso merkitys kokemusohjauksen näkökulmasta. Jotta asiakasprosessi etenee suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti, on asiakkaan itsensä pystyttävä sitoutumaan asiakasprosessiin ja yksilötapaamisiin ja sitä kautta elämänmuutokseen.

Kokemusohjauksen alkaminen merkitsee siis aina jotakin muutosta asiakkaan elämässä, esimerkiksi kotoa lähteminen tai sosiaaliset kontaktit. Muutokset ja tavoitteet voivat olla pieniä tai suuria, kunhan ne ovat asiakkaan omia tavoitteita, eikä ulkopäin

asetettuja. On tärkeää, että asiakkaalla on itsellä halu tehdä työtä oman muutoksensa eteen. Muutokseen tarvittavat elementit eivät tule kokemusohjauksessa asiakkaalle valmiina, vaan asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan kokemusohjaajien toimesta, muttei tehdä asiakkaan puolesta.

Haastatteluaineiston mukaan asiakkaalla olisi hyvä olla kykyä haastaa itsensä ja poistua omalta mukavuusalueeltaan, esimerkkinä kotoa poistuminen ahdistuksen tunteesta huolimatta. Kokemusohjaajan omien kokemusten ja kokemustiedon kautta sekä hänen tuellaan, asiakas voi löytää keinoja hallita esimerkiksi ahdistuksen tunteitaan kotoa poistumistilanteessa. Pidemmän aikavälin tavoitteena olisi, että asiakas pystyisi toimimaan itsenäisesti arjessaan erilaisten keinojen avulla, joita on harjoiteltu tuetusti kokemusohjaajan kanssa.

Asiakkaan elämänhallinta sekä elämän tasapainon nousevat esiin koko aineistossa. Niillä nähdään olevan merkitystä kokemusohjauksen onnistumiseen. Esimerkiksi vuorokausirytmien tulisi olla sellainen, että sovitut tapaamiset mahdollistuvat tai asiakkaalla tulisi olla kykyä tai halua muuttaa vuorokausirytmiansä, esimerkiksi kokemusohjauksen avulla. Jos asiakkaalla on mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaa, olisi asiakkaalla hyvä olla hoitotaho olemassa sekä hoitotasapaino jonkinlaisessa hallinnassa. Akuutti päihdeongelma haastaa asiakasprosessin onnistumisen ja usein myös estää kokemusohjauksen aloittamisen.

Aineiston perusteella voidaan todeta, ettei ole olemassa kokemusohjauksen niin sanottua ”väärää asiakasta”. Työskentely lähtee aina asiakkaan tarpeista ja kokemusohjauksen mahdollisuudesta palveluna vastata näihin tarpeisiin. Aloitusvaiheessa pyritään yhteistyössä asiakkaan, työntekijän ja kokemusohjaajien kanssa arvioimaan kokemusohjauksen oikea-aikaisuutta sekä asiakkaan hyötymistä kokemusohjauksesta. Koko aineiston perusteella voidaan todeta, että asiakkaan, työntekijän ja kokemusohjaajien yhteisellä aloitustapaamisella on tärkeä rooli asiakkuuden aloittamista arvioitaessa. Tapaamisen tarkoitus on yhdessä keskustella asiakkaan tilanteesta, tarpeista ja tavoitteesta ja miettiä asiakkaan hyötymistä kokemusohjauksesta. Yhteisen tapaamisen perusteella tehdään arvio ja päätös asiakkuuden aloittamisesta, eikä se aina ole helppoa tai onnistu:

Me ollaan otettu kaikki asiakkaat, ...palveluun mukaan, ... jälkikäteen tajuttu, että ehkä si ei olis kannattanu aloittaa... HI

Joskus sitä ei edes huomaa ennen ku tapaat muutaman kerran ...ihminen jättää kertomatta ...paljon sanomatta, mitä sä sitten huomaat. H2

...olisiko häntä kannattanut ottaa vai eikö?...me ollaan käyty ihan tosi hyviä keskusteluja ihan kahden kesken kaikist' asioista ja ehkä mä oon istuttanut semmosia siemeniä sinne tänne itämään. Ni kyl mä näen, et se on silti hyödyllistä.... H3

Tutkimuksen perusteella voidaankin todeta, että asiakasohjauksessa voidaan saavuttaa hyviä tuloksia yhteistyöllä ja yhteistapaamisilla sekä jakamalla asiantuntijatietoa ja kokemustietoa. Aloitusvaiheessa ei aina voida tietää etukäteen hyötyykö asiakas palvelusta tai onko palvelu oikea-aikaista. Usein työskentelyn aloittaminen antaa lopulliset vastaukset näihin kysymyksiin. Sekä asiakasohjaus että kokemusohjauksen aloittaminen vaativat ennakkoluulottomuutta, rohkeutta ja siis yhteistyötä.

5.1.2 Kokemusohjauksen tulevaisuuden visio

Ensisijainen tulevaisuuden visio on kokemusohjauksen juurruttaminen osaksi sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmää sekä pysyvän rahoituksen löytyminen palvelun jatkumisen mahdollistumiseksi.

Tulevaisuudessa asiakasohjaus voisi tapahtua miltä tahansa sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilta, eikä vain esimerkiksi mielenterveyspalveluista tai päihdepalveluista. Kokemusohjaus olisi asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu. Se voisi toimia myös palveluseteli -mallilla, jolloin asiakkaat voisivat itse ostaa kokemusohjauspalvelua palvelusetelillä. Tulevaisuudentoiveena olisi olla oma yksikkö ja säilyä itsenäisenä toimijana, joka tuottaa jalkautuvaa, matalan kynnyksen palvelua. Itsenäisyyden säilyttäminen nähdään vahvistavan kokemusohjauksen asemaa ja ainulaatuisuutta. Kokemusohjaus halutaan säilyttää joustavana työmuotona, eikä sitä haluttaisi osaksi jäykkää rakennetta tai liiallista byrokratiaa. Esimerkiksi asiakasohjauksen toivotaan toteutuvan tulevaisuudessa mahdollisimman matalalla kynnyksellä ja byrokratialla.

Kokemusohjaus haluttaisiin säilyttää palveluohjaus -tyyppisenä työnä, jossa pääpaino on asiakastapaamisissa, tutustumiskäynneissä sekä asioinneissa asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja joustavasti. Tosin sanoen kokemusohjaus halutaan nähdä tulevaisuudessaakin asiakkaan tarpeista lähtevänä, joustavana, matalan kynnyksen palveluna, jossa on myös joustava asiakasohjaus:

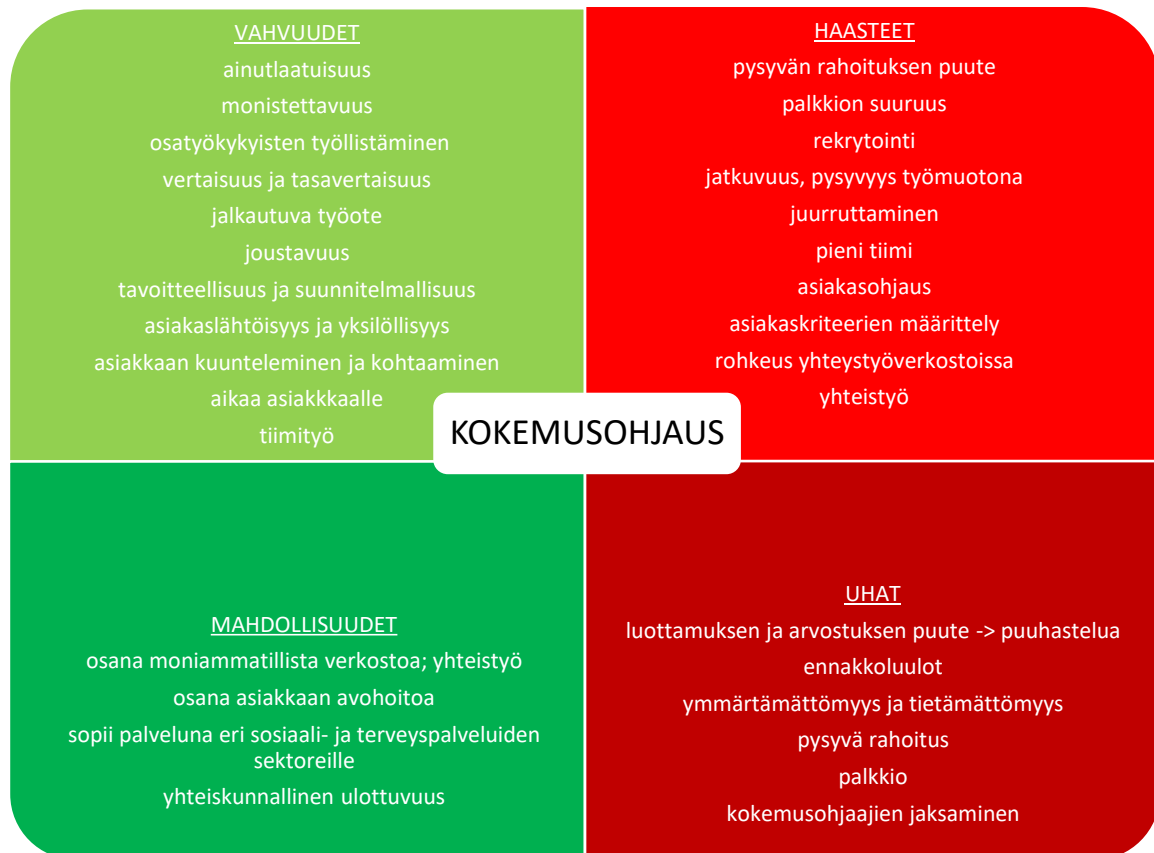
Semmoselle ihmiselle, joka hyötyy siitä (kokemusohjaus), ei tarvi nähdä sitä semmosena boksina...se (asiakasohjaus) voi olla sosiaalityön kautta tai voi tulla psyk.polin kautta. H2

Ei sillä oo merkitystä mistä se (asiakas) tulee, jos on vaan sellainen ihminen, et se hyötyy tästä palvelusta. H4

Kokemusohjaajien tiimin toivotaan kasvavan, jolloin käytössä olisi laajempaa kokemustietoa ja sitä kautta laajemmat mahdollisuudet ohjata ja tukea asiakkaita sekä ottaa enemmän asiakkaita palvelun piiriin yhtäaikaan.

5.2 Kokemusohjauksen vahvuudet, mahdollisuudet, haasteet ja uhat

Olen koonnut koko aineiston pohjalta kokemusohjauksen nelikenttämallin eli SWOT -analyysi (Kaavio 1). Siihen on koottu kokemusohjauksen vahvuudet, mahdollisuudet, haasteet sekä uhat, jotka myös linkittyvät toisiinsa ja menevät osittain päällekkäinkin.



KUVIO 1. Kokemusohjauksen SWOT -analyysi

Vahvuudet

Kokemusohjauksen vahvuutena nähdään sen ainutlaatuisuus sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä. Tutkimushetkellä ei ole tietoa, että kokemusohjausta, ainakaan sillä nimellä, olisi missään muualla päin Suomea. Mallintamisen kautta mahdollistuu sen monistaminen ja juurruttaminen muihin toimintaympäristöihin. Kokemusohjauksen kehittäminen ja pilotointi ovat olleet uutta toimintaa niin asiakasnäkökulmasta kuin osatyökykyisten kokemusohjaajien näkökulmastakin. Asiakkaat hyötyvät palvelusta, jossa on aikaa asiakkaalle ja joka lähtee asiakkaan omista tarpeista ja tavoitteista. Lisäksi he hyötyvät palvelusta, jossa toinen vertainen kulkee asiakkaan rinnalla ohjaten ja tukien asiakkaan omassa arjessa. Kokemusohjaajien näkökulmasta palvelu mahdollistaa osatyökykyisenä työskentelyn ja työllistymisen. Se myös joustaa kokemusohjaajan elämäntilanteen ja jaksamisen mukaan. Lisäksi kokemusohjaus mahdollistaa kokemusohjaajien oman kokemustiedon ja vertaisuuden hyödyntämisen asiakkaiden hyväksi.

Vertaisuus ja tasavertaisuus helpottavat asiakkaan kohtaamista sekä asiakkaan ymmärtämistä. Ne myös mahdollistavat erilaisten havaintojen tekemisen suhteessa ammattilaisiin, koska kokemusohjaajilla on kokemustietoa samanlaisesta tai ainakin samankaltaisesta tilanteesta.

Jalkautuva työote nähdään yhtenä kokemusohjauksen vahvuutena. Kokemusohjaajat kulkevat asiakkaan rinnalla, asiakkaan arjessa. He käyvät yhdessä muun muassa erilaisilla tutustumiskäynneillä, esimerkiksi Lahden Klubitalo, Miete ry., asiointikäynneillä, kahvilla asiakkaan kanssa sekä hakevat tarvittaessa asiakasta kotiovelta, jotta asiakkaan kotoa poislähteminen mahdollistuu.

Kokemusohjauksen vahvuuksina voidaan pitää joustavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä. Asiakas asetetaan työskentelyn keskiöön koko työskentelyn ajaksi. Lisäksi kokemusohjaus on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Kokemusohjausta toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden näkökulmasta. Kunkin asiakkaan kokemusohjaustyöskentelyn suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, lähettävän tahon ja kokemusohjaajien kanssa. Kokemusohjaustyöskentelyn aikana, työskentelyssä ovat mukana asiakkaan kannalta keskeisimmät verkostot, asiakkaan oman toiveen mukaisesti. Kokemusohjauksessa pyritään asiakkaan aitoon tukemiseen, kuulemiseen ja

kohtaamiseen -yksilöllisesti. Onnistumiset tulevat ilmi asiakkaiden kiitoksista sekä suullisista palautteista.

Myös aikaresurssi on ollut kokemusohjauksen selkeä vahvuus, joka mahdollistaa joustavan ja yksilöllisen työtavan. Kokemusohjaajilla on mahdollisuus lähteä asiakkaan kanssa tutustumis- ja asiointikäynneille. Asiakastapaamisille varataan riittävästi aikaa, ettei tapaamisella tule ”kiireen tuntua”. Asiakastapaamiset on mitoitettu niin, että kokemusohjaajalla on yksi asiakastapaaminen/iltapäivä, kuuluu asiakastapaamiseen tunti tai kolme. Lisäksi aikaresurssi mahdollistaa paneutumisen asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti ja rauhassa.

Yhtenä isona vahvuutena nähdään tiimityöskentely. Se mahdollistaa asioiden ja tiedon jakamisen tiimin kesken. Kukaan kokemusohjaaja ei ole yksin, vaan saa tukea ja turvaa tiimistä. Tiiviin tiimityöskentelyn vahvuutena on muun muassa sijaistumahdollisuus, joka poistaa pienen tiimin haavoittuvuutta. Jokaisella kokemusohjaajalla on tuntemusta ja kokemustietoa palveluverkostosta. Tuntemusta ja tietoa voidaan lisätä ja jakaa tiimin avulla ja kanssa. Tiimityöskentely lisää asiakkaiden saaman palvelun tasalaatuisuutta, kun tiimi käy säännöllisesti keskustelua työskentelystä.

Kokemusohjaus antaa myös paljon kokemusohjaajille:

Antaa itselle ihan älyttömästi ja auttaa myös sua toipumaan ja voimaantumaan. H2

Työskentely tukee sitä omaa hyvää vointia valtavan paljon. H1

Mahdollisuudet

Kokemusohjaajien ja ammattilaisten välisen yhteistyön nähdään hyödyttävän asiakasta. Mitä laajempi verkosto asiakkaalla on, sitä tiiviimpää yhteistyötä tarvitaan, jotta asiakas hyötyy kaikesta saamastaan palvelusta. Tämän taustalla on ajatus moniammatillisesta työskentelystä, jossa kokemusohjaus on yksi palvelu ja kokemusohjaajat yksi toimija. Moniammatillinen työskentely nähdään mahdollisuutena asiakkaan näkökulmasta. Isommassa kuvassa kyse on yhteiskehittämisestä, jota voidaan toteuttaa moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaiden hyväksi sekä palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

Parhaimmillaan kokemusohjauksen nähdään tukevan asiakkaan avohoitoa, kun asiakkaan tukena on oma kokemusohjaaja, joka voi tukea, auttaa ja ohjata asiakasta arjessa

ja joka voi tarvittaessa osallistua muun muassa asiakkaan verkostopalaveriin, jos asiakas sitä haluaa. Kokemusohjauksen mahdollisuutena voidaan pitää myös sen moninaisuutta työmuotona. Kokemusohjaus sopii monen sosiaali- ja terveysalan sektorin työmuodoksi, koska monella sektorilla on kokemusohjauksen asiakaskriteereihin sopivia asiakkaita. Kokemusohjaus on joustavaa, asiakaslähtöistä ja asiakkaan arjessa tapahtuvaa ohjaustyötä, jonka tavoitteena on asiakkaan ”oman näköinen elämä”.

Lisäksi kokemusohjaus on uusi työmuoto, jolla on yhteiskunnallinen ulottuvuus. Sillä on vaikutusta asiakkaan elämään, mutta myös kokemusohjaajan elämään. Asiakkaalle se luo osallisuutta, merkitystä ja sisältöä elämään, kokemusohjaajalle se luo mahdollisuuden työllistyä osatyökykyisyydestä huolimatta. Kokemusohjaajana toimimisen koetaan eheyttävän ja vahvistavan omaa itseään ja toipumisprosessia. Lisäksi se tukee kokemusohjaajien osallisuutta yhteiskuntaan ja hyödyllisyyttä yhteiskunnan näkökulmasta.

Haasteet

Tutkimushetkellä isoimpana haasteena nähtiin rahoitus. Kokemusohjauksella ei ole pysyvää rahoitusta, eikä tietoa kokemusohjauksen jatkumisesta palvelupilotti kolmosen jälkeen. Samoin nykyisen palkkion suuruus koetaan haasteeksi. Palkkio koetaan pieneksi suhteessa työhön sekä tarpeisiin. Muun muassa asiakasmäärien kasvattaminen on tullut painetta ulkopäin, joka toisaalta kertoo myös kokemusohjauksen tarpeesta. Asiakasmäärien kasvaessa kokemusohjauksesta saattaa muodostua kokopäivätyö, jonka palkkion suuruus vastaa osa-aikatyötä. Työmäärän kasvaessa olisi painetta korottaa kokemusohjaajien palkkiota. Palkkion korottaminen koetaan myös työn arvostuksen mittarina.

Kokemusohjauksen yksi haaste on kokemusohjaajien rekrytointi ja saatavuus. Kokemusohjaus on vaativa työmuoto, jossa kokemusohjaaja joutuu haastamaan myös itseään. Se vaatii kokemusohjaajalta sitoutumista ja kurinalaisuutta, jotta prosessimainen ja tavoitteellinen asiakastyö mahdollistuu:

Kun sitoudut johonkin työhön, n isit sä hoidat sen...pystyy sitoutumaan ja pystyy laittamaan itsensä likoon. H3

...sitovaa ja työllistävää...et pitää laittaa ittensä likoon. Täs ei mennä ihan helpoimman kautta, et tää on aika vaativa työmuoto. H1

Rekrytointiin on vaikuttanut myös palkkio, joka on siis koettu matalana suhteessa työmäärään. Toisaalta palkkio on voinut muodostua esteeksi siksi, että se on voinut vaikuttaa kokemusohjaajan taloudelliseen tilanteeseen negatiivisesti eli palkkio on voinut vaikuttaa esimerkiksi etuuksiin, joita kokemusohjaaja itse saa tai verotukseen. Palkkio on kiinteä, eikä sitä ole koettu epäreiluksi, vaan tiimissä on vallinnut solidaarisuus palkkion suhteen. Palvelupilotti kakkosessa palkkio maksettiin tehdystä työstä, mutta sitä ei koettu hyväksi ja siitä luovuttiin. Yksi luopumisen syy oli se, ettei kokemusohjaaja saanut palkkiota, jos asiakas perui tapaamisen.

Yhtenä haasteena nähdään kokemusohjauksen jatkuvuus palveluna, koska se on nyt sidoksissa hankerahoitukseen. Kokemusohjauksessa on läsnä epävarmuus, joka liittyy vahvimmin kokemusohjauksen jatkumiseen palvelupilotin jälkeen. Toiveena olisi, että kokemusohjaus saataisiin juurrutettua osaksi palvelujärjestelmää, siihen löytyisi pysyvä rahoitus ja siitä tulisi pysyvä työmuoto. Juurruttamisen haasteena nähdään Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymän säästöpaineeet, jotka vaikeuttavat pysyvän rahoituksen saamista. Myös pieni tiimi koetaan haasteeksi haavoittuvuuden näkökulmasta. Pienessä tiimissä korostuvat kokemusohjaajien väliset henkilökemiat. Kokemusohjaajien välinen vuorovaikutus tulee toimia, jotta tiimityöskentely toimii optimaalisesti ja saadaan tiimityöskentelyn vahvuudet käyttöön. Toisaalta pienen tiimin vahvuutena on sen tiiviys sekä kokemusohjaajien toisten tunteminen.

Kokemusohjauksen yhdeksi haasteeksi on koettu asiakasohjaus. On ollut havaittavissa, että asiakkaat ovat olleet palvelupilotteja peilaten kehityskaarellisesti koko ajan haasteellisempia. Monihaasteiset asiakkaat haastavat kokemusohjaajien osaamisen ja sitä kautta asettaa myös asiakaslähtöisyyden toteutumisen haasteen eteen:

...minkälaisia asiakkaita meille kannattaa laittaa, et missä kunnossa niiden ihmisten pitäis olla...et voidaan tehdä meidän työtä. H3

Psykiatrisen puolen asiakasohjauksen nähtiin olleen selkeämpää. Syynä voi olla asiakkuuksien pitkäaikaisuus, joka mahdollistaa asiakkaiden elämäntilanteen tuntemisen. Esimerkiksi asiakkaan mielenterveydentilan arvioiminen on helpompaa. Asiakkaat, jotka ovat ohjautuneet kokemusohjaukseen psykiatrisen tahon kautta, on useimmiten hoitotaho tai -kontakti kunnossa. Tämä helpottaa myös kokemusohjaustyöskentelyä ja jakaa vastuuta selkeästi. Mielenterveyspuolella on myös pidempi historia

vertaisuudesta sekä kokemusasiantuntijoiden mukana olosta asiakastyössä, joka voi vaikuttaa kokemusohjauksen käytettävyyteen positiivisesti.

Asiakaskriteerien selkeä määrittely on tärkeää, mutta se on usein myös haastavaa. Kokemusohjauksessa on pyritty määrittelemään asiakaskriteerejä, mutta niiden ei ole haluttu olevan ”kiveen kirjoitettuja”, vaan enemmän painotettaisiin asiakkaan tarpeisiin. Käytännössä joudutaan pohtimaan asiakkaiden tarpeiden lisäksi myös kokemusohjaajien osaamista, kokemustietoa, asiantuntijuutta työskennellä monihaasteiden ihmisten kanssa. On siis havaittu käytännössä, että asiakasohjauksen näkökulmasta mahdollisimman selkeiden asiakaskriteerien määrittely on hyödyllistä ja tärkeä.

Kokemusohjaajien kuvauksen mukaan yksi haaste on rohkeus ottaa puheeksi vaikeita asioita yhteistyöverkostoissa:

Kokemusohjaajana, että se on aika vaikee paikka mennä yhteiseen tapaamiseen ja jos sanoisikin: kuule, ei täst tuu nyt yhtään mitää, H1

Etenkin asiakasohjaustilanteessa ja aloitustapaamisessa korostuu rohkeus sanoa kokemusohjaajien mielipide asiakkuuden aloittamisesta:

Me ollaan otettu kaikki asiakkaat...mukaan...et jos täst nyt tulis jotain. Sitä jälkikäteen on tajuttu, et ehkä sit (asiakkuus) ei olisi kannattanut alottaa. H2

Toisaalta haastavista lähtökohdista alkanut asiakastyöskentely on tuottanut asiakaslähtöisellä työskentelyllä muutosta. Se on voinut vaatia kokemusohjaajalta omien työtapojen muutosta:

Se (kokemusohjaus) ei ehkä oo sit semmost mitä se on ollu aikasemmin, että sä esittelet eri paikkoja ja yrität saada ihmisen kiinnittyy johonkin, vaan se on sit ehkä enemmän semmost yksilötyöskentelyä... en oo ohjannu sitä (asiakas) silleen sinne, tänne, tonne...me ollaa käyty tosi hyvin keskusteluita ihan kahden kesken kaikist asioista ja istuttanut semmosia siemeniä...itämään... sielt kotoot liikeelle... H3

Haasteena sekä kehittämiskohteena nähdään yhteistyö. Kokemusohjaajat ovat itse pyrkineet olemaan aktiivisia yhteistyön suhteen, mutta yhteistyö ja siihen liittyvät käytännöt vaativat kehittämistä ja terävöittämistä. Yhteistyöhön liittyvät myös roolit eli mitä kukin tekee:

Just se mejän rooli, et me ei olla astumassa kenenkään varpaille...et meil on ihan oma työ. H3

Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää selkiyttää eri toimijoiden roolit, jotta jokainen tietään oman tehtävänsä asiakkaan palvelukokonaisuudessa, konfliktitilanteilta vältytään ja päästää yhteistyöllä asiakkaan näkökulmasta parhaimpaan lopputulokseen.

Uhat

Kokemusohjauksen uhkina nähdään luottamuksen ja arvostuksen puutetta sekä ennakkoluuloja. Kokemusohjausta on voinut muodostua kuva mielenterveyskuntoutujien ”puuhasteluna” sekä vapaaehtoisuuden työmuotona. Uhkana koetaan myös yhteistyötahojen ymmärtämättömyys tai tietämättömyys kokemusohjauksesta työmuotona. Näiden uhkien taustalla voi olla epätietoisuus kokemusohjauksen sisällöistä ja toimintatavoista eli kokemusohjauksen tunnettavuuden haaste. Kokemusohjauksen jatkumisen näkökulmasta isona uhkana nähdään raha eli kokemusohjauksen pysyvä rahoitus ja kokemusohjaajien palkkio. Säästöpainneiden alla on haastava löytää pysyvää rahoitusta toiminnalle. Sen lisäksi koko palkkiosysteemiä tulisi miettiä, jotta se voisi olla esimerkiksi yksi houkutin rekrytointitilanteessa.

Kokemusohjaajien jaksaminen nähdään myös uhkana. Omasta jaksamisesta tulee jokaisen pitää itse huolta sekä se on huomioitava koko ajan asiakastyöskentelyssä. Huomioitavaa on, että kokemusohjaajat ovat osatyökykyisiä ja itsekin kuntoutujataustaisia. Lisäksi heillä on työn kautta tiimi tukena sekä muita työssäjaksamista tukevia rakenteita; tiimipalaverit ja työnohjaus.

5.3 Kokemusohjaus professionaalisenä toimintana

Kuten aiemmin on jo todettu, kuka tahansa ei voi toimia kokemusohjajana. Tätä tukee aineistosta saadut tulokset. On ensisijaisen tärkeää, että kokemusohjaajan omassa elämässä vallitsee tasapaino ja oma toipumisprosessi on riittävän pitkällä. Tätä kautta kokemusohjaaja on itse vähintään osatyökykyinen, jotta pystyy työskentelemään asiakastyössä. Kokemusohjaajana työskentely vaatii monenlaista osaamista, kokemustietoa sekä professionaalisuuteen liitettäviä ominaisuuksia.

Koko tutkimusaineiston pohjalta muodostuneita kokemusohjaajien professionaalisia ominaisuuksia olen kuvannut kuviossa 5.



KAAVIO 5. Kokemusohjaajan professionaalisia ominaisuuksia

Kokemusohjaajilla tulisi olla kykyä työskennellä osana tiimiä, mutta pystyä myös itsenäiseen työskentelyyn asiakkaan ja asiakkaan verkostojen kanssa. Tiimityö edellyttää sitoutumista, kykyä oman työnsä reflektointiin, kykyä osallistua tiimin toimintaan ja kokemusohjauksen kehittämiseen. Itsenäinen työskentely asiakasprosessissa vaatii samoja elementtejä kuin tiimityöskentely, mutta suhteessa asiakkaaseen ja hänen tarpeisiinsa. Kokemusohjaaja joutuu ottamaan vastuuta asiakasprosessista ja sen etenemisestä, koska jokainen kokemusohjaaja työskentelee omien asiakkaidensa omaohjaajana, vaikkakin kokemusohjaajien tukena on koko kokemusohjaajien tiimi. Vastuunotto liittyy myös tiimityöskentelyyn. Lisäksi kokemusohjaajalta edellytetään sitoutumista kokonaisuudessaan kokemusohjaustoimintaan. Kokemusohjaukseen kuuluu asiakastyön lisäksi tiimipalaverit, työnohjaus, kehittämistoiminta sekä erilaiset yhteistyö-/ markkinointitilaisuudet.

Lisäksi kokemusohjaajalle olisi eduksi, jos hänellä olisi aiempaa ohjaustyön kokemusta, mutta sitä ei katsota välttämättömäksi. Riittää, jos ohjaajalla on halu tehdä kokemusohjauksen kaltaista ohjaustyötä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden saavuttamiseksi, asiakkaan arjessa. Palveluiden sekä palvelujärjestelmän tuntemus auttaa kokemusohjaaja asiakkaan ohjaustyössä. Samoin kokemusohjaajalle on eduksi kyky etsiä asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut tai ihmiset, jos kokemusohjaajalla itsellä ei ole kokemustietoa tai osaamista auttaa asiakasta asiakkaan arjenhaasteissa.

On tärkeää, että kokemusohjaajalla on taito tulla toimeen ja toimia erilaisten ihmisten kanssa. Samoin kyky puhua vaikeistakin asioista on eduksi työskentelyssä asiakkaan rinnalla sekä yhteistyöverkostoissa. Tiivistettynä kokemusohjaajalla tulisi olla hyvät sosiaaliset ja vuorovaikutukselliset taidot. Samoin epävarmuudensietokyky on eduksi kokemusohjaajalle. Jokainen asiakasprosessi on yksilöllinen ja voi vaatia kokemusohjaajalta koko asiakasprosessin ajan joustavuutta, oman työnsä reflektointia sekä uusien toimintatapojen miettimistä asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseksi. Kokemusohjauksessa voi tulla asiakkaaksi hyvin erilaisia ihmisiä, hyvin monenlaisissa elämäntilanteissa, eikä esimerkiksi asiakkaan tai hänen elämäntilanteensa tuomitseminen ole hyväksi tai hyödyksi työskentelyn näkökulmasta. Toisin sanoen kokemusohjaajalle on eduksi avoin mieli ja asenne suhteessa erilaisiin ihmisiin, asioihin ja tilanteisiin. Samoin luovuus ja kekseliäisyys ovat eduksi yksilöllisissä asiakasprosesseissa.

Kokemusohjaajalla tulee olla omaa ammattitaitoa hyödyntää ja rajata oman kokemustiedon käyttämistä asiakasprosesseissa. Kokemusohjauksen keskiössä on aina asiakas, hänen kokemustietonsa ja hänen tavoitteensa. Kokemusohjaajan tulisi aina muistaa asiakaslähtöisyys ja asiakkaan muutospyrkimys suhteessa asiakkaan omaan elämäntilanteeseensa. Kokemusohjaus ei voi toimia kokemusohjaajan itsehoidon tai terapian kanavana.

Kokemusohjaajille maksettava kiinteä kuukausipalkkio on suhteellisen pieni, joten palkkio ei voi olla kokemusohjaajan ensisijainen motiivi tehdä kokemusohjausta.

Haastattelu- ja havaintoaineistosta tulee esiin, että kokemusohjaajat käyttävät sanaa ”työ” sekä muita työelämään liittyviä termejä, kun he puhuvat kokemusohjauksesta ja siihen liittyvistä asioista. Aineistosta onkin tunnistettavissa työhön ja professionaalisuuteen yleisesti liitettäviä elementtejä, muun muassa työaika, loma, työpuhe- lin, työnohjaus.

Kokemosohjaajien työssäjaksamisesta huolehtiminen nähdään tärkeänä. Kokemosohjaajien omat kokemukset voivat aktivoitua asiakastyössä, joka voi vaikuttaa kokemosohjaajan omaan jaksamiseen heikentävästi. Työtä voidaan vähentää, jos kokemosohjaajan jaksaminen huononee. Kokemosohjaajien työhön on luotu heidän työtään ja jaksamista tukevia rakenteita. Kokemosohjaajien tiimi kokoontuu tiimipalaveriin kerran viikossa. Tiimipalaveria vetää vastaava kokemosohjaaja. Tiimipalaveri pidetään paikallisen säätiön tiloissa. Tiimipalaverissa käydään läpi tiedotettavia sekä muita ajankohtaisia asioita. Näiden lisäksi tiimipalaverissa käydään läpi jokaisen kokemosohjaajan asiakastilanteet. Haastaviin asiakastilanteisiin mietitään yhdessä tiiminä ratkaisuja. Lisäksi kokemosohjaajilla on kerran kuukaudessa työnohjaus. Sekä tiimipalaverissa että työnohjauksessa on mahdollisuus purkaa ja reflektoida asioita, joita kokemosohjaajien mielestä tulee käsitellä yhdessä. Jaksamista tuetaan myös asiakasmäärillä. Käytännöntyön kautta on todettu, että kolme asiakasta per kokemosohjaaja on maksimi, koska kokemosohjaajat työskentelevät osa-aikaisesti ja työhön kuuluu muutenkin kuin asiakastapaamiset.

Kokemosohjaajilla on työaika eli he työskentelevät pääsääntöisesti niin sanottuna virka-aikana, ei iltaisin tai viikonloppuisin. He eivät ole siis aina asiakkaidensa käytettävissä. Kokemosohjaajat pitävät etukäteen sovittuja lomia työskentelystä. Heillä on käytössään työpuhelimet, eikä omia henkilökohtaisia puhelinnumeroita anneta asiakkaille. Lisäksi kokemosohjaajat saavat kokemosohjaustyöskentelyä varten kuukausikortit linja-autoon. Myös työturvallisuusasioihin on kiinnitetty huomiota. Vastaava kokemosohjaaja tietää missä ja kenen asiakkaan kanssa kukin ohjaaja kulloinkin on. Asiakastapaamisen jälkeen ohjaaja laittaa vastaavalle kiittaustekstiviestin, että tapaaminen on päättynyt.

Palkkio

Tutkimusaineiston mukaan kokemosohjaajille maksetaan kiinteää, kuukausittaista palkkiota, joka on kaikille kokemosohjaajille saman suuruinen. Maksettava palkkio on pieni suhteessa työn määrään sekä tutkimushetken asiakkuuksien vaatimukseen. Lisäksi kokemosohjaajat maksavat palkkiostaan omia, asiakastyössä aiheutuneita kuluja, esimerkiksi kahvilakäynnit.

Palkkion nähdään olevan asia, joka vaikuttaa kokemosohjaajien työmotivaatioon sekä sitoutumiseen. Se on myös yksi professionaalisuuteen ja asiantuntijuuteen liittyvä

elementti. Haastatteluaineiston mukaan palkkio myös vastuuttaa kokemusohjaajia olemaan aktiivisia niin asiakastyössä kuin erilaisissa yhteistyöverkostoissa. Se vastuuttaa myös valmistautumaan asiakastapaamisiin sekä muihin tilaisuuksiin. Havaintoaineiston mukaan palkkio tuo työskentelyyn vastikkeellisuutta kokemusohjaajien näkökulmasta eli he itse ansaitsevat palkkion omalla työllään. Se myös mahdollistaa kokemusohjaajien aktiivisemmän osallistumisen yhteiskuntaan. Palkkion vastikkeellisuus tuo myös velvollisuuden tehdä oma työnsä mahdollisimman hyvin.

Tutkimusaineistosta nousee esiin myös palkkion negatiivinen vaikutus. Palkkio on sen suuruinen, että sillä voi olla vaikutusta kokemusohjaajan omaan taloudelliseen tilanteeseen negatiivisesti. Palkkio voi vaikuttaa kokemusohjaajan omiin etuuksiin ja tukiin esimerkiksi laskevasti, joka voi vaikuttaa kokemusohjaajan omaan motivaatioon tehdä työtä tai ääritapauksessa estää kokonaan kokemusohjaajana toimimisen.

Tiimityö

Kokemusohjaukseen kuuluu yksilötyöskentelyn lisäksi vahva tiimityö, joka korostuu etenkin havaintoaineistossa. Kokemusohjaajien tiimi on vahvana tukena jokaiselle kokemusohjaajalle, eikä kokemusohjaajan tarvitse tehdä töitä yksin. Jokainen asiakas nähdään olevan myös tiimin asiakas, vaikkakin jokaisella asiakkaalla on oma ohjaaja, joka vastaa oman asiakkaansa kokemusohjausprosessin etenemisestä. Tämä mahdollistaa tarvittaessa ohjaajavaihdokset joustavasti sekä lyhyelläkin aikataululla. Tiimi mahdollistaa myös oman työnsä reflektoinnin sekä asiakascasioiden jakamisen. Tiimi puhuu asiakkaista kunnioittaen sekä arvostaen, jota edesauttaa kokemusohjaajien oma kokemustieto haastavaista elämäntilanteista. He myös kuuntelevat ja arvostavansa toistensa mielipiteitä, ajatuksia ja ideoita. Tiimin ilmapiiri on kannustava. Tiimityöskentelyssä on mukana myös huumori, joka on työssäjaksamisen näkökulmasta tärkeä elementti.

Tiimi tekee toistensa kanssa tiivistä yhteistyötä. Vaikka tiimillä on vastaava kokemusohjaaja, tiimi on hyvin kollektiivinen. Vastaava ei tee esimerkiksi päätöksiä yksin, vaan kaikki asiat jaetaan yhdessä tiimin kanssa, asioista keskustellaan yhdessä ja tehdään yhteisiä päätöksiä. Tutkimusaineiston perusteella tiimin jäsenten välinen keskustelu, yhteistyö sekä tiedottaminen toimivat.

Työmenetelmät ja recovery -ajattelu

Kokemusohjaus perustuu yksilötapaamisiin asiakkaan kodin ulkopuolella. Lähtökohdaisesti tapaamiset ovat kerran viikossa, mutta tapaamistiheys määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakkuuden alkuvaiheessa asiakasta voidaan tavata tiheämminkin. Kokemusohjauksen keskeisimmät työmenetelmät ovat jalkautuva ja ohjaava työote. Lisäksi kokemusohjauksessa on käytössä niin sanottu 1+1 -malli, joka liittyy asiakkuuden aloitukseen. Mallissa kaksi (1+1) kokemusohjaajaa lähtevät yhdessä yhteiseen aloitustapaamiseen asiakkaan ja lähettävän tahon työntekijän kanssa.

Haastatteluaineiston mukaan kokemusohjauksen taustalla vaikuttaa recovery -ajattelu, jossa psyykkisen sairauden jälkeen ihmisen ei tarvitse palata samaksi ihmiseksi, joka oli ennen sairastumista. Ihmisen on mahdollisuus rakentaa uudenlaista minää ja uudenlaista elämäntapaa. Recovery -ajattelun mukaan toipumisessa ei ole kyse vain sairauden menettämisestä, vaan siinä on kyse myös uuden mahdollisuuden saamisesta, joka voi olla monelle kuntoutujalle lohduttava ajatus. Kokemusohjauksen taustalla on siis toipumisorientaatio, jossa ei ole tavoitteena jäädä menneeseen tai nykyisyyteen, vaan tavoite on katsoa tulevaisuuteen ja mennä kohti pientäkin muutosta.

5.4 Kokemusohjauksen asiantuntijuuden elementtejä

Koko tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että kokemusohjaustyöskentelyn taustalla on asiakaslähtöinen, yksilöllinen ja suunnitelmallinen työote. Kokemusohjaajat pyrkivät tunnistamaan asiakastyössä asiakkaan eri elämänosa-alueiden haasteet ja huomioimaan ne. Jos asiakkaan haasteena on esimerkiksi kotoa lähteminen, kokemusohjaaja voi hakea asiakasta kotiovelta, jotta kotoa lähteminen mahdollistuu. Pidemmällä aikavälillä ja kokemusohjaajan tuella, tavoitteena on asiakkaan omatoiminen lähteminen. Kokemusohjaus on prosessimaista työskentelyä, jossa on alku ja loppu. Asiakkaiden monihaasteellisuuden vuoksi asiakkuudet ovat olleet pidempikestoista, jotta asetetut tavoitteet saavutettaisiin.

Asiakkaan kanssa työskentely lähtee niin sanotulla tutustumisvaiheella. Jo tässä vaiheessa asiakas asetetaan työskentelyn keskiöön. Aloitustapaamisessa on mietitty yhteistyössä jo jotakin suunnitelmaa kokemusohjaustyöskentelylle. Vasta tutustumisvaiheessa ja työskentelyn alettua, kokemusohjaaja ja asiakas alkavat miettimään yhdessä konkreettisemmin ja laajemmin, mitä tehty suunnitelma tarkoittaa asiakkaan kohdalla. Tutustumisvaiheen kautta saadaan selville, miten ja missä kokemusohjaaja pystyy

auttamaan asiakasta suunnitelmien toteuttamiseksi. Kokemusohjaajan ja asiakkaan on tärkeää muodostaa yhdessä asiakkaan yksilölliset tavoitteet, joita voidaan päivittää asiakasprosessin edetessä:

...mä kysyin asiakkaalta: ”mikä sun tavote on?”. ni sit hänen tavote on vaa se, et hän pääsis sielt kotoot liikkeelle....meiänkin työskentelys koko ajan vähä sit päivitetii...just se, et mitä se asiakas haluaa. Ei se, mitä sosiaalityö haluaa tai mitä minä haluan, vaan et mitä se asiakas haluaa, ni se on se. H3

Koko aineistossa korostuu tavoitteiden asettamisen keskeinen rooli. Tavoitteiden asettaminen vaatii tarkkuutta ja aikaa. Tavoitteiden asettamisessa on tärkeää asiakkaasta itsestä lähtevät ja realistiset tavoitteet. Tavoitteet voivat muuttua asiakasprosessin edetessä. Joskus tavoitteet saatetaan asettaa asiakkaan näkökulmasta liian korkeiksi, jolloin tilanne vaatii avointa ja rehellistä keskustelua eri osapuolten kesken. Myöskään ihmiselle ulkopäin asetetut tavoitteet eivät useinkaan johda toivottuun lopputulokseen. Itse asetetut tavoitteet motivoivat ja sitouttavat asiakasta enemmän ja tuottavat parhaimman lopputuloksen. Tavoitteita asetettaessa on pystyttävä havaitsemaan myös erilaisia ihmistyyppejä, jotta tavoitteiden asettaminen asiakkaan näkökulmasta mahdollistuu:

...et kun ulkopuolelta tulee koko ajan ja sit on vähän semmonen yes, yes - tyyppi, ni sit näkee...nyt tarvii potkia vähän ja motivoida. H3

Kokemusohjaajan tehtävänä on motivoida ja kannustaa asiakasta eteenpäin kohti omia tavoitteitaan sekä myös kohti oman tahdon löytymistä. Kokemusohjauksessa on ollut vapaus toteuttaa laadittuja suunnitelmia joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Joustavuus ja asiakasprosessien yksilöllisyys haastavat kokemusohjaajien osaamista sekä kykyä muuntautua asiakasprosessissa, mutta myös kehittävät niitä.

Haastatteluaineiston mukaan kokemusohjauksessa on ollut mahdollisuus ja aikaa kuunnella ja kuulla asiakasta vuorovaikutustilanteissa. Kokemusohjaajilla on ollut myös mahdollisuus ja kyky ”kuulla sivulauseita”:

Saattaa jossain sivulauseessa jossain keskustelussa asiakas sanookin sit jonkun jutun, et mikä vois kiinnostaa ja sit otetaan siit koppi. H1

Parhaimmillaan juuri näistä vuorovaikutustilanteista syntyy asiakkaannäköinen tavoite ja suunnitelma. Tämä edellyttää kokemusohjaajalta siis kykyä kuulla ja

havainnoida ”sivulauseita” sekä nonverbaalisia viestejä ja muodostaa näiden kautta asiakkaannäköinen asiakasprosessi.

Koko aineistossa nousi esiin asiakkaiden moninaistuneet haasteet ja tarpeet, jotka lisäävät myös kokemusohjaajien työn haasteellisuutta ja toisaalta myös mielekkyyttä sekä palkitsevuutta. Asiakkailta on moninaisia haasteita muun muassa lähiverkostoissa, muissa sosiaalisissa suhteissa, monella asiakkaalla on haasteellinen asuinympäristö. Näin ollen kokemusohjaajat joutuvat miettimään omaa työtään ja toimintatapaan tarvelähtöisesti:

Et joutuu laittaa itsensä likoon ja miettimään, mitkä vois olla vaihtoehtoja... se on jotenkin kivaa. H2

Se tuo sellaista tietynlaista mielekkyyttä...joutuu vähän laittaa itseään likoon. H1

He joutuvat miettimään sekä kokemusohjauksen että omaa rooliaan asiakkaiden haasteellisissa elämäntilanteissa. Toisaalta työn haasteellisuus lisää myös kokemusohjaajan voimattomuuden tunnetta asiakasprosessissa:

Miten osaan tai voin auttaa asiakasta, joka kokee voimakasta ahdistusta iltaisin? H1

Havaintoaineistosta nousi esiin asiakastilanteet, joihin kokemusohjaus ei pysty vastaamaan. Sellaisissa asiakastilanteissa, jotka eivät kuulu kokemusohjauksen työkenttään tai joihin kokemusohjaus ei pysty vastaamaan, on tärkeää ohjata asiakas oikean palvelun tai avun piiriin. Kokemusohjaaja ei voi yksin kantaa vastuuta asiakkaan haasteellisesta tilanteesta. Asiakasprosesseissa on muistettava vastuukysymykset: kenen toimijan vastuulla kulloinenkin asia tai tilanne on. Kokemusohjaustyötä tulee rajata. Toisin sanoen haasteellisissa asiakastilanteissa yhteistyön merkitys korostuu. Niissä myös pienetkin eteenpäin menot sekä onnistumiset palkitsevat sekä antavat kokemusohjaajille lisämotivaatiota ja energiaa omaan työskentelyyn.

Valmistautuminen työhön korostui haastatteluaineistossa. Kokemusohjaajan tulee valmistautua asiakastapaamisiin. Hän joutuu miettimään, mitä asiakkaan kanssa tehdään, mutta samalla varautumaan ennakkosuunnitelmien muutokseen asiakkaan tilanteesta riippuen. Kokemusohjaajalla voi olla aktiivisempi rooli asiakassuhteessa, jotta

asiakkaan tavoitteisiin päästään. Joskus asiakkaan tilanne vaatii hienovaraista ”pakotamista” sekä periksiantamattomuutta:

Ylipäätään se, et me saadaan asiakas sinne tapaamiseen. Jos hän peruu, me sovitaan uusi aika... eikä sanota, et ”ole sitte” ...eihän se toimi silleen. H3

Oman työn reflektointi ja suunnitteleminen ovat asiantuntijuuteen liitettäviä elementtejä. Nämä nousivat esiin koko aineistossa, mutta korostuivat etenkin havaintoaineistossa. Kokemusohjaajat käyvät säännöllisesti tiimipalavereissa vastavuoroista työn reflektointia. He keskustelevat asiakastyöhön liittyvistä kokemuksistaan ja saavat tukea, apua ja kannustusta muilta tiimin jäseniltä. Heillä on myös mahdollisuus kahdenkeskeisiin keskusteluihin vastaavan kokemusohjaajan kanssa. He suunnittelevat toimintaansa etukäteen. He käyvät läpi tiimipalaverissa tulevaa viikkoa ja siihen liittyviä tapahtumia. He ovat suunnitelleet milloin otetaan viimeiset uudet asiakkaat ja milloin vanhat asiakkuudet päätetään, kun/jos toiminta loppuu vuoden vaihteessa 2018.

Dokumentointi on osa kokemusohjausta, mutta joka on haastatteluaineiston sekä havaintoaineiston mukaan melko pienimuotoista. Kokemusohjauksessa on käytössä asiakkaiden kanssa tehtävä kokemusohjaussopimus, johon kirjataan muun muassa asiakkaan tavoitteet ja joka elää asiakasprosessin aikana. Haastatteluaineistosta käy kuitenkin ilmi, että kokemusohjaussopimus on väline, jota ei jokaisen asiakkaan kanssa käytetä. Esimerkiksi on ollut asiakkaita, jotka eivät pidä byrokratiasta, jolloin on kunnioitettu asiakkaan mielipidettä ja sopimus on jätetty tekemättä. Kahdessa aiemmassa palvelupilotissa kokemusohjaussopimus on ollut keskeinen työväline, mutta kolmannen palvelupilotin työskentelytapa ja asiakkuudet ovat olleet niin erilaista, että sopimuksen täyttäminen asiakkaiden kanssa on jäänyt pois työskentelystä.

Joustavilla dokumentointikäytännöillä on pyritty asiakaslähtöisyyteen ja siiten, ettei esimerkiksi kokemusohjaussopimuksen täyttämättä jättämisestä tule kokemusohjauksen este:

Siit ei tuu myöskää palvelun este sillä tavalla, et ”selvä, ku et laita nimeä paperiin, ni se oli sit tässä. H1

Havaintoaineiston perusteella voidaan todeta, että kokemusohjauksen asiantuntijuutta ovat kokemusohjaajien omien kehittämishaasteiden tunnistaminen, myöntäminen sekä kehittäminen. Nämä ovat edellytyksiä kokemusohjaajien oman kokemustiedon,

osaamisen ja asiantuntijuuden kehittymiseen ja laajentumiseen, mutta myös kokemusohjauksen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. On myös hyvä pystyä sanomaan ääneen asiakastyössä tapahtuneet epäonnistumiset ja unohdukset, jotka ovat inhimillisiä kaikille ihmisille. Myös ne kehittävät ja lisäävät osaamista.

Koko aineistossa nousee esiin työskentelyn rajaaminen, joka on myös osa asiantuntijuutta. Kokemusohjaus on rajattu kodin ulkopuoliseksi toiminnaksi eli se taustalla on ”kotoa pois” -ajatus. Lisäksi kokemusohjaus on profiloitunut mielenterveys- ja päihdetyön työmuodoksi, vaikkakin tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden elämänhaasteet ovat olleet moninaisempia, eivätkä rajoitu vain mielenterveys- ja/tai päihdeongelmiin. Kokemusohjauksen profiloituminen sekä rajaaminen auttavat päällekkäisen työn tekemisen minimoimisessa asiakkaiden palvelukokonaisuuksissa sekä ne auttavat yhteistyön tekemistä:

Meil on paljon asiakkuuksia, joil on sosiaalisen kuntoutuksen työntekijä ja sitten me yhtenä linkkinä. Noste voi mennä sinne kotio, me ollaan kodin ulkopuolella. H1

Rajaamiseen liittyy myös oman roolin tiedostaminen asiakassuhteessa. Asiakassuhteessa roolin rajaaminen vaatii tilannetajua. Roolin rajaaminen ei ole samanlainen kaikkien asiakkaiden kanssa, vaan rajaamiseen vaikuttaa muun muassa asiakkaan persoona. Tärkeää on tiedostaa, että kokemusohjausta toteutetaan asiakkaan hyödyksi, eikä sen tarkoituksena ole kokemusohjaajan oma terapiamuoto.

Koko aineiston perusteella yhteistyötä eri tahojen kanssa pidetään ensisijaisen tärkeänä kokemusohjauksen näkökulmasta. Yhteistyössä eri toimijoilla on erilaisia rooleja ja toimintatapoja, jotka on hyvä tuntea, jotta yhteistyön tekeminen helpottuu:

...käytiin sosiaalityös esittelee mejän toimintaa...käytti semmosta rajua rakautta. Et heijän työhön kuuluu se, heijän on pakko asettaa semmosia suurikin tavoitteita ja heidän on pakko asettaa rajoja...se kuuluu siihen työhön ja se on osa heidän työtään. H3

Meil on siinä hyvä asema, et me voidaan oikeesti lähteä ihan siit asiakkaan pienistä tavoitteista. H3

Yhteistyön haasteena on ollut eri toimijoiden roolien löytyminen ja selkiyttäminen. Yhteistyössä on ollut vaikeutta hahmottaa mikä on kokemusohjauksen rooli asiakkaan

kokonaispalveluissa ja mikä on yhteistyökumppanin rooli. Yhteistyön ihannetilaa voidaan kuvata seuraavanlaisesti:

...mikä olisi ihanne, et kaikki tekis sen ihmiseen eteen oman osansa, jolloin me voidaan saada se paras mahdollinen tulos aikaseksi. N2

Asiakkaiden palvelukokonaisuudet saattavat olla laajoja, joka muodostaa laajan yhteistyöverkoston, jossa myös kokemusohjaajat ovat mukana toimijoina. Laaja yhteistyöverkosto voi olla samalla sekä vahvuus että haaste:

...asiakkail kuitenkin on hoitokontaktei, sit taas psyk.polille, et se on yksi osa-alue heidän elämässään, mut sit siel on niin monta muutakin. ...aikuissosiaalityö, ku se kokoaa koko sun sen elämän siihen, et se voi olla vähä haasteellista sitte. H3

...pitää ajatella paljon laajemmin sitä, että missä voidaan auttaa ja missä toimitaan. H2

Muuttuvat ja erilaiset asiakkuudet sekä laajat yhteistyöverkostot edellyttävät kokemusohjaustoiminnan reflektointia ja kehittämistä koko ajan, jotta se pystyy vastaamaan muuttuviin tarpeisiin. Toisaalta laajat yhteistyöverkot lisäävät kokemusohjaajien osaamista ja tietoutta eri palveluista, joka auttaa heitä ja asiakkaita asiakasprosesseissa:

...jouduttu ihan uudella tavalla nyt täs palvelupilotissa ajattelee tää koko palvelukonsepti ja tapa työskennellä ylipäättään. H1

...jouduttu todella laajalla skaalla mieltii, et minkä tyyppistä palvelua pystytään kenellekin tuottaa... H1

Yhteistyön tekeminen ei aina ole helppoa ja mutkatonta. Se on myös usein kohta, joka vaatii jatkuvaa kehittämistä, niin myös kokemusohjauksen kohdalla. Uuden työmuodon yhteistyökuvioiden luominen ja kehittäminen vie aikaa ja vaatii vuorovaikutteista keskustelua sekä aktiivisuutta. Kokonaisuudessaan kokemusohjaajat on otettu hyvin vastaan eri yhteistyöfoorumeissa ja kokemusohjaus palveluna on saanut hyvää palautetta:

Sosiaalityöntekijä sano, et tää on niin arvokas palvelu. H2

Haastatteluaineistosta nousee esiin siis palautteen saaminen omasta työstä. Etenkin hyvän palautteen saaminen tuntuu hyvältä, varsinkin jos työskentelyn lähtökohdat ovat olleet haasteelliset ja kokemusohjauksen avulla on saatu pieniäkin, positiivisia muutoksia asiakkaan tilanteessa. Onnistumisten taustalla koetaan olevan eri toimijoiden yhteistyö ja yhdessä tekeminen asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi:

*...valtavia tavoitteita...saan kiitosta, et asiakas on päässy niihin tapaami-
siin ja ollaan keskusteltu asioista ja on tapahtunut jotakin... Me nyt yhdessä
kaikki tehdään omaa boksia, sitä meidän omaa työtä. H3*

*Se on aina ollut mahtavaa. Se, että joku on toipunu, joku on selvinny. Siit
tulee aina semmost lisäboostia. H3*

5.5 Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys

Kokemusohjaajat käyttävät toistuvasti tutkimusaineistoissa käsitteitä asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, jotka läpileikkaavat koko tutkimusaineiston. Kokemusohjauksen asiakastyöskentely lähtee asiakkaan omista tarpeista ja tavoitteista. Asiakkaan elämäntilannetta pyritään katsomaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, eikä vain yhden sektorin näkökulmasta:

*...yksilöllisyyden, että jokaiselle laaditaan ihan oma suunnitelma sen ihmi-
sen tarpeiden ja kiinnostusten ja kaikkien pohjalta. H2*

Kokemusohjauksessa on ensisijaisen tärkeää tunnistaa ja huomioida kunkin asiakkaan toimintakyky sekä elämäntilanne. Etenkin tavoitteiden asettelussa on tärkeää huomioida asiakkaan tarpeet sekä voimavarat, jotta tavoitteet pystytään asettamaan oikeassa suhteessa niihin:

*...semmosii asiakkuuksii...että ne tavoitteet on tosi pieniä sit ihan käytän-
nössä...kova juttu, et lähetään käymään kahvilla ja jutellaan. H1*

Vuorovaikutustilanteissa nähdään tärkeänä asiakkaan aito kuunteleminen ja kuuleminen, jotta asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys mahdollistuvat asiakassuhteessa. Samoin asiakkaan asettaminen työskentelyn keskiöön nähdään tärkeänä, jotta asiakasprosessista tulee yksilöllinen sekä asiakkaan tarpeisiin vastaava. Joskus asiakaslähtöisyys voi hieman vaarantua työskentelyn rajaamisen vuoksi, koska kokemusohjaajien tulee työskennellä sovittujen reunaehtojen ja toimintatapojen mukaisesti.

Asiakaslähtöisyyden rajaaminen on joskus tarpeen, jos asiakkaan tavoitteet ja toiminta vaarantavat hänen omaa hyvinvointiaan sekä elämässä eteenpäin menemistä.

Kokemusohjausprosessi on mallinnettu sekä ydintehtävät ja työmenetelmät määriteltä, mutta asiakastyön toteutuksen sisältöjä ei. Tämä mahdollistaa joustavuuden, asiakaslähtöisen ja yksilöllisen työtteen jokaisen asiakkaan kohdalla. Kokemusohjaus pyrkii vastaamaan jokaisen asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin joustavasti tietyt reunaehdot huomioiden, kuten ohjaava työote, toipumisorientaatio, tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Kokemusohjauksen prosessi on kaikille asiakkaille sama, mutta sen toteutus asiakkaan arjessa ja kokemusohjaajan keinot asiakkaan tukemisessa ovat yksilölliset.

5.6 Vertaisuus ja kokemustieto kokemusohjauksessa

Kokemusohjauksen juuret ovat kokemusasiiantuntijuudessa sekä vertaisuudessa. Lisäksi kokemusohjaus perustuu kokemusohjaajien omaan kokemustietoon. Haastattelu- ja havainnointiaineiston perusteella voidaan todeta, että kokemusohjaajat käyttävät omaa kokemustietoa asiakkaan asiakasprosessissa. Haastatteluaineiston perusteella jokaisella kokemusohjaajalla on omakohtaista kokemusta esimerkiksi ulkopäin asetetuista tavoitteista sekä tehtävistä asioista. Oman kokemustiedon kautta hän voi tarvittaessa kyseenalaistaa asiakkaan tavoitteet:

Onko se sun oikeesti se tavote, vai onko se tullut jostakin ulkopuolelta, mitä sulle on sanottu? H3

Kokemusohjaaja voi oman kokemustiedon sekä toipumisprosessin kautta luoda asiakkaalle toivon ilmapiiriä. Asiakas voi saada toivoa toipumisesta ja toimintakyvyn parantumisesta sekä mahdollisuudesta normaaliin elämään:

...se toipumis...miten mä olen selvinnyt tästä...miten voi päästä eteenpäin. H3

...toivon näkökulma...voi oikeasti päästä eteenpäin. H2

Ja elää ihan hyvää ja arvokasta elämää. H2

Kokemustieto sekä samankaltaisessa elämäntilanteessa oleminen mahdollistavat myös asiakkaan nonverbaalisten viestien havainnoimisen ja tunnistamisen:

Me nähdään tosi paljon semmosia eleitä ja asioita tosi pienistä asioista nähdään tosi isoja asioita... just sen oman kokemuksen kautta. H3

Varmaan se herkkyyks justiin nähä asioita. H2

Vertaisuus nousee esiin haastattelu- ja havaintoaineistoissa, joiden mukaan kokemusohjaus on vertaisuutta eli kokemusten jakamista asiakkaan ja kokemusohjaajan välillä. Kokemusohjaajan omaan asiantuntijuuteen kuuluu itse arvioida miten paljon, millä tavalla ja missä vaiheessa asiakasprosessia jakaa omaa kokemustietoaan ja tarinaansa. Tarkoituksena ei ole kertoa koko kokemusohjaajan omaa elämäntarinaa yksityiskohdaisesti, vaan omaa kokemustietoa käytetään ensisijaisesti toipumisorientaation näkökulmasta sekä asiakkaan hyödyksi ja hänen tilanteensa eteenpäin viemiseksi. Tavoitteena on siis tukea asiakasta kokemusohjaajan oman kokemustiedon avulla. Kokemustietoa ei voi käyttää asiakkaan pelotteluun tai asiakkaan tilanteessa yhdessä vellomiseen.

Vertaisuuden kokemusohjaajan työssä nähdään madaltavan kokemusohjaajan ja asiakkaan välisiä muureja. Asiakkaan kanssa päästää nopeammin ja helpommin avoimeen ja luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Vertaisuus sekä kokemustieto mahdollistavat myös kriittisen ja suoran vuorovaikutuksen asiakassuhteessa. Kokemusohjaajat eivät tule asiakassuhteeseen niin sanotusti ylhäältäpäin. Siinä pyritään toimimaan ohjaavana vertaisena sekä asiantuntijana asiakkaan kanssa samalla tasolla eli horisontaalisen asiantuntijuuden tasolla. Pyrkimyksenä on välttää ylhäältäpäin tulevia neuvoja ja ohjeita, vaikka kokemusohjausta tehdäänkin ohjaavalla työotteella.

Vertaisuuden ja kokemusohjauksen väliltä on löydettävissä myös eroja. Ensinnäkin haastatteluaineiston mukaan kokemusohjauksessa, verrattuna vertaistukeen, on vahva ohjaamisen elementti. Kokemusohjaus perustuu palveluohjaukseen ja ohjaavaan työotteeseen, joka velvoittaa kokemusohjaajia vertaisina työskentelemään niiden mukaisesti. Toiseksi vertaisuuteen ei liity niinkään vastuun tai velvollisuuden elementtejä suhteessa toiseen vertaiseen, etenkin jos vertainen toimii vertaistukiryhmässä. Kokemusohjauksessa puolestaan kokemusohjaajalla on vastuu omasta työskentelystään ja asiakkaan asiakasprosessista, vaikka vastuu -elementtiä ei ole kukaan kokemusohjaajille määritellyt:

Vastuu on ...olemassa siinä... sitä ei kukaan periaatteessa määritä, mutta sä (kokemusohjaaja) tunnet sen vastuus ja sä pidät kiinni niist sovitus säännöistä ja tapaamisista. H2

Haastatteluaineistossa nousee esiin vastuu suhteessa vertaisuuteen. Kokemusohjauksessa on läsnä siis vastuu, joka voidaan määritellä myös osaksi professionaalisuutta sekä asiantuntijuutta eli kokemusohjaaja tuntee ja tiedostaa vastuunsa kokemusohjaustyöskentelyssä. Vertaisuudesta ei makseta rahallista korvausta, joka on myös yksi erottava piirre. Kokemusohjauksessa on ammattimaisempi ote työskentelyyn verrattuna vertaistukitoimintaan. Vertaistukitoiminnassa vertainen on kaikkia ryhmäläisiä varten, mutta kokemusohjaaja on asiakkaitaan varten ja tapaamiset ovat yhtä asiakasta varten. Yksi kokemusohjaaja kuvaa hyvin esimerkin avulla vertaisuuden ja kokemusohjauksen eroa:

... asiakas paljastu työskentelyn aikana hamsteriksi...mehän oltiin käyty siis kirppareilla enne sitä...jos me (kokemusohjaajat) oltais vaan vertaisia, ni ei-hän se oo mun ongelma. Me voidaan käydä siellä kirppareilla. Ohjaajana pitää ottaa se, et okei, me vedetään tähän nyt joku raja. Ehkä me ei käydä nyt siellä kirpparilla, vaan me käydään kahvilla ja puhutaan tästäkin (hamsteraus) asiasta. ...se paljastu, ruvettu vähä miettimää sitä työskentelyä, et miten sitä kannattaa tehdä. Onhan siinä sitä vastuun ottamista sitte. H3

Kokemusohjauksessa ei voi sekoittaa työtä ja ystävyyttä eli kokemusohjaaja ei voi ystävyyttä asiakkaan kanssa asiakkuuden aikana. Kokemusohjaajan on pystyttävä erottamaan työ ja vapaa-aika. Niiden sekoituessa kokemusohjauksesta voi kadota pohja ja asiakassuhde monimutkaistuu, eikä asiakasta pystytä enää auttamaan. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen ystävystyminen voi olla mahdollista.

Tutkimuksen perusteella voidaan siis todeta, että kokemusohjaus on ammattimaista, asiakaslähtöistä ja yksilökeskeistä toimintaa, jossa kokemusohjaaja vertaisena joutuu ottamaan vastuuta yksittäisen asiakkaan asiakasprosessista, mutta myös kokemusohjaustoiminnasta. Kokemusohjaajalta vaaditaan joustavuutta ja kykyä ottaa puheeksi vaikeitakin asioita, jottei kokemusohjaaja tue ja mahdollista asiakkaan haasteita ja asiakkaan elämäntilanteen parantuminen mahdollistuu.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Kokemusohjaus professionaalisenä toimintana

Tutkimukseni pohjalta voidaan todeta, että kokemusohjaus on *jalkautuvaa, asiakaslähtöistä matalan kynnyksen palvelua, johon liittyy kokemustietoon perustuva*

asiantuntijuutta ja professionaalisuutta, mutta siihen liittyy myös vertaisuuden elementtejä. Kokemusohjauksen taustalla on ajatus asiakkaan tarvelähtöisyydestä, eikä niinkään esimerkiksi asiakasohjaustahosta eli miltä sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilta asiakas ohjataan. Tutkimusaineiston perusteella kokemusohjauksen arvoja ovat *asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, asiakkaan kunnioittaminen ja kuunteleminen.*

Kokemusohjaus on valmis työmuoto, joka olisi valmis juurrutettavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään sekä monistettavissa eri toimintaympäristöihin. Kokemusohjauksen paikka tulevaisuuden palvelujärjestelmässä voidaan nähdä sellaisena, että asiakasohjaus voitaisiin toteuttaa miltä tahansa sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilta, esimerkiksi työkäisten palvelut, vanhuspalvelut, lapsiperhepalvelut tai psykiatrinen puoli. Keskeisempää olisi asiakkaan tarve kokemusohjauksen kaltaiselle palvelulle ja asiakkaan mahdollisuus hyötyä kokemusohjauksesta eli palvelun oikea-aikaisuus. Toisaalta kokemusohjauksen profiloituminen sosiaalisen kuntoutuksen toimintamuodoksi toisi sille lakisäätetyn tuen. Sosiaalinen kuntoutus on Sosiaalihuoltolain mukainen palvelu.

Tutkimuksen mukaan kokemusohjaus on matalan kynnyksen palvelua, johon ei ole tarvittu esimerkiksi kirjallista lähetettä. Yhteinen aloitustapaaminen on riittänyt asiakkuuden aloittamiseksi. Kokemusohjausprosessi on voitu aloittaa nopeasti ja joustavasti huomioiden asiakkaan tarve ja elämäntilanne. Kokemusohjaus on tavoitteellista ja suunnitelmallista palvelua. Kokemusohjausprosessi toteutetaan asiakkaan tilanne, toiveita ja tavoitteet huomioiden. Jos asiakas ei halua ”turhaa byrokratiaa”, voidaan esimerkiksi kirjallinen kokemusohjaussopimus tavoiteasetteluineen jättää tekemättä. Se ei kuitenkaan tarkoita, että kyseessä olevan asiakkaan työskentely toteutettaisiin ilman tavoitteita. Työskentelyn tavoitteista sovitaan silloin suullisesti, jolloin tavoitteisiin palaaminen ja niihin vetoaminen voi olla haasteellisempaa.

Kokemusohjauksen säilyminen matalan kynnyksen palveluna sekä itsenäisenä, joustava toimijana nähdään ensiarvoisen tärkeäksi. Itsenäisyyden säilymisen uskotaan mahdollistavan nykyisen työskentelytavan säilymisen. Toisaalta tutkimuksessa nousi esiin kokemusohjauksen kehittämistarpeet eli vaikka kokemusohjaus halutaan säilyttää nykyisen kaltaisena palveluna, tunnistetaan myös kehittämistarpeet, jotta kokemusohjaus pystyy tulevaisuudessa vastaamaan vielä paremmin asiakkaiden sekä muuttuvan palvelujärjestelmän tarpeisiin.

Tutkijana jäin miettimään onko edellä kuvattu joustavuus kokemusohjauksen vahvuus vai heikkous? Joustavuuden vahvuutena on mahdollisuus reagoida asiakkaiden tilanteisiin ja tarpeisiin nopeallakin aikataululla. Joustavuus vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä asiakastyössä. Se mahdollistaa asiakasprosessien muodostumisen joko kaisen asiakkaan näköiseksi. Heikkoutena voi olla joustavuuden asettumista sovitujen työkäytäntöjen ja rakenteiden vastakohtaksi. Sovitut ja toistuvat rakenteet ja työkäytännöt tuovat kokemusohjaukselle struktuuria sekä tasa-arvoisuutta asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi kokemusohjaus ei ole vakiintunutta toimintaa, sillä ei ole pysyvää rahoitusta tai paikkaa palvelujärjestelmässä. Tällaisessa juurruttamis- ja vakiinnuttamisvaiheessa juuri työn rakenteilla, esimerkiksi dokumentoinnilla ja byrokratiatyöllä, olisi tärkeä rooli ja sitä olisi hyvä tehdä systemaattisesti.

Kokemusohjausta kuvataan ja se on mallinnettu prosessimaiseksi palveluksi, jolla on tavoitteet sekä alku ja loppu. Tutkimusaineistossa nousi esiin panostaminen mahdollisen kokemusohjauksen asiakkaan ensitapaamiseen eli aloitustapaaminen, jossa on läsnä asiakas, kaksi kokemusohjaajaa sekä lähettävän tahon edustaja/asiakkaan omatyöntekijä. Tämä niin kutsuttu 1+1 -malli oli koettu hyväksi tutkimusaineiston perusteella. Huomioitavaa on, etteivät asiakasprosessin loppupäähän eli asiakkuuden lopettamiseen liittyvät asiat nousseet esiin aineistossa. Eli miten asiakkuuden päättymiseen liittyvät käytännöt menevät? Onko esimerkiksi yhteinen loppupalaverikäytäntö olemassa? Havaintojeni mukaan kokemusohjausprosessin systemaattisuus ja rakenteellisuus toteutuu parhaiten heti asiakasprosessin alussa ja asiakkaan kanssa työskentelyn aikana, mutta prosessin loppupäästä eli asiakkuuden päättymisestä puuttuvat rakenteet. Sitä ei toteuteta mallinnetun prosessin mukaisesti. Esimerkiksi yhteinen loppupalaveri ei toteudu. Tämän kehittämiseen olisi hyvä kiinnittää huomiota jatkossa. Lisäksi yhteisiä välipalaverikäytäntöjä olisi hyvä miettiä ja kehittää.

Kokemusohjausprosessi on siis mallinnettu, mutta myös käytettävät työmenetelmät, -sisällöt ja -välineet olisi hyvä mallintaa ja niin sanotusti auki kirjoittaa eli kuvata, mitä edellä mainitut asiat pitävät sisällään kokemusohjauksen näkökulmasta. Mielestäni se, että kaikkien asiakkaiden kanssa tehdään esimerkiksi kokemusohjaussopimus, ei poista kokemusohjauksen vahvuuksia, joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä, eikä myöskään tee siitä ”korkean kynnyksen ” palvelua. Kokemusohjaussopimus on todettu olevan hyvä työväline kahden ensimmäisen palvelupilotin kokemusten perusteella. Kolmannessa palvelupilotissa se on hautautunut asiakastyön alle. Vaikuttavuuden,

näkyvyyden, markkinoinnin ja juurruttamisen näkökulmista työn vakiintuneilla rakenteilla sekä aukikirjoitetuilla työmenetelmillä on merkitystä.

Asiakasohjauksesta saattaa muodostua monen palvelun haaste. Kokemusohjauksen kannalta asiakasohjaus on ollut haasteellista, etenkin palvelupilotti kolmosen aikana. Pilotin alussa asiakkaita ei ohjautunut toivotulla tavalla ja kokemusohjaajat ottivat asiakkuuteen kaikki ohjatut asiakkaat. Näin ollen kokemusohjaukseen ohjautui monihaasteisia asiakkaita ja kokemusohjaajat ovat joutuneet reflektoimaan ja kehittämään toimintaansa ja toimintatapoja koko ajan. Samalla kokemusohjaajien osaaminen on lisääntynyt ja laajentunut. Voidaankin todeta, että jokin haaste voi olla toiminnan kannalta myös positiivinen asia. Aineiston perusteella muodostuu kuva siitä, ettei kokemusohjauksen kohdalla voida puhua ”väärästä asiakkaasta”, vaan jokaisessa asiakkaassa kohdalla voidaan nähdä kokemusohjauksesta hyötymisen potentiaali. Vaikka asiakkaan tilanteessa ei tapahdu muutosta heti, niin muutos voi tapahtua pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna. Tästä aiheesta voitaisiin tehdä jatkotutkimuksena seuranta-tutkimus.

Asiakaskriteerien määrittäminen ei ole koskaan yksiselitteistä. Kokemusohjauksessa on pyritty määrittelemään kuvaa asiakkaasta, joka voisi hyötyä palvelusta. Ihmisten kanssa tehtävän työn määrittelyn haaste on kriteerien mitattavuus tai arvioitavuus. Toisin sanoen onko esimerkiksi ihmisen sitoutumisen ja motivaation mittaaminen tai arvioiminen mahdollista? Vasta työskentelyn ja ihmiseen tutustumisen kautta voidaan arvioida konkreettisemmin ihmisen sitoutumista ja motivaatiota sekä ylipäätään ihmisen sen hetkistä elämäntilannetta. Tutkimukseni mukaan kokemusohjauksen vahvuutena on suhteellisen väljät ja joustavat asiakaskriteerit. Asiakaskriteerejä enemmän asiakkuuden alkamiseen vaikuttavat asiakkaan yksilölliset tarpeet eli tarvelähtöisyys ja mahdollisuus hyötyä kokemusohjauksesta sekä kokemusohjauksen oikea-aikaisuus.

Palvelupilottien erilaisuus voidaan tulkita kokemusohjauksen kehittymisen ja vahvistumisen palvelun näkökulmista positiivisena tekijänä. Etenkin kolmannen palvelupilottin erilaisuus ja haasteellisuus ovat kehittänyt kokemusohjausta eteenpäin kohti laaja-alaisempaa palvelua. Palvelupilotti on myös haastanut kokemusohjaajien osaamista ja työskentelytapoja, jotka ovat kehittyneet ja monipuolistuneet palvelupilottin aikana. Tiimi on joutunut reflektoimaan ja kehittämään yhdessä koko kokemusohjausta, jotta se pystyy vastaamaan muuttuviin asiakasprofiileihin ja laajoihin yhteistyöverkostoihin. Tiimi ja tiimityöskentely on ollut kehittämistyön vahvuutena. Sekä

vaikeidenkin asioiden tunnistaminen ja ääneen sanominen on kehittänyt kokemusohjausta nykyiseen muotoonsa. Kokemusohjaus on nyt valmiimpi palvelemaan myös monihaasteisia asiakkaita, johon kolmas palvelupilotti on heitä kehittänyt.

Kokemusohjaajana työskentelyä voidaan määritellä professionaaliseksi toiminnaksi, jossa on läsnä vertaisuus sekä kokemustieto. Kokemusohjaajalta vaaditaan riittävän pitkällä olevaa omaa kuntoutumisprosessia sekä asiantuntijuuteen liitettäviä elementtejä, muun muassa sitoutumista, kykyä työskennellä itsenäisesti sekä tiimissä, kykyä työskennellä erilaisten ihmisten kanssa sekä halua tehdä ohjaustyötä, jossa asiakas on keskiössä. Kyky työskennellä osana tiimiä korostuu tutkimusaineistossa. Kokemusohjaajien tiimi tekee tiivistä yhteistyötä, keskustelee asioista yhdessä sekä tekee päätöksiä yhdessä. Tiimi myös tukee ja auttaa toinen toisiaan vastavuoroisesti.

Kokemusohjauksessa on määritelty työmenetelmiä, joita asiakastyössä käytetään tai jotka vaikuttavat asiakastyön taustalla. Keskeisin työmenetelmä on asiakkaan kanssa toteutettavat yksilötapaamiset asiakkaan kodin ulkopuolella. Lisäksi työmenetelmiä ovat jalkautuva ja ohjaava työote sekä kokemusohjauksen taustalla vaikuttavat recovery -ajattelu sekä toipumisorientaatio. Kokemusohjauksessa on lisäksi käytössä niin sanottu 1+1 -malli asiakkuuden aloitusvaiheessa, jossa kaksi kokemusohjaajaa lähtevät yhdessä tapaamaan asiakasta, usein asiakasohjauksen tehnee työntekijän luokse.

Kokemusohjaajalla on työaika, työpuhelin sekä työssä käytettävä linja-autokortti. Lisäksi kokemusohjaajille maksetaan kiinteää, kuukausittaista palkkiota. Asiakastapaamisten lisäksi työhön kuuluvat viikoittaiset tiimipalaverit, työnohjaus sekä muut yhteistyöhön liittyvät tilaisuudet. Toisin sanoen kokemusohjauksessa on luotu rakenteita, jotka voidaan liittää professionaaliseen toimintaan.

6.2 Kokemusohjauksen asiantuntijuuden elementtejä

Kuten jo aiemmin on todettu, kokemusohjausta voidaan pitää kokemusasiantuntijuuden alakäsitteenä. Jokainen kokemusohjaaja on taustaltaan kokemusasiantuntija, jolla on omakohtaista kokemustietoa esimerkiksi mielenterveysongelmista ja toipumisprosessista. Kokemusohjaajista on tullut aktiivisia toimijoita ja he haluavat käyttää omaa kokemustietoa toisten ihmisten hyväksi kokemusohjaustyön kautta. Kokemusohjauksen ja kokemusasiantuntijuuden suurin ero on kokemusohjauksen ohjaava ja jalkautuva työote. Kokemusohjauksessa on tavoitteena saada muutosta asiakkaan arkeen palveluohjauksen sekä yksilötapaamisten avulla. Hietalan ja Rissasen (2015)

mukaan kokemusasiantuntijoiden toiminta painottuu enemmän sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen sekä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, mutta myös samaa kokeneiden auttamiseen. Kokemusasiantuntijuudessa toimintatavat ovat erilaiset verrattuna kokemusohjaukseen. Kokemusohjauksen toiminta painottuu samaa kokeneiden auttamiseen, eikä sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ole keskiössä. Sekä kokemusasiantuntijat että kokemisohtajat voivat toimia ammattilaisen rinnalla, esimerkiksi ryhmän ohjaajina.

Kokemusohjaukseen liittyy siis oman tekemisen ja kokemisen kautta saatu kokemustieto. Tieto ja tekeminen ovat toisiaan täydentäviä elementtejä, jotka ovat keskeisessä roolissa myös kokemusohjauksen asiantuntijuudessa. Asiantuntijuus laajenee ja syvenee koko ajan käytännön toiminnan kautta. Näin ollen kokemusohjaajien asiantuntijuus kehittyy niin tiedollisesti kuin taidollisestikin käytännön työn kautta.

Asiantuntijuus on muuttumassa. Peltomäen, Harjumäen & Husmanin (2002, 86) mukaan asiantuntijatutkimuksessa ollaan nyt kiinnostuneita asiantuntijan ja asiakkaan kohtaamisesta, jossa keskiössä on vuorovaikutus. Kokemusohjauksessa asiakas sekä asiakkaan kohtaaminen ja kuunteleminen sekä vuorovaikutus ovat työskentelyn keskiössä, joita pidetään siis asiantuntijatutkimuksen kiinnostuksen kohteena. Kokemusohjauksessa asiakkaan yksilötapaamiset sekä keskustelut ovat tärkeitä työmenetelmiä. Keskusteluja käydään myös vaikeista asioista. Haastavimmissa asiakastapauksissa onnistuneet, kahdenkeskeiset keskustelut koetaan palkitsevina. Ilman kokemusohjaajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta on haastava päästä asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jossa asiakas on keskiössä ja tulee kuulluksi.

Muuttuvassa ja uudessa asiantuntijuudessa on kyse monimutkaistuvan yhteiskuntamme haasteista ja tarpeista, joihin tulisi pystyä vastaamaan. Lisäksi uudenlainen asiantuntijuus korostaa toimintaa yksilön ominaisuuksien sijaan. Monimutkaistuvassa yhteiskunnassamme elää monihaasteisia ihmisiä, jotka tarvitsevat palveluita, tukea ja ohjausta arjessa selviytymissä. Kokemusohjauksessa on tunnistettavissa muuttuvan ja uudenlaisen asiantuntijuuden elementtejä. Etenkin 3. palvelupilotti on haastanut kokemusohjaajia miettimään uusia toimintatapoja, jolla he pystyvät vastaamaan monihaasteellisten asiakkaiden tarpeisiin ja tavoitteisiin. Muuttuva yhteiskunta ja sitä kautta muuttuva asiakaskunta vaatii siis jatkuvaa oman toiminnan reflektointia, jota kokemusohjaajat tekevät säännöllisesti muun muassa tiimipalavareissa ja työnohjauksessa. Muuttuva toimintaympäristö mahdollistaa omalta osaltaan kokemusohjauksen

kehittymisen, joka vaatii kykyä havainnoida ja tunnistaa muuttuvaa toimintaympäristöä sekä asiakaskuntaa. Asiantuntijuus vaatii siis muutosvalmiutta. Tutkimusaineistoni perusteella voidaan todeta, että muutosvalmiuden tarve on tunnistettu kokemusohjauksessa.

Kuten Helminen (2015, 223) toteaa, asiantuntijuus ei ole pysyvää, vaan tiedolliset ja taidolliset valmiudet lisääntyvät kokemuksen ja toiminnan kautta. Lisäksi toiminnan kautta lisääntyvät sisällölliset ja käsitteelliset taidot sekä tiedonhankintaan liittyvät taidot. Voidaankin todeta, että kaikki kolme palvelupilottia ovat syventäneet ja laajentaneet kokemusohjaajien asiantuntijuutta ja sitä kautta kokemusohjausta professionaalisenä toimintana. Esimerkiksi verrattessa kokemusohjauksesta aiemmin tehtyä selvitystä tutkimukseni tuloksiin, on havaittavissa asiantuntijuuden kehittymistä niin kokemusohjauksen kuin kokemusohjaajienkin näkökulmasta.

Tiimityön kannalta on tärkeää, että kokemusohjaaja kykenee auttamaan toisia ja oppimaan toisilta. Tiimityö nouseekin yhdeksi keskeisimmäksi työmenetelmäksi. Tiimin avulla kokemusohjaajien laajaa kokemustietoa voidaan jakaa ja sitä kautta laajentaa jokaisen asiantuntijuutta. Laajentunutta asiantuntijuutta voidaan hyödyntää asiakastyössä asiakkaiden hyväksi. Tiimi on myös tukena, eikä kenenkään tarvitse työskennellä yksin. Tiimi on myös oman työskentelyn ja kokemusten reflektoinnin paikka. Tutkimusaineistoni perusteella tiimiä käytetään reflektointiin ja vastavuoroiseen keskusteluun asiantuntijuuden laajentamiseksi sekä toiminnan kehittymiseksi. Kokemusohjaajat havainnoivat omaa tekemistään, etsivät eri vaihtoehtoja ja ratkaisuja asiakastilanteisiin sekä auttavat ja tukevat toisiaan. Tiimityöskentely voidaan nähdä yhtenä kokemusohjauksen vahvuuksista.

Kokemusohjauksesta on tunnistettavissa horisontaalisen asiantuntijuuden ulottuvuus eli kumppani – kumppani -asetelma. Horisontaalista asiantuntijuutta kuvaa asiakaslähttöisyys -käsite, joka kuvaa hyvin myös kokemusohjausta. Kokemusohjauksessa asiakas on työskentelyn keskiössä ja häntä kuunnellaan koko työskentelyn ajan. Myös asiakkaan omaa asiantuntijuutta ja kokemustieto pyritään kunnioittamaan ja hyödyntämään esimerkiksi työskentelyn tavoitteiden asettamisessa. Lisäksi kokemusohjauksessa kunnioitetaan asiakasta, joka tuo kokemusohjaukseen eettisen näkökulman. Asiakkaan kuuntelemista ja kunnioittamista tukee kokemusohjaajien oma kokemustieto samankaltaisesta elämäntilanteesta eli vertaisuuden elementti.

Kun puhutaan asiantuntijatiedosta, sitä leimaa sosiaalisuus eli tieto perustuu vuorovaikutukseen. Asiantuntijuus ei rajoitu vain johonkin tiettyyn, rajattuun tietoon alueeseen, vaan asiantuntijuuden rajat voivat liukua, myös niin sanotuille epävirallisille alueille. Asiantuntijuuden tietoon liittyvät myös asiantuntijaksi kehittyminen ja suhtautuminen työhön. (Haapakoski 2002, 213. 2015.) Kuten jo todettua kokemusohjaajien asiantuntijuuden kehittyminen on havaittavissa tutkimusaineistosta. Parhaiten sitä tukee sosiaalinen vuorovaikutus asiakkaiden, toisten kokemusohjaajien sekä yhteistyöverkoston kanssa. Kokemusohjaus kokonaisuudessaan perustuu sosiaaliseen kanssakäymiseen. Tämän lisäksi yksi asiantuntijatietoon liitettävä asia on suhtautuminen omaan työhönsä. Tutkimusaineiston perusteella kokemusohjaukseen suhtaudutaan kuten työhön. Kokemusohjaajat käyttävät sanaa ”työ”, kun he puhuvat kokemusohjauksesta ja siihen liittyvistä asioista. He itse arvostavat omaa työtään ja pitävät sitä tärkeänä sekä asiakkaiden hyödyn että osatyökykyisten työllistämisen näkökulmista. Kokemusohjauksessa on myös rakenteista, jotka voidaan yhdistää työhön: tiimipalaverit, työnohjaus, työpuhelimet, työaika, lomat, palkkio. Sitoutumista, vastuunottoa, sosiaalisia taitoja sekä asiakaslähtöistä työtettä voidaan pitää esimerkkeinä työhön suhtautumisesta. Lisäksi työhön suhtautumisesta kertovat valmistautuminen asiakastapaamiseen, työn reflektointi, suunnittelu ja kehittäminen sekä työn rajaaminen.

Yhteenvetona voidaankin todeta, että kokemusohjaus on asiantuntijuutta ja professionaalista toimintaa, jota ylläpitävät ja vahvistavat kokemusohjaukseen luodot rakenteet ja toimintatavat. Kokemusohjaajien oma arvostus ja suhtautumien työhön sekä luottamus omaa asiantuntijuutta kohtaan auttavat vahvistamaan kokemusohjauksen roolia sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä.

Aineistosta nousi esiin myös asiantuntijuuteen liittyviä haasteita. Yksi haaste liittyi yhteistyöhön. Aineistossa kuvattiin esimerkiksi haastetta puhua avoimesti yhteistyöpalavereissa sekä haastetta löytää eri toimijoiden rooleja asiakkaan asiakasprosessissa. Kokemusohjaajien omalla kokemustiedolla voi olla vaikutusta yhteistyön haasteisiin suhteessa ammattilaisiin. Taustalla saattaa olla negatiivista kokemustietoa työskentelystä ammattilaisten kanssa. Näin ollen kokemusohjaajien saattaa olla helpompi työskennellä asiakkaan kanssa kuin ammattilaisen kanssa. Kokemusohjaajien voi olla helpompi samaistua asiakkaan asemaan, kuin ammattilaisen asemaan. Tämä voi haastaa avoimen ja rehellisen keskusteluyhteyden syntymisen yhteistyöverkostoissa. Tasavertaisuuden kokemus yhteistyössä ei täysin toteudu, joka voi olla haasteellista

asiantuntijuuden näkökulmasta. Asiantuntijuudessa on tärkeää tasavertaisuus ja kaikkien osapuolten tietojen hyödyntäminen yhteistyössä.

Kokemusohjauksen juuret ovat mielenterveys- ja päihdepuolella. Kaksi ensimmäistä palvelupilottia on tehty yhteistyössä mielenterveyspuolen tahojen kanssa. Kolmannen palvelupilotin yhteistyötaho on ollut työikäisten palvelut. Tulkintani mukaan tämä lähtökohta voi heijastella yhteistyöhaasteiden taustalla. Kuten tutkimustuloksissa mainittiin 3. palvelupilotissa asiakkaiden yhteistyöverkostot voivat olla laajoja asiakkaan monihaasteellisuudesta johtuen. Työikäisten palveluiden omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja) koordinoivat asiakkaan palvelukokonaisuutta sekä sitä kautta myös yhteistyöverkoston. Huomioitavaa on, että työikäisten palveluissa asiakkaan tilannetta arvioidaan ja katsotaan kokonaisvaltaisesti. Näin ollen kokemusohjaajat saavat laajan kokonaiskuvan koko asiakkaan elämäntilanteesta, eikä vain sektoroitua kuvaa esimerkiksi mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta. Työikäisten palveluiden asiakkaiden elämäntilanteet ovat olleet haasteellisempia verrattuna mielenterveyspuolen asiakkaisiin:

...ykkös- ja kakkospiloteissa asiakkaat oli pitkälti mielenterveys- ja päihde-kuntoutujia...vaikka muut elämän asiat aika hyvällä malilla, et nyt on sosiaalityön kautta...ni siel on niin palhon ongelmia taustalla, et on astetta haasteellisempia. H1

Toisin sanoen yhteistyöverkostot voivat olla laajoja, joiden kanssa kokemusohjaajat työskentelevät. Laajempi yhteistyöverkosto haastaa aina yhteistyön sekä oman roolinsa löytymisen sekä oman roolinsa ottamisen. Eri toimijoiden roolien selkiyttämisen taustalla voi vaikuttaa toimintaympäristön isot organisaatiomuutokset sekä se, että kokemusohjaus on melko uusi palvelu, eikä sen tunnettavuus ole ehkä vielä ihan ideaalilla tasolla. Roolien selkiyttämistä helpottaa muun muassa eri toimijoiden sekä asiakkaiden saama kokemustieto kokemusohjauksesta ja sitä kautta kokemusohjauksen tunnettavuuden ja hyödynnettävyyden lisääntyminen.

Yhteistyöhön voi vaikuttaa myös vertaisuuteen ja kokemusasiantuntijuuteen liittyvät perinteet. Työikäisten palveluissa vertaisten sekä kokemusasiantuntijoiden käyttö asiakastyössä on vielä alkutaipaleella verrattuna mielenterveyspuoleen. Uuden työmuodon käyttöönotto vaatii aikaa ja käytännönkokemuksia, jotta se voi juurtua osaksi asiakastyötä. Käytännönkokemusten kautta myös molemminpuolinen yhteistyö helpottuu

sekä roolijako selkiytyy. Tätä kautta muodostuu vertaisuuden ja kokemusasiiantuntijuuden perinnettä asiakastyöhön sekä ammattilaisten rinnalle että palveluntuottajana.

Johtopäätösteni mukaan kokemusohjaajilla on siis osaamista ja vahvuutta toimia esimerkiksi yhteistyöverkostoissa tasavertaisena kumppanina ammattilaisten kanssa. Se vaatii lisää kokemusta sekä rohkeutta ottaa oma rooli ja paikka yhteistyöverkostoissa. Lisäksi oman työn arvostus ja siihen sitoutuminen voivat vähentää ennakkoluuloja ja lisätä myös muiden arvostusta kokemusohjausta kohtaan. Tutkimustulosten perusteella toteankin, että kokemusohjauksen vahvuus on juuri kokemustieto, reflektointikyky sekä halu kehittyä ja oppia

6.3 Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys

Aineistossa toistuvat käsitteet asiakaslähtöisyys ja yksilökeskeinen. Kokemusohjauksessa ne muodostuivat keskeisiksi arvoiksi ja vahvuuksiksi asiakastyössä. Toisaalta jäin tutkija miettimään, mistä asiakaslähtöisyyden ja yksilökeskeisyyden korostuminen johtuu. Vahvaan asiakasnäkökulmaan voi vaikuttaa kokemusohjaajien oma kokemustieto ja vertaisuuden kokemus suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen. Kokemusohjaajan tulee muistaa oma rooli ja vastuu asiakastyössä, eivätkä asiakkaan kuunteleminen ja asiakaslähtöisyys voi saada liian isoa roolia. Haasteena voi olla se, että kokemusohjauksen prosessia viekin asiakas, eikä kokemusohjaaja.

Asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden yksi haaste on niiden mitattavuus eli miten voidaan todentaa, että jokin toiminta tai palvelu on asiakaslähtöistä ja yksilöllistä. Yksi keino on asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen. Asiakaspalautteen kerääminen kokemusohjauksen asiakkailta oli tutkimukseni aikana vielä kehittämistyön alla. Joskus saattaa olla tilanne, että palveluntuottaja itse määrittelee asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden palvelunsa arvoiksi ja lähtökohdiksi, mutta esimerkiksi asiakaspalautteen kautta saatava palaute kertoo aivan toisenlaisia asioita. Olisi siis ensiarvoisen tärkeää, että kokemusohjaukseen kehitetään muun muassa systemaattinen palautejärjestelmä sekä kehitetään samalla toiminnan dokumentointia. Molemmat todentavat osaltaan palvelun asiakaslähtöisyyttä sekä palvelun vaikuttavuutta.

Asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden lisäksi kokemusohjauksen arvoiksi on tunnistettavissa asiakkaan kunnioittaminen ja kuunteleminen. Asiakas on työskentelyn keskiössä ja kokemusohjauksen tavoitteet määritellään asiakkaan omien tarpeidensa pohjalta. Asiakkaan kunnioittaminen korostuu sekä asiakassuhteessa, asiakkaan

kohtaamisessa että vuorovaikutteisissa keskusteluissa, joita kokemusohjaajat käyvät asiakkaistaan tiimipalavereissa. Uskon, että kokemusohjaajien oma kokemustieto ja asiantuntijuus asiakkaiden tilanteista lisäävät asiakkaan kunnioitusta sekä mahdollistavat asiakkaan verbaalisen ja nonverbaalisen asiakkaan kuuntelemisen.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet haastavat kokemusohjaajia asiakasprosessin aikana. Yksilölliset tarpeet ja tavoitteet edellyttävät usein myös yksilöllisiä työskentelytapoja. Asiakasprosessit haastavat kokemusohjaajia ”laittamaan itsensä likoon”, kuten he itse asiaa kuvasivat. Toisin sanoen kokemusohjaajien on pystyttävä miettimään myös uusia työtapoja vasta asiakkaiden tarpeisiin. Kolmannen palvelupilotin aikana asiakkaiden monihaasteellisuuden vuoksi ei ole enää riittäneet esimerkiksi tutustumiskäynnit paikallisten mielenterveystoimijoiden pisteisiin, vaan kokemusohjaajat ovat joutuneet miettimään palveluohjausta laajemmasta näkökulmasta. Yksilöllinen asiakasprosessi vaatii myös kokoaikaista toiminnan kehittämistä, joustavuutta ja muutoshalukkuutta. Kokemusohjaajien ”itsensä likoon laittaminen” kehittää heitä koko ajan asiantuntijuudessaan ja samalla kehittää kokemusohjausta työmuotona.

6.4 Kokemusohjaus ja vertaisuus

Kokemusohjauksessa pitää sisällään vertaisuuden elementtejä, vaikkakin eroavaisuuksiakin on havaittavissa. Kokemusohjaajilla on kokemustietoa asiakkaan kanssa samankaltaisesta elämäntilanteesta tai -vaiheesta. He jakavat kokemuksiaan asiakkaan kanssa vuorovaikutteisessa kohtaamisessa. Kokemusohjaajan ja asiakkaan välillä on niin sanottu jaettu sosiaalinen tilanne, kuten vertaisuudessa. Siinä ei ole kyse pelkästään kokemusten kertomisesta julkisesti, vaan nimenomaan kokemusohjaajan ja asiakkaan kohtaamisesta.

Kokemusohjaajan oman kokemustiedon ja toipumisprosessin kautta asiakas voi löytää toivoa, itsekunnioitusta sekä toimijuutta omaan elämäänsä sekä kykyä määrittää omia tavoitteitaan kokemusohjaukselle. Vertaisuus auttaa kokemusohjaajaa muodostamaan nopeammin luottamuksellisen ja avoimen suhteen asiakkaan kanssa. Vertaisuus mataltaa muureja asiakkaan ja kokemusohjaajan välillä. Vertaisuuden kautta muodostuu myös tasa-arvoisuutta asiakassuhteeseen. Kokemusohjaaja ei tule asiakassuhteeseen niin sanotusti ylhäältäpäin sekä pyrkii välttämään ylhäältäpäin tulevia neuvoja, vaikka asiakassuhteessa onkin läsnä ohjaava työote. Kokemusohjauksessa toimitaan asiakkaan kanssa tasavertaisina ja samalla tasolla (horisontaalinen asiantuntijuus).

Kokemusohjauksessa on kyse persoonallisesta eli yksilökeskeisestä ja epäsymmetrisestä vertaistuesta. Epäsymmetrisessä vertaisuudessa dialogi painottuu tuettavan haasteisiin. Kokemusohjaaja käyttää omaa kokemustietoaan harkitusti ja rajatusti niin, että sen jakaminen on relevanttia asiakkaan näkökulmasta. Vertaisuuteen liittyy myös toipumisorientaatio, joka on myös kokemusohjauksen taustalla.

Vertaisuudella ja kokemusohjauksella on myös eroja. Kokemusohjaukseen liittyy vastuun ja velvollisuuden elementit. Kokemusohjaajalla on vastuu asiakasprosessin etenemisestä. Hänellä on myös velvollisuuksia suhteessa asiakkaisiinsa, mutta myös tiimiinsä. Kokemusohjaaja on asiakasta varten ja tapaamiset ovat yhtä asiakasta varten. Vertaisuudessa vertainen on usein koko ryhmää varten, eikä vain yhtä ihmistä varten. Vertaisuudessa on keskiössä kokemusten ja ajatusten jakaminen, joka ei muodosta kokemusohjauksen ydintä. Kokemusohjaaja jakaa harkitusti omaa kokemustietoaan. Harkintaan hän käyttää omaa asiantuntijuuttaan.

6.5 Kokemustieto kokemusohjauksessa

Kokemustiedossa on kyse subjektiivisesta tiedosta, joka välittyy vuorovaikutuksessa. Kokemustietoa voidaan pitää vertaisuuden ja kokemusasiantuntijuuden ytimenä. Kokemustietoa pidetään ei-ammattillisena tietona, mutta jossa on tunnistettavissa asiantuntijuuden ja asiantuntijatiedon elementtejä.

Myös kokemusohjauksen ytimenä on kokemustieto, jonka pohjalle kokemusohjaus on kehittynyt. Kokemusohjaajilla on omakohtainen kokemus mielenterveyden haasteista ja/tai päihdeongelmasta. He rakentavat ja laajentavat omaa asiantuntijuutta kokemustiedon tueksi kokemusohjausprosessin edetessä. Voidaankin ajatella, että kyse on niin sanotusta lineaarisesta ja kumulatiivisesta tiedonmuodostuksesta. Asiantuntijatieto rakentuu prosessimaisesti vaiheittain esimerkiksi kokemusohjauksen asiakasprosessin edetessä ja uutta tietoa muodostuu vanhan tiedon päälle sekä tueksi, joka vahvistaa kokemusohjaajien asiantuntijuutta.

Kokemusohjaajat ovat olleet aiemmin itse asiakkaan tai palvelunkäyttäjän roolissa. He ovat kuntoutuneet ja käyneet itse läpi toipumisprosessin. Heissä on tapahtunut muutos objektista subjektiksi eli aktiiviseksi toimijaksi. Toisin sanoen kokemusohjaajien kokemustiedon ja asiantuntijuuden taustalla on asiakkaan kokemustiedon hyödyntäminen esimerkiksi asiakastyössä ja palveluiden kehittämisessä. Kokemusohjauksen uhkana nousi esiin kokemusohjauksen arvostuksen puute, josta myös Pohjola (2017)

kirjoittaa. Pohjolan (2017, 311-312) mukaan ideaalitulanteessa asiakkaiden kokemustietoa voitaisiin käyttää kokemusten sanoittamiseen ja kokemusten jakamiseen sekä samaa kohdanneiden auttamiseen. Kokemustiedon hyödyntäminen vaatii rakenteita sekä asiantuntijuuden ja tiedon omistajuuden uudelleen jäsentämistä. Kokemusohjauksessa on kyse juuri Pohjolan (2017) esittämästä ideaalitulanteesta. Kokemusohjauksen kohdalla kokemusohjauksen juurruttaminen vaatii rakenteita sekä rahoitusta, jotta se voi löytää vakiintuneen paikkansa palvelujärjestelmässä. Lisäksi asiantuntijuuden ja tiedon omistajuuden uudelleen jäsentäminen vaatii aikaa, systemaattista kehittämistä ja yhteistyötä eri tahojen kanssa sekä myös rakenteita, jotta moninaistuva asiantuntijuus sekä kokemustieto voisivat juurtua paremmin osaksi sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmää. Nämä lisäävät osaltaan myös kokemusohjauksen arvostusta, sen hyödyntämistä asiakastyössä. Kuten on jo aiemmin todettu, asiantuntijatieto ja kokemustieto täydentävät toisiaan, eivätkä sulje toisiaan pois.

6.6 Kokemusohjauksesta tehty aiempi selvitys suhteessa tutkimukseeni

Verratessani omia tutkimustuloksiani aiemmin kokemusohjauksesta tehtyyn selvitykseen, voin havaita kokemusohjauksen kehittymisen. Selvityksessä esitettyjä kehittämiskohteita on kehitetty. Yhtenä kehittämiskohteena oli esitetty työn selkeä rajaaminen niihin asioihin, joihin kokemusohjaajilla on osaamista. Tutkimukseni mukaan tähän on kiinnitetty huomiota. Työn rajaamista sekä kokemusohjaukseen kuuluvia työmuotoja ja -menetelmiä on määritelty. Lisäksi tiimi käy koko ajan yhteistä keskustelua teemojen ympärillä.

Toisena kehittämiskohteena oli huomion kiinnittäminen asiakkaan tulovaiheeseen eli siihen, että asiakkaan tutustumistapaamisessa on läsnä useampi kokemusohjaajat. Myös tätä asiakkaan aloitustapaamista on kehitetty. Siinä on käytössä niin sanottu 1+1-malli, joka on koettu hyväksi toimintamalliksi.

Kolmantena kehittämishaasteena oli työn ja vapaa-ajan rajaaminen eli kokemusohjaajan ei ole tarkoitus ystävystyä asiakkaan kanssa, vaan ohjata asiakas paikkoihin, josta hän voi löytää itselleen uusia sosiaalisia suhteita. Tutkimukseni mukaan myös tämä roolijako on selkiytynyt. Kokemusohjaustyöskentelyn aikana ei ole sallittua ystävystyä asiakkaan kanssa, vaan tulee pystyä erottamaan työ ja vapaa-aika.

Neljäs kehittämiskohde liittyi kokemusohjaajien rekrytointiin, jossa olisi kiinnitettävä enemmän huomiota kokemusohjaajan omaan kuntoutumisenvaiheeseen. Tutkimukseni mukaan kokemusohjaajan oman kuntoutusprosessin vaihe on yksi keskeisin valintakriteeri rekrytoinnissa. Kuntoutuminen tulee olla riittävän pitkällä sekä elämäntilanne suhteellisen vakaalla pohjalla, jotta kokemusohjaajana toimiminen mahdollistuu.

Viimeinen kehittämiskohde liittyi kokemusohjaajien koulutukseen. Koulutusta tulisi kehittää monipuolisemmaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi. Koulutusta pidettiin yhtenä kokemusohjauksen markkinointivalttina. Tutkimukseni mukaan kokemusohjaajien koulutus ei ole enää ollut käytössä ja se nousi myös oman tutkimukseni kehittämiskohteeksi. Koulutus tulisi ottaa uudelleen käyttöön ja kehittää vastaamaan tämän hetkisen kokemusohjauksen tarpeita.

6.7 Kehittämisehdotukset

Aineistosta nousi yhdeksi kehittämisehdotukseksi asiakkaan kanssa ystävystymisen teema. Sitä olisi hyvä työstää, etenkin asiantuntijuuden näkökulmasta. Kuuluuko asiakassuhteen päättymisen jälkeinen ystävystyminen asiakkaan kanssa ammattimaiseen asiantuntijuuteen? Työn ja vapaa-ajan selkeä rajaaminen on osa asiantuntijuutta, mutta vertaistuessa ne sekoittuvat helpommin. Henkilökemioiden kohtaaminen ja mahdollinen ystävystymisen voivat näkyä jo asiakassuhteessa, joka voi haastaa muun muassa asiakkaiden tasavertaisuuden. Ystävystyminen tapahtuu prosessimaisesti, jonka kokemusohjaus mahdollistaa. Onkin siis tärkeää, että kokemusohjaajat itse tunnistavat ystävystymisen tunnusmerkit. Jos kokemusohjaajan ja asiakkaan välille syntyy ystävyyttä, voisi olla järkevää vaihtaa kokemusohjaajaa jo asiakassuhteen aikana.

Toinen kehittämisehdotus liittyi kokemusohjaajien koulutukseen. Se ei ole käytössä tutkimushetkellä. Se on ollut käytössä aiemmissa palvelupiloteissa ja saatujen kokemusten mukaan koettu hyväksi. Koulutuksen uudelleen käyttöönottoa olisi hyvä miettiä. Koulutusta olisi hyvä kehittää vastaamaan nykytarpeita. Aiemmin tehdyssä arviointitutkimuksessa todettiin koulutuksen olevan myös markkinointivaltti. Kaikille kokemusohjaajille suunnattu koulutus toisi työskentelyyn tasa-arvoisuutta ja -laatuisuutta myös asiakkaiden näkökulmasta. Vaikka jokainen kokemusohjaaja työskentelee oman kokemustiedon pohjalta, asiantuntijuuteen liittyy koulutus, myös lisäkouluttautuminen. Olisi tärkeää, että kokemusohjaajilla olisi yhteinen käsitys

kokemusohjauksen perustehtävästä, ydinajatuksista ja arvoista sekä työmenetelmistä ja työskentelyn odotuksista, jota koulutus tukisi. Ilman yhteistä käsitystä, jokainen kokemusohjaaja voi luoda oman näkemyksensä edellä mainituista asioista, joka voi tuoda haasteita asiakastyöskentelyyn. Koulutus voisi lisätä kokemusohjaajien osaamista sekä vahvuutta ja luoda turvaa asiakastyöskentelyyn. Koulutus voidaan nähdä myös yhtenä työssäjaksamista edistävänä elementtinä.

Kokemusasiantuntijuuteen on olemassa valmis koulutuspaketti. Tutkijana nousee mieleeni ajatus kokemusohjauksen koulutuksen yhdistämisestä siihen. Eli olisiko mahdollista hyödyntää jo olemassa olevaa koulutuspakettia ja lisätä siihen esimerkiksi erillinen kokemusohjauksen osio? Ihmiset, jotka olisivat kiinnostuneita kokemusohjauksesta, voisivat käydä kokemusasiantuntija -koulutuksen lisäksi vielä kokemusohjaajan koulutusosion. Toinen vaihtoehto olisi ottaa jo käytössä ollut kokemusohjauksen koulutus uudelleen käyttöön ja kehittää sitä vastaamaan nykytarpeita.

Kolmas kehittämissuositus liittyy kokemusohjauksen systemaattisen dokumentointikäytäntöjen kehittämiseen. Tutkimushetkellä dokumentointi on vähäistä ja se on vastaavan kokemusohjaajan vastuulla. Dokumentointikäytäntöjen kehittäminen voi edellyttää taloudellisia investointeja, esimerkiksi tietokonejärjestelmän hankkimiseksi. Lisäksi dokumentoinnissa on huomioitava laaja-alaisesti tietosuojaan liittyvät asiat. Tutkimushetkellä joustavien dokumentointikäytäntöjen taustalla vaikuttavat asiakaslähettäisyys ja yksilöllisyys. Ne ovat tukeneet osaltaan kokemusohjauksen säilymistä matalan kynnyksen palveluna, johon on helppo tulla, ilman liiallista byrokratiaa.

Dokumentoinnin merkitys kokemusohjauksen juurruttamiseen ja vaikuttavuuteen on merkittävä. Dokumentoinnin kehittäminen olisi siis ensisijaisen tärkeää. Samoin systemaattisen palautejärjestelmän kehittäminen, jonka kautta voitaisiin todentaa muun muassa palvelun vaikuttavuutta. Lisäksi kokemusohjaussopimuksen ottamista takaisin asiakastyön välineeksi olisi hyvä pohtia. Sopimukseen on kirjattu muun muassa asiakkaan tavoitteet. Kirjalliseen sopimukseen liittyy virallisuus ja sitoutuminen sekä se mahdollistaa esimerkiksi tavoitteisiin palaamisen asiakasprosessin aikana, koska tavoitteet ovat sopimuksessa kirjallisessa muodossa.

Uuden työmuodon juurruttaminen vaatii aikaa, tietoa, taitoa ja yhteistyötä. Kokemusohjauksen juurruttamisen yhtenä isona haasteena on aikaresurssin puute. Kokemusohjaus on asiakastyötä, joka vie osa-aikaisesti työskentelevien kokemusohjaajien

työajan. Kokemusohjauksen mallintamiseen, prosessikuvauksiin, markkinointiin, yhteistyökuvioiden luomiseen ja ylläpitämiseen sekä ylipäätään systemaattiseen kehittämiseen ei jää juurikaan aikaa. Havaintojeni perusteella etenkin markkinointi ja yhteistyön kehittäminen vaatisi lisäresurssia sekä selkeää koordinoitua. Myös vastaavan kokemusohjaajan työaika kuluu asiakastyössä. Tulevaisuutta ajatellen, olisi hyvä miettiä vastaavan kokemusohjaajan työnkuvaa. Voisi olla hyvä, että vastaavan kokemusohjaajan työn pääpaino olisi niin sanotusti hallinnollisissa töissä, eikä asiakastyössä. Tätä kautta vastaavalle kokemusohjaajalle jäisi paremmin aikaa markkinointiin, yhteistyöhön, kehittämiseen sekä kokonaisuudessaan kokemusohjauksen koordinointiin.

Kokemusohjauksen juurruttamisen näkökulmasta on tärkeää miettiä, mihin kokemusohjaus paikantuu sosiaali- ja terveyshuollon palvelujärjestelmässä. Kokemusohjaus on nyt profiloitunut mielenterveys- ja päihdetyön työmuodoksi sekä sosiaalisen kuntoutuksen palveluksi. Johtopäätösteni mukaan tähän paikannukseen on vaikuttaneet niin sanottu annettu rooli tai valmiiksi annetut yhteistyökumppanit. Kokemusohjaajat eivät ole itse päässeet vaikuttamaan yhteistyötahoihin tai määrittelemään itse paikkaansa sosiaalipalveluiden kentässä. Joten on ymmärrettävää, että ammattilaisten määrittelemä sektori, esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus, vahvistaa myös kokemusohjaajien omaa näkemystä kokemusohjauksen paikasta palvelujärjestelmässä.

Aineistosta nousi esiin myös kokemusohjaajien haaste tuntee esimerkiksi eri sosiaalipalveluiden sisältöjä ja asiakaskuntaa, joka vaikuttaa omalta osaltaan kykyyn paikantaa kokemusohjausta koko sosiaalipalveluiden laajaan kenttään. Jotta pystytään paikantamaan jotakin palvelua, se vaatii laaja-alaista palvelujärjestelmän tuntemusta, jota edesauttaa tiivis yhteistyö ammattilaisten kanssa. Ammattilaisten (asiantuntijatieto) ja kokemusohjaajien (kokemustieto) yhteistyöllä saadaan paikannettua kokemusohjausparhaiten. Yhteistyö vaatii rakenteita ja aktiivisuutta. Yhteistyön rakenteiden luomiseen ja kehittämiseen tulisikin kiinnittää huomiota.

Huomioitavaa on, että jos kokemusohjaus profiloituu sosiaalisen kuntoutuksen palveluksi, johon vaaditaan asiakkaan omatyöntekijän päätös, se voi olla haaste matalan kynnyksen palveluna säilymiselle. Lisäksi jos peilataan kokemusohjauksen asiakaskriteerejä, saattavat sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan olla sellaisessa elämäntilanteessa, ettei kokemusohjaus ole oikea-aikaista. Toisaalta, kuten jo aiemmin totesin, profiloituminen sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoksi toisi kokemusohjaukselle lakisääteisen tuen Sosiaalihuoltolain kautta.

Aineistonkeruuajana oli havaittavissa ajattelun kehittymistä laajempialaisempaa suuntaan suhteessa kokemusohjauksen paikannukseen. Tähän on vaikuttanut arvioni mukaan kokemusohjaajien yhteinen keskustelu, yhteistyö työikäisten palveluiden työntekijöiden kanssa sekä asian työstäminen muun muassa ProSos -hankkeen projektikoordinaattorin vetämissä kehittämispäivissä, joissa olin mukana havainnoimassa. Lisäksi minun oman asiantuntijatiedon jakaminen on antanut lisäymmärrystä kokemusohjaajille sosiaali- ja terveystalveluiden kentästä.

Lisätutkimuskohteena näen kokemusohjauksen kustannustehokkuuden tutkimisen, esimerkiksi psykiatristen laitosjaksojen vähentymisen näkökulmasta. Lisäksi voisi tutkia asiakkaiden sekä yhteistyötahojen kokemuksia kokemusohjauksesta, joka lisää työmuodon vaikuttavuutta. Palautteita voisi verrata tutkimukseni tuloksiin. Itseäni kiinnostaa etenkin se, kokevatko asiakkaat kokemusohjauksen asiakaslähtöisenä, joustavana palveluna, jonka tavoitteisiin ja sisältöihin he voivat itse vaikuttaa.

Pro gradu -prosessi on loppumassa ja samalla olen saamassa maisteriopintoni päätökseen. Pohtiessani omaa prosessiani niin yliopisto-opiskelijana kuin tutkijanalkunakin, voin todeta kehittyneeni näiden opiskeluvuosieni aikana. Aloittaessani pro gradu -tutkielmaani, olin suoraan sanottuna kauhuissani, enkä osannut tarttua juuri mihinkään tai toisaalta tartuin kaikkeen ympärilläni olevaan. Toisin sanoen aloitin tutkielmaprosessini rajaamalla tutkittavaa ilmiötäni ja siihen liittyviä asioita. Rajaaminen tapahtui pikkuhiljaa ja muiden ihmisten rohkaisemana. Tästä on syntynyt tämä pro gradu -tutkielma, jota olet nyt lukenut.

Kokonaisuudessaan tutkielmaprosessini on ollut antoisa, opettavainen ja jopa innostava. Rajausten sekä omien tutkijavalintojeni löytyminen auttoi minua eteenpäin ja olen itse tyytyväinen lopputulokseen. Tutkittavan ilmiön mielenkiintoisuus ja tutkimukseni tarpeellisuus antoivat minulle tutkijana lisämotivaatiota. Lisäksi yhteistyö kokemusohjaajien sekä ProSos -hankkeen projektikoordinaattorin kanssa oli helppoa, mutkatonta ja dialogista. Ilman heidän aktiivisuuttaan ja mielenkiitoaan tutkimustani kohtaan, prosessistani olisi tullut haastava. Lisäksi koen saaneeni hyvää tukea, ohjausta ja neuvoja tutkielmani ohjaajalta, joka on osaltaan helpottanut tutkielmani tekoprosessia.

Sain itse myös lisäymmärrystä niin kokemusasiantuntijuudesta kuin kokemusohjauksesta. Toivonkin tulevaisuudessa osaavani ja pystyväni käyttämään sosiaalityössä

kokemustietoon perustuvaa asiantuntijuutta sekä kehittämistyössä että asiakastyössä. Tutkimukseni perusteella voin todeta, että kokemusohjaus on arvokasta, asiakasläh- töistä palvelua asiakkaan arjessa. Toivon todella, että se juurtuu sosiaali- ja terveyden- huollon palvelujärjestelmäämme.

Kehittämishaasteekseni koen aineistonkeruuvaiheen, etenkin haastatteluteemojen tar- kemman rajaamisen. Toisaalta haastattelu tuotti relevanttia tietoa ja ohjasi osaltaan löytämään teoreettisen taustoitukseni teemat, jota edesauttoi tietoisesti valittu aineis- tolähtöinen lähestymistapa tutkimukseeni. Koen myös, että tutkimuksellani on yhteis- kunnallinen paikka sekä tarve uuden tiedon muodostamisen näkökulmasta. Lisäksi ko- kemusohjaus työllistää osatyökykyisiä, joka on tärkeä näkökulma yhteiskunnallisesti. Toivonkin tutkimukseni avaavana kokemusohjausta ja sen sisältöjä niin, että koke- musohjauksen tunnettavuus sekä palvelun tärkeys asiakkaan sekä kokemusohjaajien näkökulmasta vielä kirkastuu. Toivon myös, että tutkimukseni avulla laajenee tietoi- suus kokemustiedon kautta saavutetusta asiantuntijuudesta sekä kasvaa rohkeus käyt- tää kokemusasiantuntijuutta asiantuntijatiedon rinnalla asiakastyössä.

LÄHTEET

- Berger, P. & Luckmann, T. 1991. *The Social Constuction of Reality. A Treatise in Sociology of Knowledge*. Penguin Books.
- Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M. & Robson, K. 2001. *Focus groups in social research*. Lontoo: Sage.
- Eräsaari, R. 2002. Avoimen asiantuntijuuden analytiikka. Teoksessa Pirttilä, I. & Eriksson, S. (toim.) 2002. *Asiantuntijoiden areenat*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. 21-22.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino OY.
- Giddens, A. 1995. *Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa*. Teoksessa Beck, U. & Goddens, A. & Lash, S. *Nykyajan jäljillä*. Tampere. Vastapaino.119.
- Haapakoski, A. 2002. Suuren ja pienen tarinan välissä -uusien asiantuntijaryhmien ammatillisen tiedon rakentuminen. Teoksessa Pirttilä, I. & Eriksson, S. (toim.) 2002. *Asiantuntijoiden areenat*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. 113, 115.
- Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Talinna: Vastapaino Oy. 178-180.
- Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. *Opas kokemusasiantuntijatoimintaan*. Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden Keskusliitto.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. *Tutkimushaastattelu -Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hirvonen, E. 2009. Nuorisotyö sosiaalisen asiantuntijuuden areenoilla. Teoksessa Raitakari, S. & Virokannas, E. (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 93. Jyväskylä: Gummerus Oy. 43.
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, M. ja Yeung, A.B. (toim.) *Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus*. Jyväskylä: Gummerus, 214, 224-225.
- Janhonen, S. & Latvala, E. 2003. Hoitaminen sosiaalisessa yhteydessään: grounded theory - tutkimusmetodologia. Teoksessa Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) 2003. *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Juva: WSBookwell Oy. 169-170, 178-179, 183.
- Juhila, K. 2014. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina -sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vantaa: Vastapaino.
- Launis, K. 1997. Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Kirjonen, J. & Remes, P. & Eteläpelto, A. (toim.) *Muuttuva asiantuntijuus*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos. 123-128.
- Latvala, E. & Vanhanen-Numminen, L. 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Jauhonen, S. & Nikkonen M. (toim.) 2003. *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Juva: WS Bookwell Oy. 21, 23.

- Mehtola, Sirkku. 2013. Vertaisuus ja osallisuus. Teoksessa Ojuri, A. (toim.) Vertaisryhmä. Käsikirja. Väki-valtaa kokeneiden naisten osallisuuden ja voimaantumisen tukeminen. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto. 7-8.
- Meriluoto, T. 2016. Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Teoksessa Nousiainen, M. & Kulovaara, K. (toim.) Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston verkkojulkaisu, 65-69.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia -sarja 4. 2.tarkastettu painos. Helsinki.
- Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja sarja B: oppimateriaalit 6. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mykkänen-Hänninen, R. & Kääriäinen, A. 2009. Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Nieminen, J. 2015. Kokemuksen myötä asiantuntijaksi. Teoksessa Nieminen, J. (toim.) Osaamiseksi kokemus jokainen. Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostamiseen. Helsinki: United Press, 223-224.
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan asema ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino. 7-8.
- Nylynd, M. 1996. Suomalaisia oma-apuryhmiä. Teoksessa Matthies, A-L., Kotakari, U., Nylynd, M. (toim.) Välittävät verkostot, Tampere: Vastapaino. 194.
- Palonen, T. & Gruber, H. 2010. Satunnainen, rutiininomainen ja tietoinen osaaminen. Teoksessa Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H., Tynjälä, P. (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus -Koulutuksen ja työelämän näkökulmia. Helsinki: WSOYpro. 41.
- Peltomäki, P., Harjumäki, P. & Husman, K. 2002. Muuttuva auttamistyön asiantuntijuus -kriisityön ja terveydenhuoltotoiminnan tarkastelua. Teoksessa Pirttilä, I. & Eriksson, S. (toim.) 2002. Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylä: Vastapaino. 81, 89, 91.
- Perttula, J. 2006. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteen-teoria. Teoksessa Perttula, J. & Latoma, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia Oy, 116-117,119.
- Perttula, J. 2012. Mikä tekee kokemuksen tutkimisesta fenomenologista -fenomenologisen ajatteluni kehityspolkuja. Teoksessa Kiviniemi, L., Koivisto, K., Latomaa, T., Merilehto, M., Sandelin, P. & Suorsa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus III. Teoria, käytäntö, tutkija. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 332.
- Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. ja Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 111-128.
- Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tallinna: Vastapaino Oy. 311-315.
- Ranssi-Matikainen, H. 2012. Yhdessä sittenkin. Kokemukset erokriisistä, vertaistuesta ja muutoksesta parisuhteessa. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 116. Porvoo: Bookwell Oy.
- Salo, M. & Stenman, T. 2012. Kokemuserviöinnin vakiintuminen Suomessa. Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätio/Keski-Pohjanmaan kokemustutkijat/Mielenterveyden keskusliitto. PowerPoint -esitys.

Sarala, O-M. 2018. Kehittäjäsosiaalityöntekijä, Sosiaalialan osaamiskeskus Verso. Kokemusohjauksen kehittämispäivä 30.8.2018.

Sitran ideakuulutus 04/2015 -Soteho -ryhmän hakemus.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehittämissuunnat. Tampere; University Press.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut -millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu -tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 226-228, 234-236.

Vähäaho, T. 2002. Asiantuntijuus ja rajanylitykset. Teoksessa Pirttilä, I. & Eriksson, S. (toim.) 2002. Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 75.

SÄHKÖISET LÄHTEET

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P. & Rotko. Tuulia. 2014. Kokemukset käytöön -kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. THL Työpaperi: 2014_036.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y viitattu 10.9.2018.

Jyväskylän yliopiston eettiset periaatteet. file:///D:/Gradu/Garduohjeita/Eettiset_periaatteet_25012012.pdf viitattu 15.11.2018.

Piironen, M. & Metsäranta, S. 2014. Soteho -ryhmä -Asiakkailta asiakkaille -palvelut sosiaali- ja terveydenhuollon uudistajana? Valtakunnalliset ehkäisevän työ päivät 24.-25.9.2018, Lahti. PowerPoint -esitys.

http://phekaisevatyo.pbworks.com/w/file/etch/85687183/2C_3Soteho.pdf viitattu 6.9.2018

Piironen, M. 2017. Kokemusohjaus mielenterveys- ja päihdetyön työmuotona. Valtakunnalliset sosiaalityöpäivät 25.-26.1.2017. Lahti. PowerPoint -esitys.

http://pajathameensosiaalityo.pbworks.com/w/file/etch/114730273/4_Kokemusohjaajatoiminta_Piironen.pdf viitattu 4.9.2018

Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. 7.

<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf> viitattu 21.9.2018

Nieminen, A. 2014. Kokemustiedon määritelmä ja muodot -kohti uutta kokemuksen politiikkaa. Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. 20-25.

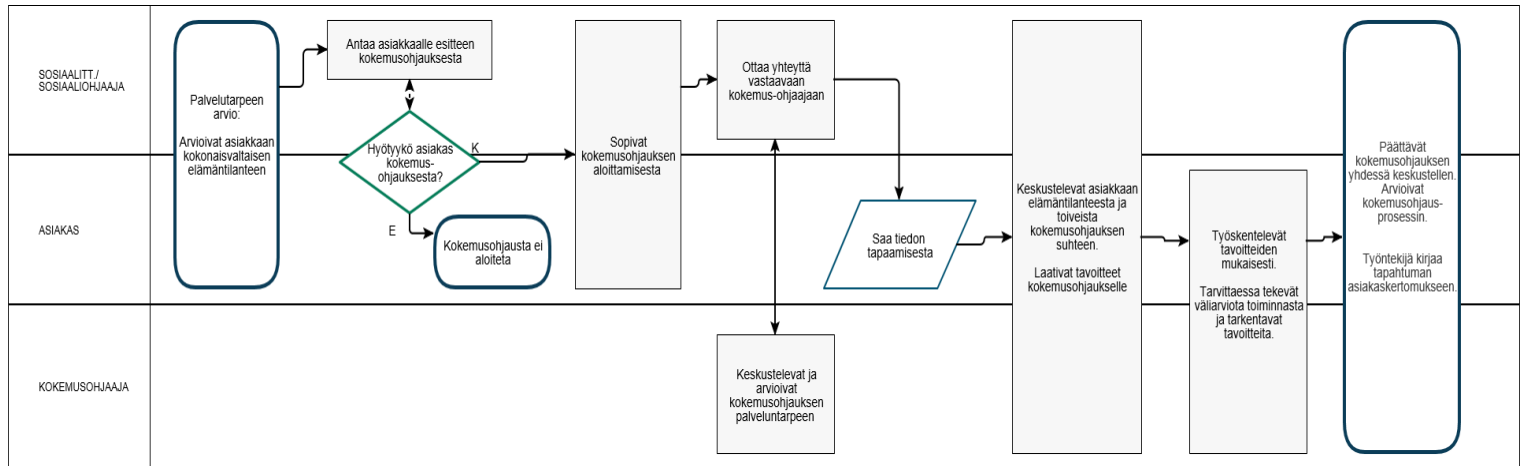
<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf> viitattu 21.9.2018.

Saari, E., Viinamäki, L. & Antikainen, J. 2014. Miten tuotamme luotettavaa kokemustietoa?

Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. 67.

<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf> viitattu 24.9.2018.

LIITE 1 Kokemusohjausprosessin mallinnus



(Tiina Hämäläinen 2018)

LIITE 2 Fokusryhmähaastattelun runko

KOKEMUSOHJAAJIEN RYHMÄHAASTATTELU/TEEMAHAASTATTELU 19.6.2018 klo 10-12

Osallistujien lyhyt esittely

- oma tausta
- polku kokemusohjaajaksi
- kokemusohjaajauran kesto

Kokemusohjauksen historia; lyhyt kuvaus kokemusohjauksen menneisyydestä tähän päivään.

ProSos –hankkeen rooli kokemusohjaus -toiminnassa

Kokemusohjauksen määrittely

- mitä
- missä
- milloin
- kenen/keiden kanssa (asiakkaat, yhteistyötahot)
- kokemusohjauksen ”organisaatio”
- työmuodot/työtavat
- profiloituminen

Kokemusohjaajat

- keitä
- ”vaatimukset” ohjaajaksi
- työssäjaksaminen

Kokemusohjaus työmuoto vai vertaistukitoimintaa

- perustelut

Kokemusohjauksen mahdollisuudet ja vahvuudet

Kokemusohjauksen haasteet ja ”heikkoudet”

Kehittäminen

- kehittämistarpeet?

Kokemusohjauksen tulevaisuus

- toiveet
- uhkakuvat
- omat vaikutusmahdollisuudet
- toiminnan juurruttaminen

Kokemusohjaus ja kokemusasiantuntijuus

- erot
- yhtäläisyydet