

**ESIHENKILÖIDEN KÄSITYKSIÄ VERTAISTUKI- JA KO-
KEMUSASIAANTUNTIJATOIMINNAN TULEVAISUU-
DESTA JA JOHTAMISEN EDELLYTYKSISTÄ LAPSI- JA
PERHEPALVELUISSA**

Mari Isoahde
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Kokkolan yliopistokeskus
Chydenius
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2022

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Tekijä Mari Isoahde	
Työn nimi Esihenkilöiden käsityksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta ja johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa.	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Maisterintutkielma
Aika syksy 2022	Sivumäärä 47
Ohjaaja YTT Sirkka Alho	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena on tutkia julkisen sektorin esihenkilöiden käsityksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä ja toiminnan riskeistä ja hyödyistä sekä johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa. Tutkimus on tärkeä, koska aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että tällä hetkellä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa ei lapsi- ja perhepalveluissa johdeta, vaan vastuu johtamisesta valuu asiakastyötä tekeville työntekijöille. Tutkimus tuottaa tärkeää tietoa aiheesta, sillä sen kautta vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa ja sen johtamista voidaan tulevaisuudessa kehittää.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea, osallisuutta, empowerment -prosessia sekä johtamista ja kehittämistä. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja aineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksessa on käytetty valmista haastatteluaineistoa Aila -tietoarkistosta. Haastatteluaineisto on koottu aiemmin VerKo-hankkeessa vuosina 2019-2020 haastatteleamalla 24 julkisen sektorin ja kolmannen sektorin lapsi- ja perhepalveluiden esihenkilöä. Aiemmin aineistosta on tutkittu sitä, miten asiakasosallistumista kuvataan ja perustellaan ja miten sitä johdetaan tällä hetkellä järjestöissä ja julkisella sektorilla. Tässä tutkimuksessa aineistosta on rajattu järjestöjen esihenkilöiden haastattelut pois. Tällöin aineistoksi on muodostunut 16 julkisen sektorin lapsi- ja perhepalveluiden esihenkilön haastattelua.</p> <p>Tutkimustuloksina voidaan todeta, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen edellyttää rakenteita, virallista lupaa ja toimintakulttuurin muutosta sekä esihenkilöiltä asiantuntijuutta, yhteistyötä, ymmärrystä sekä halua hyödyntää ja mahdollistaa toiminta. Tutkimustulokset osoittavat, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuutta ei voida varmasti ennustaa. Joissain kunnissa toiminta voi jatkua ja joissain kunnissa palveluita voidaan joutua keskittämään. Toiminnan riskeinä voivat olla vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat, kokemusasiantuntijan puheet sekä riittämätön valmistautuminen toimintaan ja tilanteiden ohjaamiseen. Toiminnan hyötynä asiakkaita voidaan saada aktivoitua paremmin toimintaan ja näkökulmat voivat laajentua ja lähentyä toisiaan. Lisäksi avoimen keskustelun ja ongelmien normalisoimisen kautta perheiden ongelmia voidaan saada ennaltaehkäistyä.</p>	
Asiasanat: johtaminen, kokemusasiantuntijatoiminta, lapsi- ja perhepalvelut, osallisuus, sosiaalityö	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

KUVIOT

KUVIO 1	Osallistuminen toimintakulttuurina.	6
---------	--	---

TAULUKOT

TAULUKKO 1	Pelkistettyjen ilmausten poimiminen aineistosta	17
TAULUKKO 2	Ryhmien muodostaminen. Edellytykset.....	18
TAULUKKO 3	Teemojen muodostaminen. Pääteema: Johtamisen edellytykset	18
TAULUKKO 4	Ryhmien muodostaminen. Tulevaisuus	19
TAULUKKO 5	Teemojen muodostaminen. Pääteema: Toiminnan tulevaisuus....	19
TAULUKKO 6	Ryhmien muodostaminen. Hyödyt.....	20
TAULUKKO 7	Teemojen muodostaminen. Pääteema: Toiminnan hyödyt	21
TAULUKKO 8	Ryhmien muodostaminen. Riskit	21
TAULUKKO 9	Teemojen muodostaminen. Pääteema: Toiminnan riskit	22
TAULUKKO 10	Tutkimustulosten yhteenveto.....	37

Sisällys

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	3
2.1	Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki.....	3
2.2	Osallisuus	5
2.3	Empowerment	7
2.4	Johtaminen ja kehittäminen.....	9
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	12
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys	12
3.2	Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi	13
3.3	Aineisto.....	14
3.4	Aineiston analyysi.....	15
3.5	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	22
4	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
4.1	Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytykset... 25	
4.2	Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuus	27
4.2.1	Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan riskit.....	31
4.2.2	Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyt	34
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	37
5.1	Tutkimustulosten yhteenveto	37
5.2	Pohdinta	39
	LÄHTEET	42

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia julkisen sektorin esihenkilöiden käsityksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta sekä johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa. Tutkimuksessa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuutta tarkastellaan tutkimalla esihenkilöiden käsityksiä siitä, minkälaista toiminta on viiden vuoden päästä sekä minkälaisia mahdollisia hyötyjä toiminnalla voidaan tulevaisuudessa saavuttaa ja mitä riskejä toimintaan voi liittyä. Oma kiinnostukseni tutkia vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa on herännyt siitä, kun havaitsin kokemusasiantuntijoiden käytön olleen muutama vuosi sitten Suomessa valtakunnallinen tavoite. Huomasin samalla toiminnan olevan järjestöjen ja hankkeiden kautta yhä näkyvämpää, mutta omassa työssäni julkisen sektorin lapsi- ja perhepalveluissa en ole vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa havainnut järjestettävän ollenkaan.

Oma ennakkokäsitykseni vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta on, että julkisella sektorilla toiminnan johtaminen edellyttää johtajilta ymmärrystä toiminnasta ja sen vaatimuksista. Ajattelen, että tämä on yleinen johtamisen edellytys johtamisen kohteesta riippumatta. Toisaalta en ole itse työskennellyt johtajana, joten minulla ei ole vahvaa omaa näkemystä johtamiseen. Ajattelen omien havaintojeni pohjalta, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta ei tällä hetkellä ole julkisella sektorilla vakiintunutta eikä toimintaa ole laajasti järjestetty. Ajattelen, että toiminta pysyy tulevaisuudessa viiden vuoden päästä samanlaisena kuin tällä hetkellä, koska toiminnan järjestämiselle ei ole lakisääteistä velvoitetta. Tähän perustuen myös ajattelen, ettei esihenkilöillä ole suuria odotuksia toiminnan tulevaisuudesta.

Kokemusasiantuntijoiden käyttö on ollut Suomessa valtakunnallinen tavoite, sillä vuonna 2015 Sipilän hallituksen ohjelmaan on kirjattu tavoitteeksi kokemusasiantuntijoiden käytön, ihmisoikeuksien ja ihmisten osallisuuden vahvistaminen (Valtioneuvoston kanslia 2015, 20). Kokemusasiantuntijatoimintaa on pyritty Suomessa lisäämään erilaisten hankkeiden kautta ja kokemusasiantuntijat ovat olleet mukana niin vertaistoiminnassa kuin palveluiden kehittämisessäkin. Asiakasosallistumisen johtamisesta, johon vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta sisältyvät, ei ole tehty aiemmin paljoa tutkimusta (Itäpuisto, Kiili, & Malinen 2022, 118-119). Tämä pro gradu

tutkimus tuottaa tärkeää tietoa aiheesta, sillä sen kautta vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa sekä sen johtamista voidaan tulevaisuudessa kehittää. Esihenkilöillä on johtajina keskeinen rooli, koska he voivat vaikuttaa siihen, miten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa organisaatiossa hyödynnetään nyt ja tulevaisuudessa.

Lapsi- ja perhepalveluiden (LAPE) palvelujärjestelmällä tarkoitetaan lapsille ja perheille tarjottavia palveluita. Sote-uudistuksen aikana pinnalla on valtakunnallisesti ollut LAPE-muutosohjelma, jossa palvelujärjestelmää on uudistettu kehittämällä perhekeskuksia ja sähköisiä palveluita. Lapsi- ja perhepalveluiden palvelujärjestelmään kuuluvat julkisen sektorin lisäksi myös yksityinen sektori sekä kolmantena sektorina järjestöt. (Aula, Juurikkala, Kalmari, Kaukonen, Lavikainen & Pelkonen 2016, 2, 19.)

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelen kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea, osallisuutta, empowerment -prosessia sekä johtamista ja kehittämistä. Tutkimus on laadullinen tutkimus ja sen aineistona on käytetty valmista haastatteluainestoa Aila -tietoarkistosta. Aineisto on kerätty VerKo-hankkeessa ja sen aikana on haastateltu yhteensä 25 julkisen ja kolmannen sektorin lapsi- ja perhepalveluissa toimivaa esihenkilöä sekä kysytty heidän näkemyksiään vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta. Tähän tutkimukseen aineistosta on rajattu pois järjestöjen esihenkilöiden vastaukset, ja keskitytty tutkimaan ainoastaan julkisen sektorin 16 lapsi- ja perhepalveluiden esihenkilöiden haastatteluja. Aineisto on analysoitu teoria-ohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Aiemmin aineistosta on tutkittu sitä, miten asiakasosallistumista kuvataan ja perustellaan ja miten sitä johdetaan tällä hetkellä järjestöissä ja julkisella sektorilla. Asiakasosallistumisen käsite on laaja, koska se sisältää vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden lisäksi myös asiakkaiden osallistumisen muut muodot. Tutkimuksessa havaittiin asiakasosallistumisen johtamisessa tällä hetkellä epävarmuutta ja johtamisvastuun valuvan työntekijätasolle, sillä esihenkilöiden vastausten mukaan asiakasosallisuuden johtaminen yhdistettiin työntekijän työnkuvaan kuuluvaksi. (Itäpuisto, Kiili, & Malinen 2022, 118, 131-132.) Tässä pro gradu -tutkimuksessa tutkimuskysymykset on rajattu tarkastelemaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa. Aineistosta tarkasteltavat haastattelukysymykset ja vastaukset koskevat sekä vertaistukitoimintaa että kokemusasiantuntijatoimintaa, eikä niitä ole aineistossa eroteltu, vaan toimintaa tarkastellaan kokonaisuutena.

2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki

Kokemusasiantuntija käsitteenä yleistyi Suomessa 2000-luvulla, kun ihmisten kokemuksia toipumisesta haluttiin hyödyntää palveluiden kehittämisessä (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 10-12). Toimintaan on otettu mallia Iso-Britanniasta, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa myös palvelun käyttäjistä haluttiin aktiivisempia osallistujia. Taustalla on vaikuttanut käsitys, jonka mukaan osallistuminen on ratkaisuna moneen ongelmaan. (Meriluoto 2018, 16.)

Kokemusasiantuntijat ovat henkilöitä, joilla on omakohtaista kokemusta tietystä asiasta, minkä kautta asiantuntijuus on muodostunut (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 10-12; Meriluoto 2018, 12; Tambuyzer, Pieters & Van Audenhove 2011, 142). Kokemus voi kokemusasiantuntijatoiminnasta riippuen olla eri elämänalueilta, kuten esimerkiksi jostain riippuvuudesta tai sairaudesta, asunnottomuudesta, jonkun palvelun käytöstä tai asiakkuudesta (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 10-12). Kokemus on henkilökohtainen ja tulee esille tunnetilana ja muistoina, kun taas asiantuntijuus on palveluihin liittyvää julkista ja jaettava tietoa sekä taitoa. Kokemus ei yksin tee ihmisestä asiantuntijaa, vaan kokemusasiantuntijuus muodostuu vuorovaikutuksessa, kun koettu asia käsitteellistetään ja yksilöllisen kokemuksen lisäksi rakentuu yhteisöllinen tietoperusta, joka organisoituu asiantuntijuudeksi esimerkiksi koulutuksen kautta. (Kasila & Kettunen 2021, 10-12.)

Kokemusasiantuntijuuden yhteisenä piirteenä voidaan pitää kokemusten työstämistä voimavaroiksi, jotta ne voidaan hyödyntää muiden tukemiseen. Kokemuksellista tietoa käytetään hyödyksi muun muassa vertaistoiminnassa. (Hirschovits-Gerz

ym. 2019, 10-12.) Vertaistoiminnan käsitteellä tarkoitetaan kaikkea vertaistukeen sisältyvää toimintaa. Vertaistuki on toimintaa, jossa vertaiset, eli samanlaisia kokemuksia ja elämäntilanteita kokeneet ihmiset toimivat toistensa ja itsensä hyväksi. Vertaistuen toteutukseen vaikuttavat myös ulkoiset tekijät. (Mikkonen & Saarinen 2018, 26.) Toiminnassa vertaistukija voi jakaa tuettavalle näkemyksiään hyvistä ratkaisumalleista ja keinoista tilanteessa (Moilanen 2021, 18). Vertaista ja kokemusasiantuntijaa yhdistää sama kokemus. Kokemusasiantuntija on lisäksi käynyt tehtävään koulutuksen ja osaa jäsentää sekä arvioida kokemaansa. (Mikkonen & Saarinen 2018, 42.) Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena voivat olla osallistujien aktivointi yhteiskunnan aktiivisiksi jäseniksi, hyvän hallinnon toteuttaminen ottamalla kokemusasiantuntijat verkostoihin mukaan sekä kokemustiedon hyödyntäminen palveluissa ja niiden suunnittelussa (Meriluoto 2018, 12).

Kokemusasiantuntijatoiminnan myötä on yleistynyt myös yhteiskehittäminen. Siinä palvelujen käyttäjät otetaan kokemusasiantuntijoina mukaan kehittämään ammattilaisten kanssa palveluita yhdessä. Kokemusasiantuntijuudelle ei ole tiettyjä muotovaatimuksia, jonka vuoksi käytännöt ovat moninaisia ja rakenteellinen kehittäminen on koettu hankalaksi. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 10-11.)

Vertaistukea on aiemmin tutkittu paljon ja myös kokemusasiantuntijuudesta on tehty tutkimuksia. Tutkimuksessa vertaistukeen liittyviä teemoja ovat olleet muun muassa osallisuus, voimaantuminen, yhteisöllisyys, sosiaalinen pääoma, kohtaaminen, vastavuoroisuus, arvot sekä vaikuttaminen. Myös vertaistuen rakennetta ja muotoa on tutkittu. (Mikkonen & Saarinen 2018, 148, 154, 157.)

Keskeisiä aiempia tutkimuksia vertaistuesta ja kokemusasiantuntijuudesta Suomessa ovat Taina Meriluodon sekä Päivi Rissanen väitöskirjat. Taina Meriluoto (2018) on tutkinut väitöskirjassaan sitä, miksi kokemusasiantuntija on asiantuntija ja kenen tavoitteita siihen liittyvät hankkeet palvelevat. Meriluodon mukaan kokemusasiantuntijoista halutaan saada yhteistyökumppaneita, jotka toimivat yhteisymmärryksessä ammattilaisten kanssa. Tämä mahdollistuu siten, että asiantuntijuus määritellään kyvykkyudeksi muodostaa omista kokemuksista riippumatta puolueetonta ja objektiivista tietoa. Myös osallistuminen nähdään toiminnaksi, joka pohjautuu objektiiviseen tietoon. Asiantuntijan roolille ei pidetä sopivana voimakkaita mielipiteiden ja tunteiden ilmaisuja. Osallistuminen kuitenkin edellyttää asiantuntijuutta, mikä mahdollistaa osallistujien valikoimisen hankkeeseen haluttujen tavoitteiden mukaan. Samalla tämä rajaa muut osallistumisen ulkopuolelle, mikä on demokratian kannalta haasteellinen asetelma. (Meriluoto 2018, 123-124.)

Päivi Rissanen (2015) on väitöskirjassaan tarkastellut vertaistukea ja kokemusasiantuntijuutta sairastumisen ja kuntoutumisen näkökulmasta. Hän tarkastelee myös palvelujärjestelmän ja yksilön näkökulmasta kokemusasiantuntijuuden tuomia mah-

dollisuuksia. Yksilötasolla kokemusasiantuntijuus näkyy voimaantumisenä ja yksilökohtaisena muutoksena. Rissanen mukaan kokemusasiantuntijatoiminnalla on mahdollisuus muokata palvelujärjestelmää. Rissanen tuo myös esille tokenismin käsitteellä tilanteen, jossa kokemusasiantuntija on näennäisesti mukana ja osallistuu, mutta häntä ei aidosti kuunnella. (Rissanen 2015, 4, 14, 202-203, 207, 209.)

2.2 Osallisuus

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 1§ määrittelee, että lain yhtenä tarkoituksena on osallisuuden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Laissa ei tarkemmin määritellä sitä, miten osallisuuden edistämisen tulee käytännössä toteutua. Kati Närhi, Tuomo Kokkonen ja Aila-Leena Matthies (2013, 114) tuovat esille, että heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osallisuuden tukemisessa hyvinvointipalveluiden rooli on keskeinen.

Käsitteenä osallisuus voidaan määritellä yhteiskuntaan kiinnittymisen kokemuksena, mahdollisuudesta vaikuttaa ja osallistua sekä kokemuksena siitä, että on yhteisön jäsen (Närhi ym. 2013, 114-116; Särkelä-Kukko 2019, 232-233). Osallistumisen käsite on osallisuutta kapeampi ja tarkoittaa vapaaehtoista mahdollisuutta osallistua toimintaan sekä vastustaa tai tuoda esille tärkeäksi kokemiaan asioita. Vastakohtana osallisuudelle on osattomuus, jolloin ihminen ei ole johonkin yhteiskunnassa merkittävänä pidettyyn asiaan osallinen. Ihminen voi olla esimerkiksi työmarkkinoiden ulkopuolella tai hänellä ei ole sosiaalisia suhteita. (Närhi ym. 2013, 114-116.)

Osallisuus muodostuu yhteisön ja yksilön välisessä vuorovaikutuksessa (Närhi ym. 2013, 114-116; Särkelä-Kukko 2019, 232-233). Edellytyksenä osallisuudelle on ihmisen halu yhteisön jäsenyyteen sekä se, että yhteisö hyväksyy jäsenyyden (Närhi ym. 2013, 114-116). Kuulumisen sekä yhteisöllisyyden kokemuksen lisäksi osallisuuden kokemukseen vaikuttavat ihmisen kokemus omasta merkityksestään ja mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen, elinolosuhteet ja voimavarat sekä yhteiskunnan asenteet ja rakenteet (Särkelä-Kukko 2019, 233). Osallisuuden toteutuminen voi näkyä esimerkiksi omaehtoisena vaikuttamisena omaa elämää koskeviin asioihin sekä seurausten osalta vastuun kantamisena (Pohjola 2017, 311; Särkelä-Kukko 2019, 233). Osallisuutta voidaan tarkastella myös toimintakulttuurina (kuvio 1).



Kuvio 1. Osallisuus toimintakulttuurina. (THL 2019.)

Osallisuus toimintakulttuurina -kuviossa on havainnollistettu asiakaslähtöisyyttä toiminnan kehittämisessä. Se edellyttää monipuolista vuorovaikutusta toimijoiden välillä. Lähtökohtana on, että asiakkaat itse osallistuvat palveluidensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakasosallisuutta voi tukea asiakaspalautejärjestelmän kautta sekä erilaisia keskustelufoorumeita järjestämällä. Yksi vaihtoehto on myös yhteiskehittäminen osallistamalla asiakkaita kehittämään ammattilaisten kanssa palveluita yhdessä. Palveluita voidaan tuottaa myös kokemosiantuntijoiden kanssa yhdessä esimerkiksi vertaistukitoiminnan kautta. Osallisuuden toteuttamiseen tarvitaan rakenteiden osalta suunnitelmallinen strategia sekä toimintaohjelma, jonka kautta osallisuus mahdollistuu. (THL 2019.)

Tulevaisuuden visiona ja haasteena on edistää asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja osallistumista palveluhallinnon strategia-, politiikka sekä suunnittelutoimintaan. Vaikuttamis- ja kehittämistoiminnalle tulee luoda tarvittavat rakenteet. (Pohjola 2017, 324.) Palveluita kehitettäessä osallisuuden lisäämisellä voidaan parantaa palveluiden tehokkuutta ja laatua, mutta samalla on mahdollisuus myös oppia demokraattista päätöksentekoa. Osallisuus on osa demokratian perusrakennetta ja osa yhteiskuntaa. (Särkelä-Kukko 2019, 234, 240, 251.) Samalla osallisuus ja inklusio-työ ovat osa rakenteellista sosiaalityötä, jossa ihmisiä kannustetaan osallistumaan omaan elämään liittyvien asioiden lisäksi muutostyöhön myös palvelujärjestelmien sekä yhteiskunnan epäkohtien osalta (Närhi, Kokkonen, Rantamäki, Kannasoja &

Ruonakangas 2022, 27). Rakenteellisen kehittämistyön tavoitteena on palvelutuotannon edistäminen (Häyhtiö, Kyhä & Raikisto 2017, 85). Osallisuuteen vaikuttaa hallinnoinnin kautta myös valta. Yhteiskunnan rakenteiden kautta on mahdollisuus vaikuttaa osallisuuteen ja sen kokemukseen joko vahvistaen tai estäen sen toteutumista. (Särkelä-Kukko 2019, 234, 240, 251.) Osallistamispolitiikalle on tavanomaista huoli yhteiskuntarauhan säilymisestä (Lappalainen 2019, 128). Hallinnoinnin näkökulmasta osallistaminen on huomattu myös hyvänä menetelmänä mahdollisen vastarinnan ehkäisemisessä ja hallinnoimisen tehostamisessa. Sen kautta on mahdollista vuorovaihtuksen ja kuulemisen avulla lisätä osallistujien sitoutumista ja luottamusta toimenpiteisiin, organisaatioihin ja päättäjiin. (Siisiäinen 2019, 107-108.) Demokratian arvojen näkökulmasta on tärkeää, että osallisuuden tarkoitus, toimintatavat, periaatteet ja tavoitteet ovat selkeästi määriteltäviä (Meriluoto & Litmanen 2019, 272).

Osallisuutta on tutkittu paljon. Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan sekä palveluiden kehittämisen näkökulmasta keskeisiä aiempia tutkimuksia osallisuudesta ovat Elina Stenvallin ja Minna Laitilan väitöskirjat. Elina Stenvall tutki väitöskirjassaan (2020) lasten yhteiskunnallista toimijuutta ja osallisuutta. Stenvallin väitöskirjan mukaan lasten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia pyritään parantamaan. On myös tunnistettu, että kaikki eivät voi olla mukana samalla lailla. Lapset on nähty osallisiksi silloin, kun he ovat yhteiskunnan järjestetyissä rakenteissa mukana. (Stenvall 2020, 7-9.)

Minna Laitila tarkasteli väitöskirjassaan (2010) asiakkaan osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. Laitila huomasi tutkimuksessaan, että asiakkaan osallisuus edellytti hänen asiantuntijuutensa hyväksymistä ja hyödyntämistä. Osallisuus toteutui osallisuutena toimintaan, palveluiden järjestämiseen sekä niiden kehittämiseen. Koska asiakkaat ovat erilaisia, tulisi osallisuuden mahdollistamiseksi tarjota asiakkaalle erilaisia osallisuuden muotoja. Laitilan mukaan asiakaslähtöisellä toiminnalla sekä rakenteilla voidaan tukea osallisuutta. (Laitila 2010, 183-185.)

2.3 Empowerment

Empowerment voidaan suomentaa voimaantumisen ja valtaistumisen käsitteellä ja sillä voidaan kuvata asiakkaan toimintavoiman kasvua (Hokkanen 2009, 317). Keskeinen aiempi suomalainen tutkimus sosiaalityön kentällä empowermentista on Liisa Hokkasen (2014) väitöskirja, jossa hän tarkastelee autetuksi tulemistä ja sen edellyttämää toimijuutta valtaistavan sosiaalityön näkökulmasta. Toinen keskeinen väitöskirja

on Taina Meriluodon (2018) väitöskirja, josta on tarkemmin kerrottu kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki -luvussa. Meriluodon mukaan kokemusasiantuntijatoiminnan yhtenä tavoitteena on osallistujien voimaannuttaminen. Tämä tapahtuu antamalla tunnustusta kokemuksen kautta hankitulle tiedolle sekä arvostamalla osallistujien kokemuksia. (Meriluoto 2018, 12.) Voimaantumisprosessissa muutos voidaan saada näkyväksi dokumentoinnin avulla. Prosessissa avoimuus on tärkeää. (Eliasoph 2016, 250.)

Valtaistuminen liittyy ympäristön ja ihmisen väliseen valtaistumiseen, kun taas voimaantuminen on ihmisen sisäinen prosessi. Sosiaalityö ulottuu molempiin ja voi toimia vuoropuheluna prosessien välillä. (Hokkanen 2014, 20-21.) Robert Adamsin (2003) mukaan yhteisöt, ryhmät ja yksilöt voivat empowermentin avulla parantaa elämänlaatuaan, muuttaa elinolosuhteitaan ja vaikuttaa niihin sekä auttaa myös muita näissä tavoitteissa. Tämän kautta empowerment voidaan nähdä sekä päämääränä että prosessina. (Adams 2003, 8; Hokkanen 2009, 317-319.) Hokkasen (2009, 318) mukaan yksilön empowerment -prosessissa vertaisryhmän tuen merkitys on yleisesti tunnustettu. Hokkanen (2009, 317-319) viittaa Bob Mullalyyn (2007, 298-299), joka on määrittellyt empowermentin prosessiksi, jossa alisteisen ryhmän jäsenet saavat lisättyä hallinnantunnetta ja vaikutusmahdollisuuksiaan omassa elinympäristössään.

Hokkanen (2009) viittaa myös Stephen Roseen (2003), joka on nimennyt empowerment -prosessin vaiheiksi naming, loving ja acting. Naming -vaiheessa tarkastellaan tilannetta, johon ollaan tyytymättömiä sekä sen nimeämistä. Sen jälkeen uudelleennimetään tilanne kyvyt ja vahvuudet huomioiden. Loving -vaiheessa työskennellään vahvistaen kykyjä, joita uudelleennimeämisessä on löydetty. Acting -vaiheessa aiemmin löytyneiden mahdollisuuksien avulla alisteinen tila poistetaan. Toiminnassa keskeistä on se, että ratkaisu löytyy yksilön henkilökohtaisista voimavaroista. (Hokkanen 2009, 319-320.)

Meriluodon (2016) mukaan Suomessa kokemusasiantuntijuuden kautta voimaantuminen on muodostettu ratkaisuksi vastaamaan yksilöiden pahoinvoinnin ja tehottomien palveluiden ongelmiin. Osallistumisen nähdään valtaistavan ja vaikuttavan kehittävästi yksilöön ja seurauksena yksilön hyvinvointi näkyy aktiivisempänä osallistumisena. Meriluoto esittää, että vaikutusmahdollisuuksien avaamisen sijaan kokemusasiantuntijatoiminnassa on tuotettu hallittavissa olevia yksilöitä. Tästä näkökulmasta kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvässä voimaantumisessa ei niinkään voida puhua aidosta voimaantumisesta, joka avaisi uusia mahdollisuuksia, vaan pikemminkin halusta asettua hallittavaksi, jolloin voimaantumisen sijaan olisi kuvaa-vampaa puhua ohjaamisesta. (Meriluoto 2016, 66, 77.)

2.4 Johtaminen ja kehittäminen

Suomen perustuslaissa määritellään, että jokaiselle tulee turvata riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja lisäksi tulee tukea lasten huolenpidosta vastaavien mahdollisuudet turvata lasten hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu (Rissanen & Lammintakanen 2017, 26-30; Suomen perustuslaki 1999/731, 19§). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä julkisen sektorin eli valtion, kuntien ja tulevaisuudessa sote-uudistuksen myötä maakuntien rooli on merkittävä. Palvelujärjestelmää rahoitetaan suurimmaksi osaksi verovaroin. Julkinen sektori osaltaan rahoittaa myös yksityistä sektoria, kuten yrityksiä ja kolmatta sektoria, kuten järjestöjä ostopalvelusopimusten kautta. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 26-30.) Käännös tähän tapahtui 1990-luvulla, kun kilpailu palvelujen tuottamisessa lisääntyi. Tämä johtui siitä, että markkinatalouden toimintakäytännön periaatteita alettiin noudattamaan myös sosiaali- ja terveystalvetuissa. (Rantamäki 2016, 632.) Uuden julkisen johtamiseen on liitetty tulostavastuun ja tehokkuuden periaatteet, jonka myötä on tullut tärkeäksi arvioida myös sitä, miten rajallisia resursseja voidaan käyttää eettisesti kestäväällä tavalla (Rissanen & Hujala 2017, 92-93).

Sari Rissanen ja Anneli Hujalan (2017) mukaan johtaminen voidaan määritellä toiminnaksi, jossa päämäärän saavuttamiseksi työntekijät saadaan työskentelemään tavoitteellisesti. Johtamista voidaan myös määritellä tyypittelemällä johtamistehtäviä tai -rooleja tai sitä voidaan tarkastella jakamalla se ihmisten ja asioiden johtamiseen. Lisäksi johtamista voidaan tarkastella käyttäytymisen kautta, kuten autoritaarisen ja demokraattisen johtamisen kautta. Rissanen ja Hujalan mukaan johtamisen määrittelyssä on paljon käytetty Luther Gulickin (1937) määritelmää. Sen mukaan johtamistehtäviin kuuluvat budjetointi, suunnittelu, kehittäminen, henkilöstön hankinta, organisointi, koordinointi, ohjaus sekä johtaminen ja raportointi. Rissanen ja Hujala viittaavat myös Henry Mintzbergiin (1989), jonka roolikategoria määritelmän mukaan johtajan rooleihin kuuluvat päätöksentekorooli, ihmissuhderooli sekä tiedonvälitysrooli. Päätöksentekorooliin kuuluvat neuvottelijan, yrittäjän, voimavarojen jakajan sekä häiriöiden käsittelijän roolit. Ihmissuhderooliin puolestaan kuuluvat johtajan, keulakuvan ja yhdyshenkilön roolit. Tiedonvälitysrooliin taas kuuluvat tiedonvälittäjän, tarkkailijan sekä puhemiehen roolit. (Rissanen & Hujala 2017, 82-83.)

Johtamista voidaan tarkastella myös organisaatiosta ulospäin suuntautuvana sekä sen sisällä tapahtuvana johtamisena. Organisaatio voidaan määritellä tarkoitukseen mukaisesti rakennetuksi sosiaalisiksi yksiköiksi, jota päämäärien saavuttamiseksi jatkuvasti jälleenrakennetaan. (Rissanen & Hujala 2017, 82-83, 86.) Johtamistyötä voidaan tarkastella eri tasoilla, kuten lähijohdon, keskijohdon ja ylimmän johdon tasolla (Rissanen 2017, 235; Rissanen & Hujala 2017, 82-83, 86). Lähijohtamisen tasolla voidaan tarkastella johtamissuhdetta johtajan sekä työntekijän välillä, kun taas keskijoh-

tamisen tasolla voidaan tarkastella lähijohdon ja ylimmän johdon välillä olevaa johtamista, kuten yksikön johtamista. Ylimmän johdon tasolla puolestaan voidaan tarkastella organisaation strategista johtamista. (Rissanen & Hujala 2017, 82-83, 86.)

Johtamiseen vaikuttavat tietyt toiminnalle asetetut tavoitteet. Lisäksi siihen vaikuttaa lainsäädäntö sekä muut asetetut säännöt ja normit, jotka ohjailevat toimintaa. Johtamiseen vaikuttavat myös käytettävissä olevat resurssit, kuten raha, fyysiset välineet, tietojärjestelmät, tilat ja materiaalit. Resursseihin kuuluu myös työvoima, kuten työntekijän osaaminen ja työpanos. (Viitala & Jylhä 2019, 19.) Johtamisosaamisen käsitteellä voidaan kuvata johtajan tehtävässä tarvittavia kykyjä, taitoja, tietoja ja asenteita (Zitting, Laulainen & Niiranen 2019, 382). Sosiaalityön johtamisessa tarvitaan talousjohtamisen, verkostojohtamisen ja henkilöstöjohtamisen osaamista, hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja sekä lainsäädännön tuntemista. Kunnan ja organisaation talous vaikuttaa alati johtamiseen. Myös valta ja sen käyttäminen kuuluvat johtamiseen, mikä näkyy esimerkiksi valtasuhteena työntekijöihin. Valta liittyy samalla myös johtajan vastuuseen työssä havaittujen epäkohtien esille tuomisessa. (Rissanen 2017, 237-241.)

Johtamista on tutkittu paljon ja sen kautta on muodostunut erilaisia teorioita, joiden kautta johtamista pyritään ymmärtämään. Johtamista voidaan tarkastella eri johtamisnäkökulmista, kuten esimerkiksi talousjohtamisen, strategisen johtamisen, osaamisen johtamisen, muutosjohtamisen, projektijohtamisen ja tietojohdamisen kautta. (Rissanen & Hujala 2017, 87-88, 91, 95.) Myös käyttäytymiseen liittyvää johtamistutkimusta on tehty paljon (Yukl, Mahsud, Prussia & Hassan 2019, 774). Yksi näkökulma johtamiseen on voimaannuttava johtaminen, jossa työntekijöitä otetaan mukaan päätöksentekoon (Hassan, Mahsud, Yukl & Prussia 2013, 135; Yukl 2012, 72). Johtamisteorioissa johtaminen näyttäytyy erilaisena riippuen siitä, miten maailma ja tiedon olemus ymmärretään. Paradigman käsitteellä voidaan kuvata tutkijan taustafilosofiaa siitä, mikä on totta. Perusolettamuksia paradigman sisällä ei kyseenalaisteta, vaan ne tulevat annettuna. (Rissanen & Hujala 2017, 87-88, 91, 95.)

Rissanen ja Hujalan (2017) mukaan johtamisen paradigmoja voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, kuten esimerkiksi sosiaalisen konstruktivismin tai realismin kautta. Sosiaalinen konstruktivismi ei kiellä ihmisestä riippumattoman maailman olemassaoloa, mutta painottaa, että ihmisten välinen vuorovaikutus ja yhteisten merkitysten luominen rakentavat todellisuutta ja maailmaa. Esimerkiksi johtamista ei olisi ilman ihmisiä. Myös organisaatio nähdään ihmisten muodostamana ja vuorovaikutuksen ylläpitämänä sosiaalisena rakennelmana, joka muotoutuu jatkuvasti. Realistinen maailmakuva puolestaan käsittää todellisuuden olevan objektiivinen ja ihmisestä riippumaton. Esimerkiksi organisaatio nähdään ihmisistä erillään olevana vakaana ja säännönmukaisena järjestelmänä. Realistisen maailmankuvan mukaan tieto on mahdollista täsmällisesti määrittää ja ihminen tekee päätökset tarkasti harkitun tiedon

pohjalta. (Rissanen & Hujala 2017, 95.) Tutkijana ymmärrän maailman itse sosiaalisen konstruktivismin mukaisesti, jossa johtaminen tapahtuu yhä enemmän vuorovaikutuksessa, ja siihen vaikuttavat niin työntekijät kuin muut verkostotkin.

Johtamista ja johtamisosaamista haastavat jatkuvan kehittämisen odotukset. Kehittämistyö mahdollistaa osaltaan rakenteellisen sosiaalityön tekemisen. (Rissanen 2017, 235.) Anneli Pohjolan (2017) mukaan rakenteellinen sosiaalityö on tullut lakisääteiseksi tehtäväksi sosiaalityössä. Sosiaali- ja terveystalvueluita kehitettäessä tarvitaan tuoretta tietoa palvelujen toimivuudesta ja rakenteellisista tekijöistä sekä ihmisten elinolosuhteista ja avuntarpeista. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu muun muassa tiedon tuottaminen sosiaalipalveluiden vaikutuksista ja ihmisten tarpeista sekä tiedon raportointi päätöksiä tekeville henkilöille. Sosiaalisten ongelmien korjaamisesta ja ehkäisystä tulee tehdä myös toimenpide-ehdotuksia sekä kehittää palveluita ja paikallista sosiaalityötä. (Pohjola 2017, 323-324.) Kehittämistoiminnassa johtajalla on keskeinen rooli, sillä johtaja voi vaikuttaa muun muassa kehittämistoiminnan kohdistamiseen ja resursseihin. Projektityöskentely voi olla johtajalle hyvä kehittämisen väline, mutta siihen voi liittyä myös haasteita. Esimerkiksi hanketyöskentelyssä projektirahoitus ja kehittämiseen käytettävissä oleva aika eivät ole aina olleet riittäviä, mikä on näkynyt kehittämistyön tuloksissa. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 35-36.)

Maritta Itäpuisto, Johanna Kiili ja Kaisa Malinen (2022) ovat tutkineet asiakasosallistumisen johtamista järjestöissä sekä julkisen sektorin lapsi- ja perhepalveluissa. Asiakasosallistumisen johtamista koskevaa tutkimusta on tehty erittäin vähän. Tutkimuksessa havaittiin, että johtajat eivät juurikaan puheissaan kuvailleet konkreettisesti sitä, millaista johtaminen tällä hetkellä on. Johtamisessa järjestöjohtajat painottivat johtamisessa arvoja, kun taas julkisen sektorin johtajat painottivat puheissaan johtamisen käytännön tehtäviä. Johtajat toivat vastauksissa myös esille, että organisaatioissa asiakasosallistumista ei mitenkään johdeta tällä hetkellä. Aineiston perusteella tutkijoille välittyi kuva siitä, että johtajat eivät koe velvollisuutta tai oikeutta asiakasosallistumisen johtamiseen. Heillä ei myöskään ole lainsäädännön näkökulmasta asiakasosallistumisen johtamista näyttävätyy johtajien puheissa tällä hetkellä työntekijöiden johtamisena. Työntekijöillä on asiakasosallisuuden johtamisessa keskeinen rooli, sillä käytännössä johtamisvastuu asiakasosallisuudesta valuu työntekijöille, jotka tekevät asiakastyötä. Tutkimuksessa ei selvinnyt, ovatko työntekijät tietoisia tästä roolista ja sen tuomista odotuksista. (Itäpuisto, Kiili & Malinen 2022, 119, 128-133.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia julkisen sektorin esihenkilöiden käsityksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä, toiminnan riskeistä ja hyödyistä sekä johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa. Asiakasosallistumisen johtamisesta, johon vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta sisältyvät, ei ole tehty aiemmin paljoa tutkimusta (Itäpuisto, Kiili, & Malinen 2022, 118-119). Kuitenkin kokemusasiantuntijatoimintaa pyritään hyödyntämään enenevässä määrin. Tutkimus tuottaa tärkeää tietoa aiheesta, sillä sen kautta vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa ja sen johtamista voidaan tulevaisuudessa kehittää.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Minkälaisia käsityksiä julkisen sektorin esihenkilöillä on vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa?
2. Minkälaisia käsityksiä julkisen sektorin esihenkilöillä on vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä sekä toiminnan riskeistä ja hyödyistä lapsi- ja perhepalveluissa?

3.2 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata olemassaolevaa elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 161). Laadullinen tutkimus on merkityksellistä, koska osa tutkimuskohteista on näkymättömiä ja ne syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Puusa & Juuti 2020b, 58). Tutkimus rajautuu tiettyyn paikkaan sekä aikaan. Sen kautta ei niinkään ole tarkoitus vahvistaa jo esille tuotuja väittämiä todellisesta elämästä, vaan keskeistä on uuden tiedon tuottamisen kautta pyrkiä tutkittavan arvoituksen ratkaisemiseen, ilmiön ymmärtämiseen sekä selittämiseen tulkintojen kautta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 161; Puusa & Juuti 2020a, 23-24.)

Ihmisiä tutkivissa tieteissä eli ihmistieteissä on kyseenalaistettu, että tiede tuottaisi varmaa tietoa, mutta on katsottu, että systemaattista epäilyä sen kautta on mahdollista tuottaa. Ihmistieteissä tieto on kulttuurisidonnaista ja sitä voidaan pitää tulkinnallisena, paikallisena, tarinallisena ja moniäänisenä. (Puusa & Juuti 2020a, 23, 35.) Tutkijan arvolähtökohdat ja tieto vaikuttavat tutkittavan ilmiön ymmärtämiseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 161).

Aineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla ja aineiston käsittelyssä on hyödynnetty atlas.ti -ohjelmistoa. Sisällönanalyysi sopii kaikkeen laadulliseen tutkimukseen, sillä se on perusanalyysimenetelmä. Analyysin tavoitteena on rakentaa ilmiöstä selkeä kuvaus. Aineisto voidaan analysoida teorialähtöisesti, teoriaohjaavasti tai aineistolähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 103-113.)

Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2018) mukaan täysin aineistolähtöisen tutkimuksen tekeminen olisi hankalaa, sillä tuloksiin vaikuttavat aina tutkijan asettamat tutkimusmenetelmät, käsitteet ja tutkimusasetelmat. Tutkijan tulisi kontrolloida, etteivät hänen omat ennakkoluulonsa vaikuta analyysiin, vaan se tapahtuu vain tiedonantajan ehdoilla. Teorialähtöisessä analyysissä aiemmin luotu valmis teoria ohjaa analyysia. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla puolestaan on pyritty ratkaisemaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin haasteita. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysin ei suoraan tarvitse pohjautua teoriaan ja aineistosta valitaan analyysiyksiköt. Aieman tiedon vaikutus on kuitenkin analyysistä tunnistettavissa, ja se auttaa tai ohjaa analyysin teossa. Analyysissä voidaan edetä ensin aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheessa teoria otetaan mukaan kokonaisuutta tarkastellessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 103-113.)

Sisällönanalyysissä aineisto ensin pelkistetään ja tiivistetään. Analyysiyksiköiden valintaa ohjaavat tutkimuksen tehtävänasettelu sekä tarkoitus ja aineistosta jätetään tutkimuskysymyksen kannalta epäolennainen pois. Sitten aineisto ryhmitellään samankaltaisten ja eroavien käsitteiden avulla ryhmiin ja isompiin luokkiin. Lopuksi tutkimuskohteesta muodostetaan kuvaus yläkäsitteiden ja teemojen avulla. Aineistoa

tulkitsamalla saadaan tutkimusongelmaan vastauksia. Teoreettinen viitekehys auttaa ilmiön tulkitsemisessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 103-113.) Tässä tutkimuksessa aineiston analyysissä on edetty ensin aineistolähtöisesti ja teoriaohjaavuus tulee esille tuloksissa, jotka on sidottu teoriaan ja jonka kautta kokonaisuutta tarkastellaan. Myös teoreettinen viitekehys on auttanut tutkimustulosten tulkinnassa.

3.3 Aineisto

Tutkimusaineistona on hyödynnetty valmista Kaisa Malisen, Johanna Moilasan, Mari Punnan, Johanna Kiilin ja Anu-Riina Svenlinin esihenkilöiden haastatteluaineistoa lapsi- ja perhepalveluiden vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta, joka on kerätty vuosina 2019-2020. Aineiston käyttöön on haettu käyttölupaa 2.1.2022 Aila-tietoarkiston kautta. Käyttölupa on myönnetty 10.1.2022. Aineisto on saatu anonymisointuna ja tutkimuksen teon ajan sitä on säilytetty Jyväskylän yliopiston palvelimella. Aineisto on hävitetty pro gradu -tutkielman valmistuessa.

Aineisto on kerätty ”*Vertaistuen ja Kokemusasiantuntijuuden paikka lapsi ja perhepalveluissa*” eli VerKo -hankkeessa. Hankkeeseen on kuulunut yhteensä neljän eri aineiston kerääminen. Esihenkilöiden haastatteluiden lisäksi hankkeessa on kerätty kokemusasiantuntijatoimintaan liittyen kirjallisuuskatsausaineisto ja dokumenttiaineisto sekä kerätty ammattilaisten ryhmähaastatteluaineisto. (Malinen, Punna & Soanvaara 2021, 7.)

Aineistoja on hyödynnetty VerKo -hankkeen loppuraportissa ja lisäksi on ilmestynyt artikkeli kokemusasiantuntijuuden ammatillisista asiantuntijuuksista lapsi- ja perhetyössä. Esihenkilöhaastatteluiden aineiston tuloksista on ilmestynyt asiakasosallistumisen johtamista käsittelevä artikkeli Työelämän tutkimus 20 (1) 2022 -lehdessä, josta on kerrottu tarkemmin johtaminen ja kehittäminen -luvussa. Artikkelissa tarkastellaan haastatteluaineiston asiakasosallistumisen merkityksiä tarkastelemalla ja johtajien oman toiminnan määrittelyn kautta sitä, miten asiakkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen perustellaan sekä miten asiakasosallistumista kuvataan ja milaista sen johtaminen tällä hetkellä on haastattelujen perusteella eri sektoreilla (Itäpuisto, Kiili & Malinen, 2022, 118, 131).

Tässä pro gradu -tutkimuksessa hyödynnettyyn samaan aineistoon liittyvä esihenkilöiden haastattelun runko on esitetty tarkemmin liitteessä 1. Aineisto on VerKo-hankkeessa kerätty tekemällä yksilöllisiä teemahaastatteluja puhelimen välityksellä

lapsi- ja perhepalveluiden esihenkilöille. Kokonaisaineistossa haastatteluun on pyydetty sähköpostin välityksellä 33 esihenkilöä ja heistä 25 on vastannut myöntävästi. Sähköpostissa on kerrottu etukäteen haastattelun teemat, eikä esihenkilöiltä ole edellytetty vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta erityistä perehtyneisyyttä. Aineisto on kerätty ja haastattelut toteutettu lokakuun 2019 ja helmikuun 2020 välillä. Haastatteluun osallistuneista esihenkilöistä 8 työskenteli sosiaalipalveluissa, 7 terveydenhuollossa, 8 järjestöissä ja 2 yhdistetyssä sosiaali- ja terveystalveluissa. Työkoke-musta nykyisistä tehtävistä 11 esihenkilöllä oli enintään neljä vuotta, viidellä enintään 10 vuotta ja lopuilla yli 20 vuotta. Yhteensä työkokemusta esihenkilötehtävistä kolmella haastateltavalla oli alle vuoden, seitsemällä yli 20 vuotta ja muilla työkokemuk-sen pituus vaihteli näiden väliltä. Esihenkilöillä oli alaisia vähimmillään kaksi ja enim-millään yli sata ihmistä. (Malinen, Punna & Soanvaara 2021, 23-24.)

Esihenkilöiden haastattelujen aineiston keräämisessä Verko- hankkeessa haas-tattelijoina toimivat neljä tutkijaa. Kutakin osallistujaa haastatteli yksi tutkija. Haas-tattelut kestivät 37-90 minuuttia ja samalla ne äänitettiin sekä myöhemmin ano-nymisoitiin ja litteroitiin. Haastattelut rakentuvat neljästä teemasta (liite 1). Ensimmäi-nen teema liittyy käsitteisiin, toinen oman organisaation vertaistuki- ja kokemusasi-antuntijatoimintaan, kolmas teema johtamiseen ja neljäs riskeihin, mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen. (Malinen ym. 2021, 23-24.) Litteroituna haastatteluista muodostui tekstiä noin 225 sivua. Vaikka alkuperäiseen aineistoon on haastateltu 25 esihenkilöä, on ladattavassa aineistossa vastaukset vain 24 esihenkilöltä, sillä yhtä haastattelua ei pystytty anonymisoimaan riittävästi, joten sitä ei ole siirretty Aila-tietoarkistoon. Li-säksi haastattelurungossa on pieni epätarkkuus siinä, että teemat on numeroitu 1,2,3 ja 5, ja teema 4 puuttuu välistä (liite 1). Tässä pro gradu tutkimuksessa aineistoa on tutkimuskysymysten mukaan rajattu ja aineistosta on jätetty pois kaikki järjestöjen esihenkilöiden vastaukset keskittyen ainoastaan julkisen sektorin esihenkilöiden vas-tauksiin, joita on yhteensä 16 haastattelua.

3.4 Aineiston analyysi

Aineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Aineiston käsittelyssä on hyödynnetty Atlas.ti ohjelmaa. Analyysissa on keskitytty tarkastelemaan pro gra-dun kahta tutkimuskysymystä, joka ovat ohjanneet analyysin etenemistä:

Minkälaisia käsityksiä julkisen sektorin esihenkilöillä on vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa?

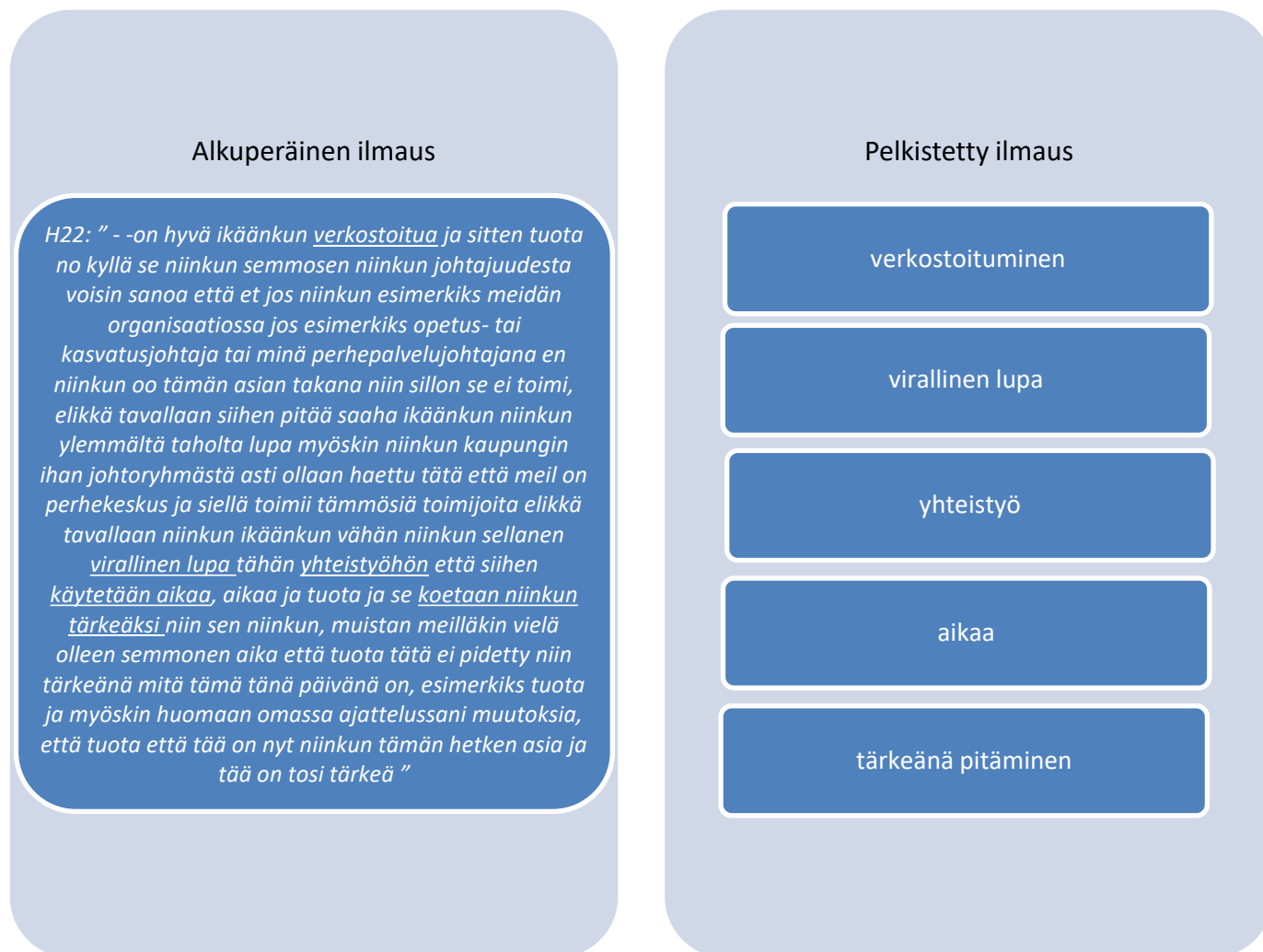
Minkälaisia käsityksiä julkisen sektorin esihenkilöillä on vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä sekä toiminnan riskeistä ja hyödyistä lapsi- ja perhepalveluissa?

Haastatteluaineiston teemarungon (liite 1) mukaiset apukysymykset:

1. *Mitä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää organisaatioltanne ja johtamiselta?*
2. *Mitä ovat (voisivat olla) vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollisuudet ja hyödyt organisaatiollenne?*
3. *Mitä ovat (voisivat olla) vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan riskit ja haitat organisaatiollenne?*
4. *Millaisena näet vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden organisaatiossanne 5v päästä? Mikä muuttuu? Mikä säilyy?*

Aloitin aineiston analyysin lukemalla julkisen sektorin esihenkilöiden haastatteluaineiston läpi ja kiinnittämällä samalla huomiota käsityksiin, jotka vastasivat tutkimuskysymyksen kannalta oleellisiin haastatteluaineiston apukysymyksiin. Sen jälkeen kävin aineiston uudelleen läpi poimimalla samalla ylös kaikki kyseisiin haastattelukysymyksiin vastaavat käsitysten pelkistetyt ilmaukset, kaiken muun aineiston rajasin tutkimuksen ulkopuolelle (taulukko 1).

Taulukko 1. Pelkistettyjen ilmausten poimiminen aineistosta



Taulukkoon 1 olen havainnollistanut sitä, miten olen poiminut pelkistettyjä ilmauksia aineistosta. Esimerkkivastaus vastaa kysymykseen yksi siitä, mitä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää johtamiselta ja organisaatiolta. Taulukosta voi huomata, että yhdestä vastauksesta on saatu useampia pelkistettyjä ilmauksia, jotka on alleviivattu ja nimetty aineistosta nousevien termien mukaan. Kun olin poiminut aineiston kaikista 16 haastattelusta valittuihin kysymyksiin vastaavat pelkistetyt ilmaukset, siirryin analyysin toiseen vaiheeseen, ryhmittelyyn.

Analyysin toisessa vaiheessa olen ryhmitellyt pelkistettyjä ilmauksia isompiin ryhmiin samankaltaisuuksien ja eroavuuksien mukaan ja nimennyt ryhmät niitä parhaiten kuvaavalla tavalla. Ryhmien muodostaminen ei ollut aivan yksinkertaista, sillä osan pelkistetyistä ilmauksista olisi hyvin voinut sijoittaa useampaan ryhmään. Esimerkiksi taulukon 2 ilmauksen "koordinointi" olisi voinut sijoittaa myös toimintasuunnitelma ryhmän alle, mutta päädyin lopulta sijoittamaan sen osaaminen ryh-

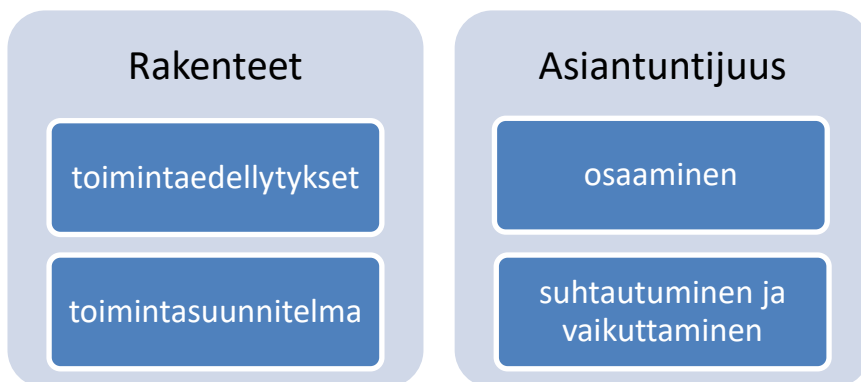
mään, koska vastauksessa tuotiin esille osaamista toiminnan koordinoimisessa. Analyysin kolmannessa vaiheessa olen muodostanut ryhmistä teemoja sekä niitä kuvaavia pääteemoja, jonka kautta tutkimuskohteesta on muodostunut lopullinen kuvaus. Taulukkoihin 2-9 olen havainnollistanut analyysin etenemistä käsitysten ryhmittelyyn ja teemojen muodostamisen kautta tarkemmin. Samalla olen nimennyt pääteemat.

Taulukot 2 ja 3 kuvaavat ryhmiä ja teemoja vertaistuki- ja kokemusasiantuntija-toiminnan johtamisen edellytyksistä. Taulukot 4-9 kuvaavat puolestaan käsityksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä sekä käsityksiä toimintaan mahdollisesti liittyvistä riskeistä ja hyödyistä. Taulukoissa näkyvät samalla kaikki pelkistetyt ilmaukset, jotka olen analyysin ensimmäisessä vaiheessa poiminut aineistosta.

Taulukko 2. Ryhmien muodostaminen. Edellytykset.

Toimintaedellytykset	Toimintasuunnitelma	Suhtautuminen ja vaikuttaminen	Osaaminen
<ul style="list-style-type: none"> •aika •budjetointi •rakenteet •tietosuoja-asiat •virallinen lupa •toimintakulttuurin muutos 	<ul style="list-style-type: none"> •tiedottaminen •valmisteltava hyvin •seuranta ja raportointi •toimintasuunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> •tärkeänä pitäminen •tuen antaminen •motivointi •juurrutus/jalkauttaminen •tilan antaminen •panostaminen •sitoutuminen •ymmärrys •avoimuus •halu hyödyntää •halu kehittää •kannustaminen •myönteinen suhtautuminen 	<ul style="list-style-type: none"> •asiantuntijuus •johtaminen •koordinointi •mahdollistaminen •perehtyminen •organisointi •yhteistyö •verkostoituminen

Taulukko 3. Teemojen muodostaminen. Pääteema: Johtamisen edellytykset.

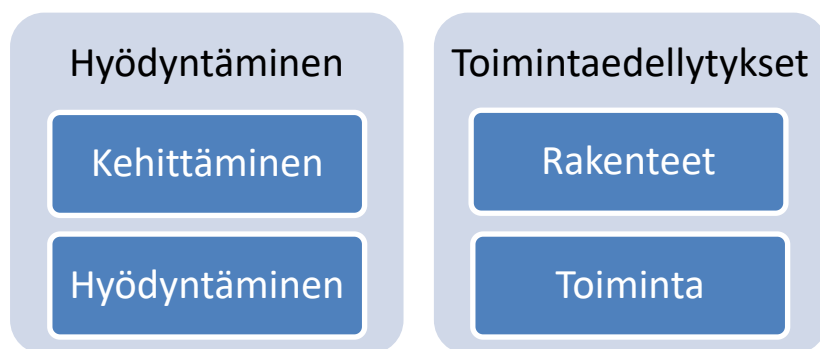


Taulukossa 3 voidaan huomata, että johtamisen edellytykset pääteeman alle alateemoja muodostui kaksi: ”rakenteet” sekä ”asiantuntijuus”. Rakenteet teemaan liittyvät käsitykset kuvailevat sitä, mitä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää esihenkilöiden käsitysten mukaan organisaatiolta. Asiantuntijuus teemaan liittyvät käsitykset puolestaan kuvailevat sitä, mitä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää johtamiselta.

Taulukko 4. Ryhmien muodostaminen. Tulevaisuus.

Toiminta	Kehittäminen	Hyödyntäminen	Rakenteet
<ul style="list-style-type: none"> •vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta säilyy •tulee olemaan osa palveluita •hitaasti eteenpäin •laajenee •vakiintuu •tulee tunnetuksi ja tutuksi •näkyvämpää •markkinoitu enemmän •pysyy puheissa •vertaisryhmät säilyy •ei aleta järjestämään itse vertaistukitoimintaa •vertaistoiminta lisääntyy •tiedotetaan vertaistuesta •muotoutuu tarpeenmukaiseen muotoon •enemmän vapaasti muodostuneita ryhmiä •kokemustoimijat kumppaneina toiminnassa 	<ul style="list-style-type: none"> •keinot ja tavat toimia kehittyvät •toiminnan kehittäminen mennyt eteenpäin •ihmisiä saadaan mukaan palvelujen kehittämiseen •aletaan kehittämään palveluita asiakkaiden kanssa •vertaiskehittäminen toimialueiden sisään 	<ul style="list-style-type: none"> •hyödynnetään enemmän •uusia ideoita ja uutta energiaa •innostuneisuus •taito hyödyntää paremmin •asiakaskokemuksia hyödynnettäisiin enemmän palvelujen suunnittelussa ja johtamisessa •löytyykö osallistujia vapaaehtoiseen vaikuttamiseen 	<ul style="list-style-type: none"> •organisointuneempaa toimintaa •olisi osallisuustyöntekijä •omat kehittäjäasiakasryhmät •omat kokemusasiantuntijat •nimetyt kokemusasiantuntijat •palveluita ja ryhmiä keskitetään •organisaatiot yhteensulautuvat •kirjallisuus kentällä jatkuu •koordinaatio ja koulutus oltava jatkossakin •organisaatioiden ja järjestöjen toiminnan yhteensovittaminen

Taulukko 5. Teemojen muodostaminen. Pääteema: Toiminnan tulevaisuus.

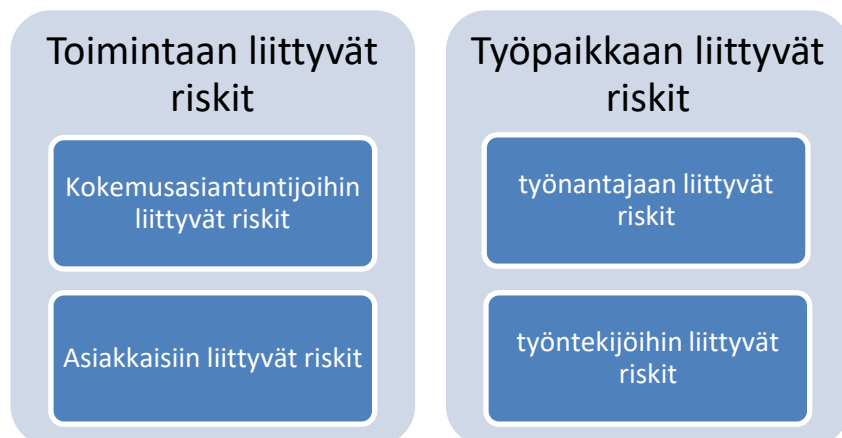


Taulukot 4 ja 5 käsittelevät vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan merkitystä tulevaisuudessa viiden vuoden päästä. Taulukosta voidaan huomata, että ensin ryhmiksi muodostuivat "toiminta", "kehittäminen", "hyödyntäminen" ja "rakenteet". Näistä puolestaan muodostui kaksi alateemaa: "hyödyntäminen" ja "toimintaedellytykset". Pääteemaksi on kuvaavasti nimetty "toiminnan tulevaisuus".

Taulukko 6. Ryhmien muodostaminen. Riskit.

Kokemusasiantuntijoihin liittyvät riskit	Työnantajaan liittyvät riskit	työntekijöihin liittyvät riskit	Asiakkaisiin liittyvät riskit
<ul style="list-style-type: none"> •kokemusasiantuntijoiden saama tuki •kokemusasiantuntijan vahva oma agenda •kokemusasiantuntija puhuu vain yhdestä kokemuksesta •yksittäinen ihminen ei edusta kaikkien näkemyksiä •kokemusasiantuntijan puheet •olisi hyvä olla rekisteri josta voisi tarkistaa kokemusasiantuntijan •kokemusasiantuntijan oma tilanne •kokemusasiantuntija ei ole työstänyt riittävästi omaa kokemusta/traumatisoitunut •kokemusasiantuntija kuormittuu liikaa •ei-ammattillisuus kokemusasiantuntijoilla •kokemusasiantuntijapalkkoiden vaikutus heidän saamiin tukiin 	<ul style="list-style-type: none"> •imagohaitta •tietoturva ja tietosuoja -asiat •rahoitus •eturistiriidat, juridiset- ja jääviysoongelmat •etäisyyksien vaikutus toimintaan •pitäisi pystyä ylläpitämään ja viemään eteenpäin toimintaa 	<ul style="list-style-type: none"> •tilannetta ei osata ohjata oikein •voi olla raskasta työntekijälle •tiedon kulkeminen ja yhteinen ymmärrys •toiminnan pyörittäminen käy raskaaksi 	<ul style="list-style-type: none"> •vaitiolovelvollisuus •alkuperäinen asia pitää myös tulla hoidetuksi •julkisuushakuisuus •perheen asiat lähtevät leviämään

Taulukko 7. Teemojen muodostaminen. Pääteema: Toiminnan riskit.

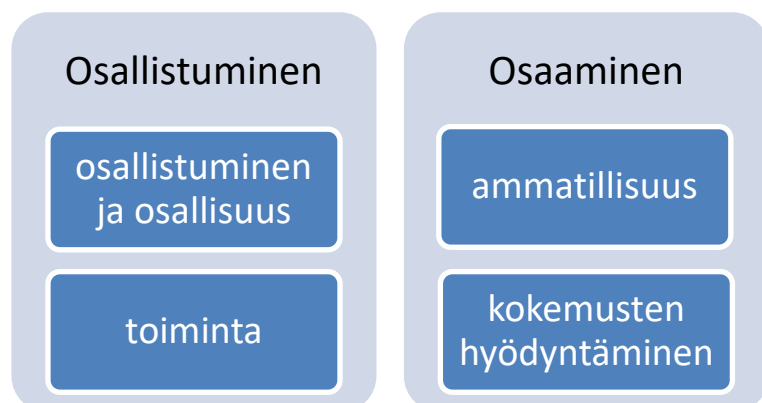


Taulukot 6 ja 7 käsittelevät vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan mahdollisesti liittyviä riskejä. Ryhmiä pelkistetyistä ilmauksista muodostui neljä ja ne luokiteltiin sen mukaan, liittyikö riski kokemusasiantuntijaan, asiakkaisiin, työnantajaan vai työntekijään. Alateemoja muodostui kaksi: "toimintaan liittyvät riskit" ja "työpaikkaan liittyvät riskit". Pääteemaksi muodostui "toiminnan riskit".

Taulukko 8. Ryhmien muodostaminen. Hyödyt.

Osallistuminen ja osallisuus	Kokemusten hyödyntäminen	Ammatillisuus	Toiminta
<ul style="list-style-type: none"> •saadaan aktivoitua perheitä enemmän •perheillä enemmän mahdollisuuksia osallistua toimintaan •tuo asiakkaan näkökulmaa huomioon •näkökulmien lähentyminen •asiakkaille voimauttavaa •tukee asiakkaita •asiakkaat kiinnostuneita kokemuksista 	<ul style="list-style-type: none"> •asiakaskokemusten hyödyntäminen palvelujen kehittämiseen •laajempi kokemus helpompi viedä eteenpäin •asioiden reflektointi ja käsittely laajemmasta näkökulmasta 	<ul style="list-style-type: none"> •ymmärrys •pysytään ajan hermolla •oppiminen •laajentaa ammattilaisen ajattelua •avoimuus lisääntyy •laatu kasvaa •tuo läpinäkyvyyttä •toiminta sitoutetaan paremmin tarpeeseen 	<ul style="list-style-type: none"> •voidaan ennaltaehkäistä pulmia perheissä •laajentuminen •rikastuttaa •edullista taloudellisesti •enemmän vertaisryhmiä •verkostoituminen •yhteisöllisyys

Taulukko 9. Teemojen muodostaminen. Pääteema: Toiminnan hyödyt.



Taulukot 8 ja 9 käsittelevät vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollisia hyötyjä. Ryhmiä pelkistetyistä ilmauksista muodostui neljä ja ne luokiteltiin sen mukaan, liittyikö hyöty osallistumiseen ja osallisuuteen, toimintaan, ammatillisuuteen vai kokemusten hyödyntämiseen. Alateemoja muodostui kaksi: "osallistuminen" ja "osaaminen". Pääteemaksi muodostui "toiminnan hyödyt". Analyysissa muodostuneita pääteemoja tarkastellaan tarkemmin tutkimuksen tulokset -osiossa.

3.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa sitä, että tutkimus noudattaa tiedeyhteisön hyväksymiä eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä. Tutkija on vastuussa hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta. Tutkijan tulee näyttää, että hän hallitsee johdonmukaisesti tiedonhankinnan, tutkimusmenetelmät sekä tutkimustulokset. Tieteelliselle tutkimukselle on asetettu tiettyjä ehtoja, jotka tutkimustulosten tulee täyttää. Vaatimuksena on, että tutkimustulokset joko osoittavat, miten aiempaa tietoa voidaan yhdistellä tai hyödyntää uudella tavalla tai vaihtoehtoisesti tutkimuksen on tuotettava uutta tietoa. (Vilka 2021, 37, 42.)

Tämä pro gradu tutkimus tuottaa uutta tietoa siitä, miten julkisen sektorin esihenkilöt näkevät vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden viiden vuoden päästä. Samalla tutkimus yhdistää aiempaa tietoa johtamisesta vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytyksiin. Aiemmin samasta aineistosta on tutkittu sitä, miten asiakasosallistumista kuvataan ja perustellaan ja miten sitä johdetaan tällä hetkellä järjestöissä ja julkisella sektorilla. Aiemman tutkimuksen ana-

lyysi on tehty aineistolähtöisesti ja osana analyysia on tarkasteltu asiakasosallistumisen käsitteitä. Analyysissa 25 haastattelun aineistosta on aluksi poimittu työntekijöiden ja organisaatioiden rooleja ja niiden suhteita asiakkaisiin sekä asiakasosallistumiseen ja sen johtamiseen liittyviä kohtia. Analyysin edetessä aineistoa on tiivistetty ja verrattu haastateltavien taustaorganisaatioihin ja muihin tietoihin. Lopuksi analyysi on tiivistynyt kahteen ydinteemaan, jotka ovat asiakasosallistumiseen liittyvät käsityksen sekä johtamisen kuvaaminen. (Itäpuisto, Kiili, & Malinen 2022, 118, 120, 124.)

Aiemman tutkimuksen ja tämän pro gradu tutkimuksen analyyseja yhdistää se, että myös tämän tutkimuksen analyysi on aluksi edennyt aineistolähtöisesti. Erona on se, että tässä tutkimuksessa analyysia ohjanneet tutkimuskysymykset liittyvät julkisen sektorin esihenkilöiden käsityksiin vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytyksistä ja toiminnan tulevaisuudesta sekä toiminnan riskeistä ja hyödyistä lapsi- ja perhepalveluissa. Analyysien erona on myös se, että aiempi tutkimus on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla, kun taas tämä pro gradu tutkimus on tehty teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tämän pro gradu tutkimuksen tekoaikaan aiemmasta tutkimuksesta on julkaistu yksi artikkeli, joten yksityiskohdaisempaa tietoa aiemman tutkimuksen analyysista ei ole saatavilla.

Tämän pro gradu tutkimuksen tekemisessä on mahdollisimman hyvin pyritty noudattamaan hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja eettisiä periaatteita. Hyvän tieteellisen käytännön vaatimuksena on se, että tutkimusta tehdessä ja tutkimustuloksia esittäessä tutkija on rehellinen, vilpitön ja noudattaa tarkkuutta sekä yleistä huolellisuutta. Vilpillä tarkoitetaan toimintaa, jossa toisten tuotoksia plagioidaan, vääristellään tai sepitetään. Vilpitön ja rehellinen toiminta sekä muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen toteutuvat esittämällä omat ja muiden tutkimusten tulokset asianmukaisesti sekä käyttämällä tarkkoja lähdeviittauksia. (Vilkkä 2021, 37-38.) Lisäksi muiden tekstejä ei plagioida, tuloksia ei sepitetä eikä kritiikittömästi yleistetä eikä tutkimuksen raportointi ole puutteellista eikä harhaanjohtavaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 25-26).

Hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja eettisiä periaatteita on pyritty mahdollisimman hyvin noudattamaan myös hankkeessa, jossa aineisto on kerätty. Hankkeessa on kunnioitettu tutkimukseen osallistuvien yksityisyyttä, tietosuojaa sekä itsemääräämisoikeutta ja vältetty osallistujien vahingoittamista. Osallistujilta on kerätty tutkimukseen osallistumisesta kirjallinen suostumus, ja he ovat osallistuneet tutkimukseen vapaaehtoisesti. Puhelinhaastatteluissa organisaatiot eivät edellyttäneet luvan hakemista haastatteluihin. Haastatteluissa teemoja on käsitelty yleisellä ja organisaatioon liittyvällä tasolla, eikä keskusteluihin ole liittynyt yksittäiseen kokemusasiantuntijaan, asiakkaaseen tai muihin yksittäisiin ihmisiin liittyviä asioita. Aineisto on anonymisoitu, eikä organisaatioiden nimiä ole tuotu raporttiin. (Malinen, Punna & Soanvaara 2021,

27-28.) Tässä pro gradu tutkimuksessa käytetty aineisto on saatu valmiiksi anonyminoituna ja tutkimuksen teon ajan sitä on säilytetty Jyväskylän yliopiston palvelimella. Aineisto on hävitetty pro gradu -tutkielman valmistuessa.

Laadullinen tutkimus on luotettava silloin, kun satunnaiset ja epäolennaiset asiat eivät ole päässeet vaikuttamaan teorianmuodostukseen ja tulkittu materiaali ja tutkimuskohde ovat yhteensopivia (Vilkkä 2021, 155). Luotettavuuden näkökulmasta tutkija on keskeinen työväline ja luotettavuuden kriteeri, jonka vuoksi myös tutkimusraportti sisältää omaa pohdintaa (Eskola & Suoranta 1998, 152-153). Tutkija tekee luotettavuuden arviointia koko ajan tutkimusta tehdessään ja valintoja pitää pystyä perustelemaan ja arvioimaan. Tutkimuksen luotettavuuteen kuuluu myös puolueettomuus ja tutkimuksen tulee olla arvovapaata. Tutkimuksessa tehtäviin valintoihin vaikuttavat kuitenkin tutkijan arvot. Tutkijan tuleekin paljastaa arvonsa, jotka voivat vaikuttaa tutkimukseen sekä pyrkiä tekemään tutkimus mahdollisimman läpinäkyvällä tavalla. (Vilkkä 2021, 155-157.)

Tutkimuksen aikana olen pyrkinyt tekemään tutkimuksesta läpinäkyvän sekä tuomaan esille tutkimukseen vaikuttavat ajatukseni ja perustelemaan tekemäni valinnat. Olen pyrkinyt myös kuvaamaan tutkimusprosessia tarkkaan ja ymmärrettävästi, jotta lukija helposti näkee, miten juuri tiettyyn tulkintaan ja lopputulokseen on päädytty. Lisäksi tutkielman liitteenä (liite 1) on aineistosta Kaisa Malisen, Johanna Moilasen, Mari Punnan, Johanna Kiilin ja Anu-Riina Svenlinin haastattelurunko, jota aineiston keräämisessä on käytetty. Liitteestä näkee, mitä apukysymyksiä olen ottanut mukaan tutkimuksen tekemiseen ja mitkä olen rajannut tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimustuloksissa olen tuonut esille aineistosta myös aineistokatkelmia. Aineistokatkelmien tarkoituksena on havainnollistaa päättelyä sekä vuoropuhelua (Vilkkä 2021, 157).

Jokainen laadullinen tutkimus on ainutkertainen kokonaisuus, eikä sitä sen takia voida toistaa sellaisenaan. On mahdollista, että tutkimusaineiston tulkinnassa muut tutkijat päätyvät erilaisiin tuloksiin, jos heillä ei ole samaa esiymmärrystä ja perehtyneisyyttä tutkittavaan aiheeseen. Kuitenkin periaate tutkimuksen teoreettisesta toistettavuudesta edellyttää sitä, että lukija päätyy tutkimuksen tekijän kanssa samaan tulokseen. Tämä edellyttää tutkimuksessa tutkimusprosessin tarkkaa kuvausta sekä tulkintojen ja päätelmien havainnollistamista. Tutkimustulokset tulee lisäksi pystyä esittämään yksittäistä tapausta yleisemmällä asteella. Tämä voi näkyä esimerkiksi yhdistämällä havaintoja. Tutkimus on yleistettävä ja pätevä, kun tulokset tulevat tematisoidusta kokonaisuudesta. (Vilkkä 2021, 156-157.)

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytykset

Johtamisen edellytyksistä muodostui analyysissä kaksi teemaa: ”rakenteet” sekä ”asiantuntijuus”. Monet haastateltavat toivat esille vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellyttävän organisaatiossa rakenteita ja osallisuuden johtamista. Vastauksissa ei tarkemmin kuvailtu sitä, minkälaista johtamisen tulisi olla.

H14: ”No kyllä se rakenne on tärkeä siihen että nyt me laitettiin tossa nyt vuoden vaihteessa alkaa meillä perusturvassa mikä nimenä muuttuu sosiaali- ja terveystalvakuksi niin tälle toimialalle tulee ihan osallisuuden niinkun tämmönen rakenne siihen osallisuuden niinkun tavallaan toimintaan, elikkä se tulee meidän hallintoon tulee tämmönen osallisuus kohta ja tuota niin meidän osallisuusyhdyshenkilöt ja osallisuutta johdetaan myös ja ja se on kyllä hyvä että se menee läpileikkaa sillan niinkun kaikki palvelut - -.”

Haastatteluissa tuotiin esille myös avoimuuden tärkeyttä. Sosiaali- ja terveystalvaku ovat perinteisesti asiantuntijakeskeisiä, joten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta tuovat muutoksia toimintamalleihin. Vastauksissa korostettiin tilan ja mahdollisuuksien antamista vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnalle.

H10: ”No tietynlaista avoimuutta. Se että sosiaali- ja terveystalvakuhan on perinteisesti ollu, jos nyt puhutaan tässä aihepiirissä niin tuota aika semmoset, tietyllä tavalla aika suljettu, asiantuntijakeskeinen, niin ehkä se vaatii semmosta uudenlaista niinkun avoimuutta - - aatteiden johtamiselta myös aktiivisuutta antaa tilaa ja olla, olla järjestämässä sitten omalta osaltaan just erilaisia mahdollisuuksia sitten osallistua kuntalaisten - -.”

Esihenkilöt toivat haastattelussa esille, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen edellyttää virallista lupaa. Tämä mahdollistaa myös ajankäytön toiminnalle. Lisäksi vastauksissa tuotiin esille, vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen edellyttää budjetointia, henkilöstön kouluttamista osallisuuteen sekä toimintasuunnitelmaa ja toimintakulttuurin muutosta.

H10: "Ja onhan se tietysti myös budjettiasia, et kun me täällä rahoja ja toimintoja suunnitellaan niin sehän pitäis näkyä sitten niinkun ihan virallisesti toimintasuunnitelmissa ja ja myös sitte talouspuolella ja siitä pitäis sitten pystyä myös raportoimaan että, et kyllä siihen sitten joutuu semmoseen tai seurantakuvia toki rakentamaan että mihin ne rahat on käytetty ja kuinka tavoitteisiin on päästy."

H14: " - -sit tietenkin se jonkun verran vaatii varmaan sitä semmosta budjetointiakin että että tietyllälailla varmaan pitää meidän omaa väkeekin kouluttaa niinkun osallisuuteen ja semmosta toimintakulttuurin muutosta myöskin työstämään, - - siihen tarttee kuntarakenteen ja huomioituna täällä palveluissa."

H23: " - - siihen pitää saaha ikäänkun niinkun ylemmältä taholta lupa myöskin niinkun kaupungin ihan johtoryhmästä asti ollaan haettu tätä että meil on perhekeskus ja siellä toimii tämmösiä toimijoita elikkä tavallaan niinkun ikäänkun vähän niinkun sellanen virallinen lupa tähän yhteistyöhön että siihen käytetään aikaa - - ."

Vastauksissa mainittiin vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellyttävän verkostoitumista ja yhteistyötä. Myös aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että johtaminen edellyttää yhteistoimintaa (Currie & Lockett 2011, 290). Johtaminen on merkittävässä roolissa yhteistyön onnistumisen kannalta, sillä sen kautta luodaan selkeät toimintatavat sekä rakenteet yhteistoiminnalle (Lammintakanen, Rissanen, Peronmaa-Hanska, Joensuu & Ruottu 2016, 10). Vastauksissa johtamisen nähtiin edellyttävän myös toiminnan organisointia ja koordinoointia. Johtajat ovat tärkeässä roolissa organisaation strategian käytäntöön viemisessä ja toimeenpanemisessa (Zitting, Laulainen & Niiranen 2019, 380). Johtaminen edellyttää lisäksi puitteista ja tietosuojasioista huolehtimista. Suurimmassa osassa vastauksia korostettiin myös johtamisen edellyttävän ymmärrystä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta ja halua hyödyntää sitä. Aiemmissa terveydenhuollon potilasosallisuutta koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että ammattilaisilla on joskus vaikeaa ymmärtää, miksi asiakkaan näkemykset tulisi ottaa käytänteissä huomioon (Pomey, Morin, Neault, Biron, Houle, Lavigueur, Bouvette, St-Pierre & Beaumont 2016, 100).

H7: " - - johtajan vastuulla on sit huolehtii niistä puitteista, elikkä just muun muassa näitten tietosuojasioista ja tälläsistä - - ."

H17: " - - ennenkaikkeaa mää ajattelen että pitäis niinkun olla sen johtoporrasta myöten niinkun oikee ymmärrys siitä että, et ja asettaa sille ihan ehkä määrätietosia tavoitteitaki sit sen myötä ja kattoo mitä ollaan saavutettu sillä toiminnalla."

Vastauksissa tuotiin esille, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellyttää ymmärryksen lisäksi perehtymistä, myönteistä suhtautumista ja asiantuntijuutta sekä toiminnan mahdollistamista. Monet haastateltavat toivat esille johtajan roolia toimia esimerkkinä muille ja viedä toimintaa eteenpäin. Tärkeänä nähtiin myös toiminnan juurruttaminen omaan työyhteisöön.

H10: ” - - johtajalla on aina niinkun se esimerkin voima myös omassa toiminnassaan ja se puhe ja toiminta et kuinka ottaa näitä tän näitä asioita esille ja kuinka suhtautuu niihin ja niin tokihan se sitten, oli se sitten verbaalista tai nonverbaalista niin niin välittyy sitten tuota työntekijäkunnalle ja ja sitten on joko edistämässä tai estämässä asian etenemistä.”

H18: ” - - vaatii sen että johto on kiinnostunut asiasta ja ja sillälailla innostunut että tota niin jaksaa sitä viedä eteenpäin sillonkin kun ehkä joku ammattiryhmä tai joku palvelu ei sitä oo niinkun kauheen mielellään ottamassa vastaan ja omaan toimintaansa kuuluvaa ja sit osaa sitä perustella ja motivoida henkilöstöä - -.”

H23: ” - - kyllähän se esimiehen tehtävä on niinkun se niinkun saaha se juurrutus sinne omaan yksikköönsä - - jos esimies ei miellä sitä vertais- tai kokemusasiantuntijuutta niin ei se ei se sinne työpaikalle sit et se näkyy semmosena epämääräisempänä, että kyllähän esimies on työnjohdollisessa oikeudessa että mitkä asiat meillä korostuu ja mitä me niinkun täällä otetaan huomioon ni sillain mää aattelen et se on äärimmäisen tärkeää - -.”

Viime vuosina on alettu korostaa vahvemmin johtajan roolia organisaation keulakuvana. Johtajalla on keskeinen rooli mainehallintatyössä. (Rissanen & Hujala 2017, 83.) Organisaatiokulttuurin muutoksessa johtajalla on myös tärkeä rooli, sillä hänen tulee ymmärtää muutosvisio ja siirtää se käytännön toiminnaksi (Ewalds Mulliez, Pomey, Bordeleau, Desbiens & Pelletier 2018, 17).

4.2 Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuus

Toiminnan tulevaisuuden osalta analyysissä muodostuivat teemat ”hyödyntäminen” ja ”toimintaedellytykset”. Suurimmalla osalla vastaajista oli positiiviset käsitykset vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä. Haastateltavista suurin osa toi esille käsityksiään siitä, että tulevaisuudessa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta vakiintuu sekä muotoutuu tarvetta vastaavaksi ja vertaisryhmät säilyvät.

H2: Kyl mä uskon, uskon siihen et nää hyvät käytännöt ja kokemukset niin ne tulee laajentuun ja vakiintumaan kyllä osaks että en en usko siihen että tai en ajattele niin että tää on vaan tämmönen tämän hetken tota noin niin muotivirtaus tai semmonen, semmonen hetken niinkun kehittämisidea vaan mää kyllä uskon et täst tulee semmonen pysyvämpi käytäntö.”

Vastauksissa tuotiin myös esille mahdollisuuksia aktivoida asiakkaita enemmän mukaan toimintaan vertaisryhmien avulla. Esille tuotiin lisäksi mahdollisuutta saada ennaltaehkäistyä ongelmia perheissä. Tämä voi toteutua normalisoimalla asioita ja mahdollistamalla avoin keskustelu vaikeista asioista.

H3: "- - jos me enemmän saatas vaikka ihan vertaisryhmiä tänne pyörimään niin me saatais enemmän niinkön aktivoitua tietysti noita odottajia ja perheitä siihen asioiden jakamiseen ja puhutaan ihan jopa jo osallisuudesta ja semmosesta yhdessä tekemisestä ja tavallaan me päästään siellä sitten jo isompiin kysymyksiin kun me saahaan ihmisiä niinkön. Toisaalta myös ihan tommon konkreettinen, pois sieltä kotoo, ruvetaan puhumaan jo sitten erilaisista niinkön mielenterveysongelmista arjen haasteista, tavallaan ihan jo tommosiin päästään kyllä riittävällä tuella ja tuota sit mietin tuota kokemusasiantuntijaa. No ehkä samoilla linjoilla että kyllähän me voitais ennaltaehkäistä pulmia perheissä ilman muuta kun me sit tavallaan tehään avoimemmaks sitä keskustelua ja normalisoidaan niitä vaikeitakin juttuja, et tää tää on ihan normaalia ja tästä voi selvitä ja mulle on käynny näin ja ymm."

Esihenkilöiden haastatteluissa tuotiin esille käsityksiä siitä, että tulevaisuudessa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta jatkuu, toiminta laajenee sekä tulee tutummaksi. Lisäksi vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa osataan hyödyntää paremmin tulevaisuudessa. Vastaajien näkemysten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa myös kehitetään tulevaisuudessa.

H9: "- - palvelukokemuksia, asiakaskokemuksia enemmän hyödynnettäs näitten palvelujen niinkun suunnittelussa ja johtamisessa et strategiseen johtamiseen selkeesti tulis niinkun sitten asiakas niinkun näkökulma niinkun esiin että, että tuota niin niin minkälaista se heidän mielestään se on se tehokas ja tuloksellinen työntekeminen - -."

H21: "Mun on kauheen vaikee kuvitella että että ainakaan häviäis pois, koska se on tavallaan sen työn, työn niinkun lähtökohta et että tota mut varmaan keinot ja tavat toimia kehittyvät ja ja tota mut mihin suuntaan niin en emmä osaa kyl määritellä sitä - -."

H18: "- - päästäs kehittään ensin sitä jälkihuolto ja sitten ja sitä varhaisten palvelujen, varhaisia palveluja eli sitä että mikä auttaa sit kun ensimmäisiä kertoja kun tullaan asiakkaaks niin miten me osattais toimia niin et perhe sais avun. Ja sitten sen jälkeen kaikkiin muihin lapsiperhe palveluihin - -."

Osa vastaajista mietti vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan ja peruspalvelujen resursseja tulevaisuudessa. Vastaajat toivat esille, että peruspalvelut ovat ensisijaisia, ja vertaistoimintaa mietitään sen jälkeen. Joissain kunnissa palveluita voidaan tulevaisuudessa joutua keskittämään lapsiperheiden määrän vähenemisen ja taloudellisen tilanteen takia. Aiemmassa vertaistukeen liittyvässä tutkimuksessa on havaittu, että vertaistuen toimijoista on pulaa ja heitä on vaikea löytää (Mikkonen & Saarinen 2018, 177).

H10: "Ja toisaalta sitten on myös nähtävissä sitä että työikänen väestö on aika tiukilla omissa hommissaan tuolla itse kukin, että onko sitten niinkun rahkeita ja voimia lähtee tämmöseen vertaistoimintaan, niin se on sitten yks kysymys kanssa että, liittyy tähän työntekeksen kulttuuriin ja vauhtiin eri aloilla - - Esimerkiks just nyt jos kyse pienten lasten perheistä niin ei välttämättä sitten, ei oo voimavaroja enää lähtee mukaan tämmöseen vapaaehtoiseen vaikuttamiseen."

H11: " - - lapsiperheitten määrä on valitettavasti niinkun vähenemässä, että se tavallaan tietenkin sitte voi vaikuttaa myöskin sitten siihen että toimintaa tietenkin täytyy tarkastella ja sitte se että kuntien rahat on varmaan aina ollu kauheen tiukat, mutta sitte se että voidaan joutua myöskin keskittämään niinkö vieläkin enemmän palveluita tai näitä ryhmiä tiettyihin kuntiin sitten et sit tulee nää etäisyysongelmat niinkö ehkä luultavasti vieläkin enemmän korostumaan tai kasvamaan sitten - -."

H22: " - - jossain määrin niinkun tää vertaistoiminta ja tämäntyyppinen toiminta lisääntyy, mutta tota niinkun kuitenkin nään että et tämmöset perustoiminnot pitää olla selkeesti niinkun tai et kunnissa pitää olla niinkun resurssit tämmösen perustoiminnan järjestämiseen, että tuota kaikkea ei voia tämmösellä, tämmösellä vapaaehtoistoiminnalla tai vertaistoiminnalla niinkun järjestää, se on on ihan selkeä asia, että, että tuota et täytyy niinkun tarkkaan miettiä että missä kohalla se on nyt niinkun järkevää ja tosiaan kuulla siin niitä yhteistyötahojakin."

Toimintoja keskitettäessä yhteistyön rooli korostuu. Tärkeänä nähtiin organisaatioiden ja järjestöjen toiminnan yhteensovittaminen. Vastauksissa mietittiin myös tulevaa sote-uudistusta ja sen vaikutuksia. Esihenkilöt toivat esille näkemystä siitä, että organisaatiot voivat sulautua yhteen.

H11: " - - ehkä lähetään systemaattisemmin myös rakentamaan myöskin siihen että vertaistuet, kolmannet sektorit ja tämmöset vapaaehtoisjärjestöt ja muut on niinkun mukana, siinä tavallaan ne saa sen terveydentekemisessä, että en mä nää sitä niinkö poissuljettuna, mut tietenki se et se, ne kaikki organisaatiot on niin kauheen levällään sitten et jos halutaan vaikka Mannerheimin lastensuojeluliitosta jotakin tai SPR:stä jotakin tai THL:stä niin sitten kaiken tämmösen yhteensovittaminen niin se on kohtuullisen iso soppa, mutta tietenki se että sitä kannattas hyödyntää jotenkin, tavallaan saahan perheille hyvinvointia."

H15: " - - sitte tämä sote-kuvio tässä saattaa tehdä sen että nää organisaatiot jotenkin yhteensulautuvat ja ja ja niinkun tämmöset toiminnan rajat niinkun häviää että että ei oo niinkun erikseen perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoidon ja sosiaalitoimeja vaan niinkun he ovat meidän yhteisiä kokemusasiantuntijoita ja se toi meidän koordinaatio saattaa niinkun siirtyä tai olla siirrettävissä ties minnekkä mutta en ossaa sanoa minnekkä - -."

Sosiaali- ja terveydenhuollossa muutosprosessit ovat viime vuosina kohdistuneet organisaation koon kasvamiseen ja integraatioihin (Rissanen 2017, 235). Sote-uudistuksen vaikutuksia on etukäteen vaikea arvioida. Uudistuksessa pienet tai yksipuolista palvelua tuottavat palveluntuottajat ovat heikoilla. Palveluntuottajat voivat jatkaa joko itsenäisinä toimijoina tai sulautua yhteen. (Mikkonen & Saarinen 2018, 180.) Organisaatioiden yhteensulautumista voidaan kuvata hybridisaation käsitteellä. Prosessissa eri sektorit omaksuvat vaikutteita toistensa toimintalogiikoista ja -käytänteistä. Tämä johtaa siihen, että yksityistä, julkista ja kolmatta sektoria ei voi enää selkeästi erottaa toisistaan. Tällöin voidaan puhua hybridioorganisaatiosta. (Rantamäki 2016, 633-634.) Sote-uudistuksessa vertaistuen asemaan vaikuttavat arvojen sovittaminen johtamiseen sekä yhteiseen toimintaan. Mikäli palveluntuottajat sulautuvat yhteen ja isompi toimija ei pidä vertaistukitoimintaa merkityksellisenä, on myös mahdollista, että toiminta loppuu. (Mikkonen & Saarinen 2018, 180.)

Esihenkilöiden vastauksissa tuli esille, että tulevaisuudessa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta on organisoidumpaa. Osa toi esille myös mahdollisuutta palata oma osallisuustyöntekijä. Vastauksissa tuotiin myös esille, että joissain organisaatioissa voitaisiin mahdollisesti järjestää omia kehittäjäasiakasryhmiä ja kokemusasiantuntijoita.

H14: ”- - 5 vuoden päästä olis tää meidän organisaatiossa oleva osallisuus, tää hallinnon rakenne kun siin on nyt se osallisuusteema niin kyllä mä nään että siellä vois olla ihan tämmösiä niinkun osallisuustyöntekijä ja tietyllälailla hän pitäis esimerkiks jonkintyyppisesti yllä esimerkiks tämmöstä niinkun kehittäjäkumppaneitten verkostoa mutta ei missään tapauksessa tämmöstä vakiintunutta - - mut vähintään niinkun että koulutuksia pidettäs ja ja niinkun nähtäs niinkun missä palveluissa sitä erityisesti tarvitaan, kun ajoittainhan ne vaihtelee tai kohtia palveluissa mis ois hyvä ottaa mukaan niin mut kyllä mä näkis in että semmosta niinkun organisoituneempaa toimintaa olis 5 vuoden päästä.”

Haastatteluissa tuotiin esille, että tulevaisuudessa kokemusasiantuntijat ovat viranomaisten kumppaneina toiminnassa. Muutamassa vastauksessa tuotiin esille käsitystä siitä, että toimintaa ei omassa organisaatiossa aloiteta, mutta asiakkaita voidaan tiedottaa muualla toimivista vertaisryhmistä. Lisäksi nähtiin mahdollisena, että vapaasti muodostuneita vertaisryhmiä olisi tulevaisuudessa enemmän. Koulutusten järjestäminen ja toiminnan koordinoiminen koettiin tärkeäksi tulevaisuudessakin. Osa uskoi, että toiminnan kirjavuus kentällä jatkuu, sillä koulutukset ovat erilaisia.

H6: ”- - meidän viranomaisten niinkun kumppanina toimii joko kehittäjäasiakkaita tai kokemustoimijoita, että jotenkin niinkun ajattelen näin.”

H7: ”- - tulee oleen sit enemmän vielä näitä tänkaltasia ööm ryhmiä mitkä ehkä organisoituu jotenkin niinkun öö ilman et se on mitään viranomaistyötä, mutta - - se alote ei, ei oo niin päin et täällä järjestetään ryhmää ja sit haalitaan osallistujia, vaan pikemminkin toisin päin et se ryhmä löytää toisensa ja sitte on se netin kautta tai miten onkaan niin tota löytää toisensa ja sit se hakee siihen tukee - -.”

H15: ”- - tää kirjavuus mikä tässä kentällä on ja varmaan tulee edelleen jatkumaan että sillä nimikkeellä olevia on ihan 0-150 tuntiin koulutusta saaneita että, että ei me voia sitten niinkun ihan aina tietää että mitä se aina tarkoittaa ellei sitä kysy - - sen mukaan vähän sitten pystyy niitä, niitä tehtäviäkin sitten ajattelemaan että et mihin, mihin tehtäviin voi niinkun sijoittaa sitten sitten heitä mutta tuota jonkinlainen koordinaatio täällä nyt jatkossakin täytyy olla ja jaja jossakin niitä täytyy kouluttaa jotta heitä voiaan käyttää tämän tyyppisiin ammattilaisten kanssa tehtäviin, tehtäviin hommiin.”

Kokemusasiantuntijuudelle ei ole määritelty tiettyjä muotovaatimuksia. Sen vuoksi myös käytännöt ovat moninaisia. Tämän takia rakenteellinen kehittäminenkin on koettu hankalaksi. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 10-11.)

4.2.1 Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan riskit

Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan riskeistä muodostui analyysissä kaksi teemaa ”toimintaan liittyvät riskit” sekä ”työpaikkaan liittyvät riskit”. Toimintaan liittyvistä riskeistä eniten mainittiin kokemusasiantuntijoihin liittyviä riskejä. Vastaajien mukaan riskit liittyivät kokemusasiantuntijan puheisiin sekä heidän tilanteeseensa ja heidän saamaansa tukeen. Vapaaehtoistoiminnan johtamista koskevassa aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, että organisaatiokulttuuri vaikuttaa vapaaehtoisten saamaan ohjaukseen (Brudney & Meijs 2014, 302). Haastattelujen vastauksissa tuotiin myös esille riskinä mahdollisuus siitä, että kokemusasiantuntija ei ole työstänyt riittävästi omaa kokemustaan. Lisäksi riskinä nähtiin se, säilyttääkö kokemusasiantuntija ammatillisen roolinsa vahvana.

H2: ”- - jos se toteutetaan se kokemusasiantuntijuus huonosti tai jollakin kokemusasiantuntijal on joku vahva oma agenda mitä hän ajaa henkilökohtasista syistä niin semmoset ehkä on niitä riskin paikkoja tai jotka sit voi, voi tota noin ni vaikeuttaa sitä perimmäistarkotust mikä tässä on.”

H3: ”- - jokainen puhuu aina kuitenkin siitä omasta, yhdestä kokemuksesta ja niistä, siitä omalla suullansa, eli eihän ne oo ikinä yleistettäviä asioita, niin se että jos tavallaan tää kokemusasiantuntija toimii yhdessä meidän kanssa niin kyllähän me ollaan kuitenkin loppuviimein siitä vastuussa hänen puheistaan ja esille tuomista asioista - -.”

H16: ”- - ehkä semmoinen että pystyy niinkun säilyttämään sellasen ammatillisen roolin siinä hyvin vahvana että, että jos sä vaikka jotain ryhmä jota tapaa vaikka useasti samoja ihmisiä, että ei niinkun sillätavoin niinkun, miten mä nyt sanoisin, mee liian, ystäväysty jonkun asiakkaan kans tai sillätavoin et tulee niinku liikaa iholle tai että rupee vaikka jotenkin että pitäis tavata vapaa-ajallaki ja näin ni siin on varmaan semmoinen riski kyllä mikä on olemassa.”

Asiakkaita koskeviksi riskeiksi vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa tuotiin esille niin asiakasta kuin kokemusasiantuntijaakin koskeva vaitiolovelvollisuus. Lisäksi riskinä mainittiin asiakkaiden mahdollinen somekäyttäytyminen, julkisuushakuisuus sekä mahdollisuus siitä, että perheen asiat lähtevät leviämään. Riskinä nähtiin myös se, saako asiakas apua alkuperäiseen asiaan, jonka takia on hakeutunut palveluihin. Yhteistyön onnistuessa asiakkaalla on mahdollista saada sekä vertaistukea että ammattiapua (Mikkonen & Saarinen 2018, 28).

H7: ”- - jokainen asiakas tulee jonkun syyn takia, heil on joku syy mihin hakevat apua ja nimenomaan ammattilaisilta, et ei sit sillä tavalla, vaikka ois kuin sopiva vertaiseksi niin ei niinkun ikäänku hurahdeta liikaa siihen että hei tätä voikin käyttää siinä ja siinä vaan että muistetaan että se alkuperäinen asia tulee myös hoidetuks, et ne ei tarvi olla joko-tai, mut kuitenkin et pitää mielessä et myös saa, saa siihen asiaan, minkä takia on tullu niin riittävästi apua.”

H16: ”- - se mitä joskus on se vaitiolo, vaitioloasiat, koska ne on aika keskeisiä - -.”

H18: ”- - kertoo jotakin sellasta mikä niinkun estää joitaki perheitä niinkun saamasta hoitoa tai sitten et että niinku jonkun perheen asiat lähtee leviämään kaupungilla tai tai että jotain,

jotain sitten retostellaan jossain netissä tai jossain jossain muualla - - emmä tiedä johtuuko se jostain somemaailmasta vai mistä mutta se että ihmiset tuo julkisiksi sellasia asioita, jotka on yksityisiä asioita ja ja se ei oo aina ihan hyvä ja ja tota se, mä puhun paljon tästä niinkun lapsen suojelemisesta mutta myös niinkun aikuiset voisivat joskus ajatella suojelevansa itseänsä niin et et niinkun ei kaikkea tartte itsestä kertoa. Ja ei voi olla että jossain kohassa ehkä näitten kokemusasiantuntijoitteinkin kanssa ni ni ni tota ei, ei ei niinkun kaikkea tartte laittaa someen tai ei kaikkea tartte niinkun julkistaa - -."

Vastauksissa riskeinä mainittiin myös työnantajaan liittyen tietosuojaja-asiat. Myös maallikon ja vertaisen oikeudet ja velvollisuudet tulisi tietää. Lisäksi työpaikalla voi esiintyä jääviysoongelmia ja eturistiriitoja.

H10: "No joo, tuota me, siis mehän ollaan tosi tarkkoja oltu aina ja kokoajan tarkempia tässä tietoturva- ja tietosuojaja-asioissa ja joskus ne sitten kyllä tota aiheuttaa päänvaivaa, että missä foorumeilla voi käsitellä mitäkin asioita - - raja niinkun siinä että tän tyyppisissä asioissa, että mitkä on sitten tämmösen vertaisen ja maallikon niinkun oikeudet ja mitkä on velvollisuudet."

H14: "- - sitten voi tulla jotain eturistiriitoja, me tehään sopimuksia eri yritysten kanssa taikka järjestöjen kanssa niin tämmösissä voi tulla kyl semmosta puntaroitavaa että vähän sellasta niinkun mikä voi tuottaa semmosta vähän niinkun juridista ongelmaa ja ehkä jotain jääviysoongelmia."

H22: "- - jos on tämmönen kovin pieni paikkakunta ja sitten tuota, sitten siellä voi tulla semmosta että joku henkilö toimii monessa roolissa ja jotenkin niinkun ehkä semmonen jääviysoasia - -."

Työntekijöihin liittyvinä riskeinä haastateltavat toivat esille, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa työntekijä ei välttämättä aina osaa ohjata tilannetta oikein. Riskinä nähtiin myös se, että nuorten kokemusten kohtaaminen voi käydä raskaaksi työntekijälle. Irja Mikkosen ja Anja Saarisen (2018) mukaan ammattilaisen jaksamista voidaan tukea vertaistuen ja työnohjauksen keinoin. Vertaistukipalveluissa jaksamista voidaan tukea useammalla ryhmänvetäjällä, mikä mahdollistaa ryhmän jatkuvuuden, keskinäisen keskustelun sekä yksittäiset keskustelut ryhmään osallistuvien kanssa. (Mikkonen & Saarinen 2018, 44, 178.)

Työnantajaan liittyviksi riskeiksi haastatteluissa mainittiin kokemusasiantuntijan puheista aiheutuva mahdollinen imagohaitta. Yhdessä vastauksessa myös mainitaan, että kokemusasiantuntijan puheet eivät välttämättä perustu tutkittuun tietoon. Kokemuksellinen tieto haastaa virallista tietoa (Jones 2021, 36; Pösö 2018, 115). Samalla se haastaa myös asiantuntijoiden asetelmia (Pösö 2018, 115). Kokemuksellista tietoa ei usein pidetä yhtä arvostettavana ja uskottavana kuin perinteistä tutkimusta, vaikka perinteistä tutkimusta tekevillä tutkijoilla ei välttämättä ole välitöntä kokemusta tutkimastaan asiasta (Beresford 2020, 3).

H9: " No onhan se tietysti se aina se imagohaitta, että jos sattuu puhua eihän me voida olla varmoja koska kokemusasiantuntijat ei oo ammattilaisia mut kokemusasiantuntijuuden ammattilaisia tietysti mut että jos jostakin vaikka sairaudesta puhutaan jotain muuta ja se puhuu semmosta mikä ei ole niinkun näyttöönperustuvaa tutkittua tietoa et se, se riskihän siellä aina on - -"

Haastattelujen vastauksissa tuotiin esille, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa yhtenä riskinä voi olla myös se, ettei toimintaan olla valmistauduttu tarpeeksi hyvin. Riskinä haastateltavat myös kokivat tiedon kulkemisen ja sen kautta yhteisen ymmärryksen syntyminen haasteen. Irja Mikkosen ja Anja Saarisen (2018) mukaan tiedonkulku on havaittu kehittämistarpeeksi myös vertaistoimintaa koskevassa tutkimuksessa. Haaste on liittynyt erityisesti asiakkaille annettavaan tietoon vertaistuesta, sillä palvelun tarvitsijat eivät ole saaneet riittävästi tietoa toiminnasta. Palveluketjun jatkuminen voi vaarantua väärinkäsitysten ja tiedon puutteen takia. Ratkaisuksi vertaistukitoiminnan haasteisiin on ehdotettu vertaistukikeskuksia, joita muihinkin maihin on perutettu. Ammattilaiset voivat myös tehdä väärin asiakkaiden tilanteista johtopäätöksiä, jos he eivät aidosti kuuntele asiakasta. Esimerkiksi terveydenhoidossa asiakkaan mahdolliset sairaudet voivat jäädä tutkimatta ja huomaamatta psykiatrisen diagnoosin tai asioiden yleistämisen takia. (Mikkonen & Saarinen 2018, 174, 185.)

Osassa vastauksia tuotiin riskinä esille se, että toimintaan tulisi löytyä ihmisiä ja toimintaa tulisi pystyä ylläpitämään sekä viemään eteenpäin rahoituksen lisäksi. Valtion hankalan taloustilanteen takia sosiaali- ja terveyspalvelujen rahoittamista ja tuottamista on pyritty ratkaisemaan sote-uudistuksen avulla, jossa palveluiden järjestämisen vastuu siirretään kunnilta maakunnille ja palvelut pyritään integroimaan yhdenvertaiseksi kokonaisuudeksi (Mikkonen & Saarinen 2018, 178-179).

H11: " - tavallaan sitten se että nää kunnat on erikokosia niin saahaanko näissä toteutettua ryhmätoimintaa tai jotakin tällasta mihin voitaisiin pyytää tavallaan että se ja että löytyykö tältä alueelta siis yleensä kokemusasiantuntijaa asioihin, tai meneekö ne, et keskittykö ne kuitenkin niinkun kaupunkiin. "

H15: " jonkun täytyy tätä toimintaa pystyä niinkun ylläpitämään ja viemään eteenpäin ja myöskin pikkusen verran rahottamaan että, että sitten pystyivät sitten saamaan pienen korvauksen tästä--."

Palveluiden järjestämisessä on tärkeää kiinnittää huomiota asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Asiakasturvallisuus koskee julkisen sektorin lisäksi myös järjestöjä sekä yksityisen sektorin toimijoita, jotka järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (Hämäläinen & Vornanen 2021, 21). Asiakasturvallisuuden edistämiseksi keskeistä on moniammatillinen yhteistyö (Mönkkönen & Niiranen 2021, 42).

Asiakasturvallisuus kuvaa niitä toimintoja ja periaatteita, joilla asiakkaan turvallisuus organisaatiossa varmistetaan. Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakasturvallisuuden periaatteisiin kuuluu hyvä kohtelu, jonka perustana on perustuslain kohta yksityisyyden suojasta ja ihmisarvon loukkaamattomuudesta. Lisäksi palvelut tulee järjestää asiakkaan edun mukaisesti siten, ettei niistä aiheudu asiakkaalle haittaa, eivätkä ne vaaranna asiakkaan psyykkistä, fyysistä, taloudellista ja sosiaalista turvallisuutta.

Asiakasturvallisuuteen kuuluu subjektiivinen ja objektiivinen turvallisuus. Subjektiivinen turvallisuus muodostuu asiakkaan omasta kokemuksesta, kun taas objektiivinen turvallisuus muodostuu ympäristöön ja käyttäytymiseen liittyvistä tekijöistä. Asiakasturvallisuuden kehittämisessä on tärkeää kuunnella asiakkaita ja heidän kokemuksiaan turvallisuudesta sekä ottaa asiakkaat kehittämistyöhön aktiivisesti mukaan. Uhkia tunnistamalla ja ehkäisemällä voidaan pyrkiä kokonaisturvallisuuden luomiseen. Valmiit toimintamallit sekä tilanteisiin valmistautuminen voivat parantaa organisaation varautumista mahdollisiin eteen tuleviin tilanteisiin. (Jylhä, Kurki & Kekoni 2021, 12-18.)

4.2.2 Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyt

Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyistä muodostui analyysissä kaksi teemaa ”osallistuminen” sekä ”osaaminen”. Vastaajien käsitysten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnalla saadaan mahdollisesti aktivoitua perheitä enemmän ja heillä on myös enemmän mahdollisuuksia osallistua toimintaan. Vastauksissa tuotiin myös esille, että kokemusasiantuntijoiden tilaaminen on edullista. Myös aiemmissa tutkimuksissa on huomattu, että vertaistoiminnalla palvelun kokonaiskustannuksia voidaan vähentää (Byrne, Roennfeldt, O’Shea & Macdonald 2018, 746).

Hyötynä tuotiin esille, että asiakkaat ovat kiinnostuneita kokemuksista. Hyötynä nähtiin myös yhteisöllisyys ja verkostoituminen sekä ajan hermolla pysyminen, asiakkaan näkökulman huomioonottaminen ja asiakkaiden voimaantuminen. Jo kokemus ymmärretyksi tulemisesta voi auttaa asiakasta jaksamaan paremmin (Mikkonen & Saarinen 2018, 183). Osallistujien voimaannuttaminen voi toteutua antamalla tunnustusta kokemuksen kautta hankitulle tiedolle sekä arvostamalla osallistujien kokemuksia (Meriluoto 2018, 12).

H7: ” - - pystytään sillä tavalla ajan tasalla siintä et mitä, mitä niinkun mikä on tällä hetkellä, mitä haasteita on ja mitä ratkasuja tehdään, et tavallaan niinkun sillä tavalla ajan hermolla pysymiseen selvästi siitä on apua - - Ja kyllä mä aattelin että se hyöty on myöski sitten ää monille asiakkaille, et kun he huomaa että heidän kokemuksensa sillä tavalla palveluissaki otetaan vakavasti ni se on myös heille voimauttavaa.”

H16: ” - - jos vaikka voi ohjata tai jotain, antaa jotain vinkkejä että vaikka mistä on itse hyötynyt, - - ja sit tietysti se verkostoitumise ja se yhteisöllisyys ja semmonen että hei et mä en oo yksin tässä niinkun sille asiakkaalle nii niinku semmonen kokemus.”

Vastaajien käsitysten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta voi laajentaa ammattilaisen ajattelua, lisätä oppimista sekä tuoda avoimuutta toimintaan. Op-

piminen on parhaimmillaan monenkeskistä tiedon sekä kokemusten jakamista (Mikkonen & Saarinen 2018, 23). Haastatteluissa hyötynä tuotiin esille, että toiminta voi lähentää asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmia ja lisätä ymmärrystä. Erityisesti vastauksissa korostui ajatus siitä, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan kautta asiakkaasta voi tulla myönteisempi tarjottuja palveluja kohtaan, sillä ne ovat mahdollisesti auttaneet kokemusasiantuntijoitakin. Vertaisten selviytymisen näkeminen voi herättää asiakkaalle toivon siitä, että itsekin voi selviytyä (Mikkonen & Saarinen 2018, 22).

Vastauksissa vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyötyinä nähtiin myös kehittämistyö ja se, että toiminnan avulla voidaan ennaltaehkäistä ongelmia perheissä. Vastauksissa tuotiin esille myös rakenteellisen sosiaalityön roolia tiettyjen ongelmien ratkaisemisessa. Ongelmien ennaltaehkäisy säästää yhteiskunnan varoja ja samalla voidaan välttää ongelmien paheneminen (Mikkonen & Saarinen 2018, 182).

H6: "- - joskus tuntuu että ne näkökulmat on niin kaukana toisistaan, niin jotenkin siinä, siinä lähentymisessä ja kun sitä lähentymistä tapahtuu niin yleensä myös sit päästään niissä asioissa eteenpäin, - - ja sit tietysti laajemmin päästään sit niihin, niihin et laajemminkin organisaatiossa ymmärretään mistä nämä tietyt ongelmat vaikka [oma taajaan asuttu kunta 1]ssa niinkun johtuu ja niihin pystytään vaikuttamaan - -."

H17: "- - kehittämistyössä hyödyntäminen niin se on varmaan se merkittävin juttu - -. Mut sitten myöskin kyllä niinkun se, äsken sanoin että se että pystyttäis niinku aina vaan tavallaan siihen varhasempaan vaiheeseen tarjoamaan erilaisia tuen muotoja että, että kun nähdään jo jotain niinkun joitain vaikka ilmiötä mitkä tällä alueella nousee että pystyttäis niinkun jo sitte vaikka sen kokemusasiantuntijatoiminnan kautta tarjoamaan, tarjoamaan jotain lisää siihen ennaltaehkäisevään työhön. Niin ne on varmaan sitten ne 2 oleellista sit tavallaan se kehittäminen ja ennaltaehkäisevyys."

H18: "- - kyllä minä luulen että siinä pystyttäisiin moni asia välittämään asiakkaille nykyistä paljon paremmin ja saatais varmaan, päästäs musta paljon syvempiin keskusteluihin ja niinkun nopeammin niihin, niihin asioihin käsiks sit mitkä on oikeesti niitä minkä kans pitää työskennellä et perheen tilanne parane."

Näkökulmien monipuolistumisen lisäksi vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta voi myös kasvattaa toiminnan laatua ja läpinäkyvyyttä. Lisäksi asiaa voi olla helpompia viedä eteenpäin, kun se ei ole pelkästään yksittäisen ihmisen asia, vaan tieto on kootumpaa. Haastattelujen vastauksissa tuotiin myös esille, että toimintaa on mahdollista laajentaa sekä sitouttaa paremmin tarpeita vastaavaksi.

H7: "- - semmosena laajempana kokemuksena kun se tulee useammalta perheeltä niin semmosta viestiä on helpompia viedä eteenpäin ja ottaa puheeks, ni sama yhtäläillä jos on niin että kasautuu tietoa yhtäläillä [oma kaupunkimainen kunta]nkin eri alueilta niin tuota näis vaikka näis perhekeskusverkostoissa ni pystyy ottamaan sillä tavalla et se ei oo jonkun tietyn perheen asiaa vaan tuota kootumpaa tietoa - -"

H14: "- - mun mielestä tämmönen kehittäjäkumppani tuo siihen sellasta laatua ja läpinäkyvyyttä ja ne voi monesti olla aika yhtä yhtäkin nää asiat että ja tulee puntaroitua niinkun eri puolilta asioita, et mää nään kyllä sillai ihan hyviä mahdollisuuksia ja sit tietenkin sellasta että se niinkun se toiminta sitoutetaan siihen, siihen niinkun tarpeeseen paremmin."

Palvelujärjestelmä ei ole olemassa itseään varten, vaan tukea ja apua tarvitsevia ihmisiä varten, joten palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä ja rakentua asiakkaiden tarpeista (Pohjola 2017, 310). Dialogin avulla voidaan löytää uudenlaisia näkökulmia ja toimintatapoja, joita ihminen ei yksin löytäisi. Dialogin kautta voidaan myös uudistaa ajattelua. Tämä tapahtuu yhteisöllisen sekä yksilöllisen reflektoinnin avulla. (Syvänen, Tikkamäki, Loppela, Tappura, Kasvio & Toikko 2015, 148.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

5.1 Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tutkia julkisen sektorin esihenkilöiden käsityksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta viiden vuoden päästä, toiminnan riskeistä ja hyödyistä sekä johtamisen edellytyksistä lapsi- ja perhepalveluissa. Tutkimustulokset on koottu taulukkoon 10.

Taulukko 10. Tutkimustulosten yhteenveto.

Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuus			
<u>Johtamisen edellytykset</u> rakenteet, organisointi, virallinen lupa, toimintakulttuurin muutos, asiantuntijuus, osaaminen, ymmärtäminen, tärkeänä pitäminen, mahdollistaminen, juurrutus, yhteistyö	<u>Toiminta</u> vertaisryhmätoiminta säilyy, toiminta laajenee ja tulee tutummaksi, toiminta muotoutuu tarpeita vastaavaksi, joissain kunnissa toimintoja voidaan keskitetään, organisaatiot voivat yhteensulautua	<u>Toiminnan riskit</u> vaitiolovelvollisuus, kokemusasiantuntijan puheet, perheen asiat lähtevät leviämään, toimintaan ei valmistauduta riittävästi tai sitä ei osata ohjata oikein	<u>Toiminnan hyödyt</u> Saadaan aktivoitua asiakkaita, näkökulmien laajeneminen ja lähentyminen, kehittämistyö, ennaltaehkäistään pulmia perheissä, avoin keskustelu ja ongelmien normalisoiminen

Vastauksena tutkimuskysymykseen vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen edellytyksistä voidaan tutkimustulosten perusteella todeta, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen edellyttää rakenteita, organisoimista, virallista lupaa toiminnalle sekä toimintakulttuurin muutosta. Tutkimustulosten mukaan johtaminen edellyttää myös asiantuntijuutta ja osaamista, yhteistyötä sekä ymmärrystä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta, halua hyödyntää sitä sekä juurruttaa toiminta yksikköön ja mahdollistaa toiminta käytännössä. Tutkimustulokset osoittavat, että johtajalla on merkittävä rooli vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämisessä. Tämä tutkimustulos on samansuuntainen aiempien tutkimusten kanssa, sillä myös aiemmissa johtamista koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että johtajalla on tärkeä rooli rakenteiden ja selkeiden toimintatapojen luomisessa sekä strategian käytäntöön viemisessä. Johtajalla on tärkeä rooli myös toiminnan jatkumisen kannalta, sillä jos johtaja ei pidä toimintaa tärkeänä, toiminta voi myös loppua, jos sen järjestämiseen ei ole lakisääteistä velvoitetta.

Julkisen sektorin esihenkilöiden käsitysten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta tulevaisuudessa jatkuu joissain yksiköissä, kun taas osassa yksiköitä toimintaa ei järjestetä. Osassa yksiköitä toimintaa voi laajentua, kun taas joissain kunnissa toimintaa voidaan tulevaisuudessa joutua keskittämään lapsiperheiden määrän vähenemisen ja kuntien taloudellisen tilanteen takia. Toimintoja keskitettäessä yhteistyön rooli korostuu. Sote-uudistuksen myötä jotkut organisaatiot voivat myös sulautua yhteen. Tutkimustulosten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan rahoituksen saaminen on sekä johtamisen edellytys, että myös mahdollinen riski toiminnan jatkumisen ja ylläpitämisen kannalta. Vastauksena tutkimuskysymykseen vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta voidaan todeta tutkimustulosten osoittavan, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuutta ei voida varmasti ennustaa.

Vastauksena tutkimuskysymykseen vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvistä riskeinä voidaan todeta, että tutkimustulosten mukaan toiminnan riskeinä voivat olla tietosuojaan ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat. Tietosuoja-asiat ovat vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa sekä johtamisen edellytys että toiminnan riski. Riskinä esimerkiksi on se, että perheen asiat voivat lähteä leviämään. Myös kokemusasiantuntijan puheet sekä riittämätön valmistautuminen toimintaan ja tilanteiden ohjaamiseen voivat olla toiminnan riskeinä. Toiminnan riskejä on tärkeä tunnistaa, jotta niitä voidaan ennaltaehkäistä ja jotta niihin voidaan etukäteen varautua. Toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa asiakasturvallisuuden huomioiminen on tärkeää. Palveluissa ja niiden suunnittelussa asiakaslähtöisyyden huomioiminen on tärkeää, koska palvelut tehdään asiakkaita varten.

Vastauksena tutkimuskysymykseen vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvistä hyödyistä voidaan todeta, että tutkimustulosten mukaan hyötynä voi

olla se, että asiakkaita saadaan aktivoitua paremmin toimintaan. Asiakkaat ovat kiinnostuneita kokemuksista, joten se voi olla toimintaan motivoiva tekijä. Hyötynä on myös se, että asiakkaan ja työntekijän näkökulmat voivat laajentua ja lähentyä toisiaan. Toiminnan kautta asiakkaan näkökulma tulee paremmin huomioiduksi ja toiminnan kautta voi tapahtua voimaantumista. Täytyy kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaan alkuperäinen syy hakea apua hoidetaan, eikä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnalla voida ratkaista kaikkea. Tutkimustulosten mukaan yhteistyö on sekä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyöty, että johtamisen edellytys. Yhteistyö on tärkeää, sillä sen onnistuessa asiakas voi saada sekä ammattiapua että vertaistukea. Tämä osoittaa, että julkisen sektorin palvelut sekä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta eivät tulevaisuudessa ole toisiaan poissulkevia, vaan voivat toimia rinnakkain.

Tutkimustulosten mukaan toiminnan hyötynä voivat olla kehittämistyö sekä se, että avoimen keskustelun ja ongelmien normalisoimisen kautta perheiden ongelmia saadaan ennaltaehkäistyä. Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan kautta toimintaa voidaan myös sitouttaa paremmin tarpeita vastaavaksi. Tutkimustulosten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta voi kasvattaa toiminnan laatua ja läpinäkyvyyttä. Ongelmien ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen säästävät myös yhteiskunnan varoja. Tutkimustulokset osoittavat, että kehittämistyö voi liittyä myös osaltaan rakenteelliseen sosiaalityöhön, johon sosiaalityössä on lakisääteinen velvoite. Rakenteellisen sosiaalityön avulla välitetään päättäjille tietoa ihmisten tarpeista ja sosiaalipalveluiden vaikutuksista sekä kehitetään sosiaalipalveluita. Palveluissa ja niiden suunnittelussa asiakaslähtöisyyden huomioiminen on tärkeää, sillä palveluita ei tehdä järjestelmää, vaan asiakkaita varten.

5.2 Pohdinta

Tutkimuksen alussa ennakkokäsitykseni oli, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen lapsi- ja perhepalveluissa edellyttää julkisella sektorilla johtajilta ymmärrystä toiminnasta. Tutkimuksen tulokset vastasivat tätä ennakkokäsitystäni, sillä ymmärryksen tärkeys johtamisen edellytyksenä tuotiin vahvasti esille. Ennakkokäsityksenä ajattelin myös, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta ei ole julkisella sektorilla vakiintunutta eikä toimintaa ole laajasti järjestetty. Ajattelin toiminnan pysyvän tulevaisuudessa viiden vuoden päästä samanlaisena kuin tällä

hetkellä, sillä toiminnan järjestämiselle ei ole lakisääteistä velvoitetta. Ennakkokäsitykseni lähtötilanteessa perustui omiin havaintoihini julkisen sektorin perhesosiaali-työstä, sillä en ole itse havainnut julkisella sektorilla järjestettävän vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa. Tämän pohjalta ajattelin, ettei esihenkilöillä olisi suuria odotuksia vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta.

Tutkimuksen tulokset poikkesivat suuresti ennakkokäsityksestäni, sillä tulosten mukaan julkisen sektorin lapsi- ja perhepalveluissa järjestetään vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa ja monella esihenkilöllä oli vahva käsitys siitä, että tulevaisuudessa toiminta vakiintuu, mikä yllätti minua ennakkokäsitykseni takia. Tutkimustulosten mukaan rahoitus on sekä johtamisen edellytys että toiminnan riski. Vaikka monessa vastauksessa tuotiin esille vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan jatkuvan, jäin miettimään, että jos toiminta ei ole vakiintunutta ja rahoitusta ei saada, toiminnan järjestäminen voi olla vaikeaa. Tulosten pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen on tulevaisuudessa mahdollista, kun johtamisen edellytykset täyttyvät. Vaikka kokemusasiantuntijatoiminnan lisääminen on ollut vuonna 2015 hallituksen yhtenä kärkihankkeena, niin vastauksissa ei tuotu esille, että vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnalle ja sen johtamiselle olisi tehty yhtenäisiä linjauksia tulevaisuudelle. Tutkimustulokset viittaavat siihen, että toiminta jatkuu kirjavana, eikä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnalle ja sen johtamiselle ole ainakaan vielä yhteiskunnassa yhtenäisiä ja selkeitä rakenteita. Jos toiminta jatkuu, olisi tärkeää rakentaa myös selkeät ja yhtenäiset rakenteet toiminnalle ja sen johtamiselle.

Tulosten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan riskinä voivat olla muun muassa vaitioloon ja tietosuojaan liittyvät asiat sekä riittämätön valmistautuminen toimintaan ja tilanteiden ohjaamiseen. Näihin riskeihin on mahdollista vaikuttaa riittävällä suunnittelulla ja toimintaan valmistautumisella. Tulosten mukaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyötyinä voivat olla muun muassa näkökulmien laajentuminen, kehittämistyö sekä perheiden ongelmien ennaltaehkäisy. Toiminnan hyödyt voivat olla yhteiskunnan kannalta merkittäviä, sillä ongelmien ennaltaehkäisy säästää yhteiskunnan varoja eikä raskaampia ja kalliimpia palveluita tarvitse käyttää. Palvelut tulisi suunnitella asiakkaita varten ja kehittämistyö voi omalta osaltaan auttaa, jotta palvelut paremmin vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin.

Kokonaisuudessaan tutkimusprosessi on ollut mielenkiintoinen ja suurin haaste prosessissa on ollut tutkimusaiheen rajaaminen, sillä löysin monia kiinnostavia tutkimuskohteita aiheesta, joita olisi ollut mielenkiintoista tutkia. Olen kuitenkin tyytyväinen lopulliseen tutkimusaiheen rajaukseen vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta ja johtamisen edellytyksistä. Tutkimus on ajankohtainen ja tärkeä, sillä se tuottaa uutta tietoa aiheesta ja sen kautta vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa ja sen johtamista voidaan tulevaisuudessa kehittää.

Aineiston analyysissä haasteita oli välillä teemojen nimeämisessä niitä parhaiten kuvaavalla tavalla. Koen kuitenkin analyysin onnistuneen hyvin, sillä teemojen kautta on saatu vastaukset tutkimuskysymyksiin. Teoriaohjaava sisällönanalyysi sopi hyvin tutkimukseen, sillä se mahdollisti analyysiyksiköiden valinnan aineistosta ja loppuvaiheessa teoria auttoi tulosten tulkitsemisessä ja kokonaisuuden tarkastelussa. On myös huomioitava, että tutkijan asettamat tutkimusasetelmat vaikuttavat aina tutkimukseen, joten olisi ollut vaikeaa tehdä täysin aineistolähtöistä tutkimusta.

Tutkijana olen pyrkinyt kirjoittamaan auki omat ennakkokäsitykseni aiheesta, jotta ne eivät vaikuta tutkimukseen. Tutkijana minulla on ollut etäinen suhde johtamiseen, sillä en ole toiminut johtamistehtävissä. Tutkimuksen aikana en ole kokenut, että ennakkoluuloni olisivat vaikuttaneet tutkimuksen ja analyysin tekemiseen. Tutkimus on pyritty tekemään mahdollisimman läpinäkyvästi sekä kuvaamaan analyysiprosessia mahdollisimman tarkasti, jotta lukija näkee, miten tulkintoihin on päädytty. Tutkimuksen tekemisessä on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä. Tämä on tapahtunut käyttämällä tarkkoja lähdeviittauksia, noudattamalla tarkkuutta ja yleistä huolellisuutta sekä olemalla vilpittömän ja rehellisen asioiden ja tiedon kuvaamisessa sekä tulosten raportoinnissa. Tulkintoja on myös pyritty havainnollistamaan käyttämällä tekstikatkelmia aineistosta.

Tutkimuksen aineisto on kerätty ennen korona pandemiaa. Koronan aikana digitalisaatio on harpannut monen toiminnan toteuttamisessa, mikä voi vaikuttaa käsitteisiin vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuudesta. Tämän pohjalta ajattelen, että mikäli samanlainen haastatteluaineisto kerättäisiin nyt, myös vastaukset ja tutkimustulokset voisivat olla erilaisia. Valmiin haastatteluaineiston käytön huono puoli tutkijan näkökulmasta on ollut se, että haastateltaville ei ole voinut itse esittää lisäkysymyksiä.

Haastatteluaineiston vastauksissa ei juurikaan kuvailtu, millaista johtamisen tulos tulevaisuudessa olla. Toisaalta haastateltavilta esihenkilöiltä ei myöskään edellytetty vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta erityistä perehtyneisyyttä. Olisin halunnut haastattelun aikana esittää haastateltaville lisäkysymyksiä johtamisesta, kuten muun muassa siitä, miten esihenkilöt näkevät vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen tulevaisuuden. Tämä olisi hyvä jatkotutkimusaihe vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen tutkimukselle, jotta toimintaa voidaan kehittää. Toinen hyvä jatkotutkimusaihe olisi tutkia sote-uudistuksen jälkeen sitä, onko rakenteissa tapahtunut muutoksia vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan ja sen johtamisen näkökulmasta, vai jääkö työntekijöiden rooli johtamisessa vakiintuneeksi käytännöksi. Jos näin on, hyvä ja tärkeä jatkotutkimusaihe olisi tutkia, onko kaikilla osapuolilla sama ymmärrys vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamisen rooleista ja odotuksista.

LÄHTEET

- Adams, Robert (2003) *Social Work and Empowerment*. Third Edition. E-kirja. Palgrave Macmillan.
- Aula, Maria, Juurikkala, Virva, Kalmari, Hanne, Kaukonen, Pälvi, Lavikainen, Marjo & Pelkonen, Marjaana. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2016:29. Saatavilla <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3813-7>>, luettu 19.9.2022.
- Beresford, Peter (2020) PPI Or User Involvement: Taking stock from a service user perspective in the twenty first century. *Research Involvement and Engagement*. 6, 36. Saatavilla <<https://doi.org/10.1186/s40900-020-00211-8>>, luettu 22.8.2022.
- Brudney, Jeffrey & Meijs, Lucas (2014) *Models of Volunteer Management: Professional Volunteer Program Management in Social Work*. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. 38 (3), 297-309. Saatavilla <<https://doi.org/10.1080/23303131.2014.899281>>, luettu 21.8.2022.
- Byrne, Louise, Roennfeldt, Helena, O'Shea, Peri & Macdonald, Fiona (2018) Taking a Gamble for High Rewards? Management Perspectives on the value of Mental Health Peer Workers. *International journal of Environmental Research and Public Health* 15 (4), 746-758. Saatavilla <<https://doi.org/10.3390/ijerph15040746>>, luettu 9.8.2022.
- Currie, Graeme & Lockett, Andy (2011) Distributing Leadership in Health and Social Care: Concertive, Conjoint or Collective? *International Journal of Management Reviews* 13 (3), 286-300. Saatavilla <<https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2011.00308.x>>, luettu 20.8.2022.
- Eliasoph, Nina (2016) The mantra of empowerment talk: an essay. *Journal of Civil Society*, 12:3, 247-265. Saatavilla <<https://doi.org/10.1080/17448689.2016.1215895>>, luettu 22.8.2022.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Ewalds Mulliez, Anna-Pauliina, Pomey, Marie-Pascale, Bordeleau, Julie, Desbiens, Francine & Pelletier, Jean-Francois (2018) A voice for the patients: Evaluation of the implementation of a strategic organizational committee for patient engagement in mental health. *Plos One* 13 (10): e0205173. Saatavilla <<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0205173>>, luettu 10.8.2022.
- Hassan, Shahidul, Mahsud, Rubiná, Yukl, Gary & Prussia, Gregory (2013) Ethical and empowering leadership and leader effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*, 28 (2), 133-146. Saatavilla <<https://doi.org/10.1108/02683941311300252>>, luettu 23.8.2022.
- Hirschovits-Gerz, Tanja, Sihvo, Sinikka, Karjalainen, Jarno & Nurmela, Anna (2019) Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Työpaperi nro 17/2019. THL. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 8.1.2022.

- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2016) Tutki ja kirjoita. 2016. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. 315-337. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61787/Hokkanen_ActaE%20145pdfA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>, luettu 9.1.2022.
- Hämäläinen, Juha & Vornanen, Riitta (2021) Asiakasturvallisuus osana laadukasta palvelujärjestelmää. Teoksessa Kurki, Taina, Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. 21-33. E-kirja. Gaudeamus Oy.
- Häyhtiö, Tapio, Kyhä, Henna & Raikisto, Kaisu-Leena (2017) Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. 85-109. Tampere: Vastapaino.
- Itäpuisto, Maritta, Kiili, Johanna & Malinen, Kaisa (2022) Asiakasosallistuminen ja sen johtaminen lapsi- ja perhepalveluiden johtajien kuvaamana. Työelämän tutkimus 20 (1) 2022. Saatavilla <<https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/102542>>, luettu 16.6.2022.
- Jones, Marjaana (2021) Patient and public involvement in healthcare. Potentials and challenges of lay expertise and experiential knowledge. Tampere: Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1994-6>>, luettu 15.9.2022.
- Jylhä, Virpi, Kurki, Taina & Kekoni, Taru (2021) Asiakasturvallisuus käsitteenä. Teoksessa Kurki, Taina, Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. 12-20. E-kirja. Gaudeamus Oy.
- Kasila Kirsti & Kettunen Tarja (2021) Kokemustietoon perustuva asiantuntijuus. Teoksessa Kettunen Tarja & Kasila Kirsti (toim.) Kokemustieto yhteiskehittämisessä. Hyppy asiakaslähtöisyyteen terveyspalveluissa. 10-16. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/74512/978-951-39-8543-1.pdf?sequence=4&isAllowed=y>>, luettu 9.1.2022.
- Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys – ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9894/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 6.2.2022.
- Lammintakanen, Johanna, Rissanen, Sari, Peronmaa-Hanska, Erja, Joensuu Maarit & Ruottu, Tiina (2016) Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Monialaisen ja ammattiryhmäkohtaisen toiminnan käytännöt ja rakenteet. STM. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:68. Saatavilla <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79134>>, luettu 8.8.2022.

- Lappalainen, Pertti (2019) Osallistamispolitiikalla hallinoidaan kansalaisia ja asukkaita. Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? 123-144. Tampere: Vastapaino.
- Malinen, Kaisa, Moilanen, Johanna, Punna, Mari, Kiili, Johanna & Svenlin, Anu-Riina. Haastattelut vertaistuesta ja kokemustiedosta lapsi- ja perhepalveluissa 2019-2020 [sähköinen tietoaaineisto]. Versio 1.0 (2021-10-14). Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD3542>
- Malinen, Kaisa, Punna, Mari & Soanvaara, Pauliina (2021) Verko -hankkeen aineistot ja menetelmät. Teoksessa Malinen, Kaisa, Moilanen, Johanna & Punna, Mari (toim.) Vertaistuki- ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa. VerKo -hankkeen loppuraportti. 21-28. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503873/JAMKJULKAISU_A3022021_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y, luettu 9.1.2022.
- Meriluoto, Taina (2016) Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Teoksessa Nousiainen, Marko & Kulovaara, Kari (toim.) Hallinnan ja osallistamisen politiikat. 65-96. SoPhi. Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/50502/978-951-39-6613-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 6.2.2022.
- Meriluoto, Taina (2018) Making Experts-by-experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y, luettu 23.1.2022.
- Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (2019) Lopuksi: Voiko osallistamisesta tulla demokratiaa palveleva? Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? 267-275. Tampere: Vastapaino.
- Mikkonen, Irja & Saarinen, Anja (2018) Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Moilanen, Johanna (2021) Hankkeen tausta ja lähtökohdat. Teoksessa Malinen, Kaisa, Moilanen, Johanna & Punna, Mari (toim.) Vertaistuki- ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa. VerKo -hankkeen loppuraportti. 10-19. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503873/JAMKJULKAISU_A3022021_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y, luettu 9.1.2022.
- Mönkkönen, Kaarina & Niiranen, Vuokko (2021) Moniammatillinen yhteistyö asiakasturvallisuuden lähtökohtana. Teoksessa Kurki, Taina, Jylhä, Virpi & Kekoni, Taru (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. 42-52. E-kirja. Gaudeamus Oy.
- Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 113-145. Tampere: Vastapaino.

- Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo, Rantamäki, Niina, Kannasoja, Sirpa & Ruonakangas, Santra (2022) Monitoimijainen rakenteellinen sosiaalityö. Teoksessa Liukko, Eeva, Muurikainen, Heidi, Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. THL raportti 1/2022, 25-30. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143940/RAP2022_001_WEB_final.pdf?sequence=7&isAllowed=y>, luettu 2.8.2022.
- Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. 308-325. Tampere: Vastapaino.
- Pomey, Marie-Pascale, Morin, Edith, Neault, Catherine, Biron, Veronique, Houle, Lise, Lavigne, Louise, Bouvette, Guy, St-Pierre, Nicole & Martin Beaumont (2016) Patient Advisors: How to implement a process for involvement at all levels of governance in a healthcare organization. Patient Experience Journal 3 (2), 99-112. Saatavilla <<https://doi.org/10.35680/2372-0247.1134>>, luettu 22.8.2022.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (2020a) Laadullisen tutkimuksen tieteenfilosofinen tausta. Teoksessa Puusa Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 23-38. E-kirja. Gaudeamus Oy.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (2020b) Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa Puusa Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 58-72. E-kirja. Gaudeamus Oy.
- Pösö, Tarja (2018) Experts by Experience Infusing Professional Practices in Child Protection. Teoksessa Falch-Eriksen, Asgeir & Backe-Hansen, Elisabeth (toim.) Human rights in child protection: Implications for professional practice and policy. Cham: Palgrave Macmillan, 111-128. Saatavilla <DOI:[10.1007/978-3-319-94800-3_6](https://doi.org/10.1007/978-3-319-94800-3_6)>, luettu 10.8.2022.
- Rantamäki, Niina (2016) Onko enää kolmatta vaihtoehtoa? Kolmannen sektorin erityisyys ja ammattimainen sosiaalipalvelujen tuottaminen. Yhteiskuntapolitiikka 81. 2016:6, 632-643. Saatavilla <<https://www.julkari.fi/handle/10024/132298>>, luettu 5.8.2022.
- Rissanen, Päivi (2015) Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Väitöskirja. Saatavilla <https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/04/Paivi_Rissanen.pdf>, luettu 23.1.2022.
- Rissanen, Sari (2017) Sosiaalityön johtaminen. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. 231-242. Tallinna: Gaudeamus.
- Rissanen, Sari & Hujala, Anneli (2017) Sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen lähtökohdat. Teoksessa Rissanen, Sari & Lammintakanen, Johanna (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 81-104. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Rissanen, Sari & Lammintakanen, Johanna (2017) Sosiaali- ja terveydenhuolto johtamisympäristönä. Teoksessa Rissanen, Sari & Lammintakanen, Johanna (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 15-38. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Siisiäinen, Lauri (2019) Hallinnan ohjaama osallistuminen vahvistaa valta-asemia. Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? 95-122. Tampere: Vastapaino.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Saatavilla <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L1P1>>, luettu 9.1.2022.
- Stenvall, Elina (2018) Yhteiskunnallinen osallisuus ja toimijuus. Lasten osallistuminen, kansalaisuus ja poliittisuus arjen käytäntöinä. Tampere: Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104221/978-952-03-0820-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>, luettu 6.2.2022.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavilla <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2>>, luettu 8.8.2022.
- Syvänen, Sirpa, Tikkamäki, Kati, Loppela, Kaija, Tappura, Sari, Kasvio, Antti & Toikko, Timo (2015) Dialoginen johtaminen. Avain tuloksellisuuteen, työelämän laatuun ja innovatiivisuuteen. Tampere: Tampere University Press. Saatavilla <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9985-2>>, luettu 22.8.2022.
- Särkelä-Kukko, Mona (2019) Syntyykö arjen omaehtoinen osallisuus spontaanisti ilman instituutiota? Teoksessa Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? 231-257. Tampere: Vastapaino.
- Tambuyzer, Else, Pieters, Guido & Van Audenhove, Chantal (2011) Patient involvement in mental health care: one size does not fit all. Health Expectations 17 (1), 138-150. Saatavilla <<https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2011.00743.x>>, luettu 22.8.2022.
- THL (2019) Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Saatavilla <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>>, luettu 8.1.2022.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Valtioneuvoston kanslia (2015) Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Saatavilla <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-181-7>>, luettu 12.8.2022.
- Viitala, Riitta & Jylhä, Eila (2019) Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. E-kirja. Edita.
- Vilkkä, Hanna (2021) Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Yukl, Gary (2012) Effective Leadership Behavior: What We Know and What Questions Need More Attention? Academy of Management Perspectives 26 (4), 66-85. Saatavilla <DOI:[10.5465/amp.2012.0088](https://doi.org/10.5465/amp.2012.0088)>, luettu 23.8.2022.
- Yukl, Gary, Mahsud, Rubina, Prussia, Gregory & Hassan, Shahidul (2019) Effectiveness of broad and specific leadership behaviors, Personnel Review 48

(3), 774-783. Saatavilla <<https://doi.org/10.1108/PR-03-2018-0100>>, luettu 23.8.2022.

Zitting, Joakim, Laulainen, Sanna & Niiranen, Vuokko (2019) Lähi- ja keskijohdon osaamisvaatimukset sosiaali- ja terveystalvelujen integraatiossa.

Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019):4, 380-392. Saatavilla

<<https://www.julkari.fi/handle/10024/138586>>, luettu 8.8.2022.

LIITTEET

LIITE 1

Haastattelut vertaistuesta ja kokemusasiantuntijuudesta lapsi- ja perhepalveluissa 2019-2020, kysymykset.

Lähde: Malinen, Kaisa, Moilanen, Johanna, Punna, Mari, Kiili, Johanna & Svenlin, Anu-Riina. Haastattelut vertaistuesta ja kokemustiedosta lapsi- ja perhepalveluissa 2019-2020 [sähköinen tietoaaineisto]. Versio 1.0 (2021-10-14). Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [jakaja]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD3542>

VerKo-haastattelun runko

Mukaan nauhuri!

Etukäteen lähetettävä: suostumuslomake, tietosuojaseloste, termi- virikemateriaali

Tummennetut kysymykset kysytään ainakin

Alkuinfo

- Hankkeen tavoitteena tutkia lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten/ esimiesten/ johtajien näkemyksiä ja kokemuksia vertaistuesta ja kokemusasiantuntijuudesta
 - Mukana erilaisia organisaatioita ja ammattilaisia erilaisilla kokemuksilla
 - ei haeta "oikeaa" tietoa, ei haeta "oikeita vastauksia", voi olla myös kriittistä
 - Kysytään samoja asioita uudestaan, kuuluu usein tutkimushaastattelujen luonteeseen
 - Luottamuksellisuudesta
 - Äänitetään, litteroidaan, anonymisoidaan litteroitaessa
 - Tietosuojaseloste lähetetty
 - Suostumuslomake lähetetty
 - Aineisto Tietoarkistoon anonymisoituna luvan antaneilta
 - Kysytään haastateltavan aikataulutusta, milloin lopetettava
- Nauhuri päälle!

TAUSTAKYSYMYKSET (5min - yht. 5min)

Kertokaa muutamalla virkkeellä omasta organisaatiostanne - keitä asiakkaat/potilaat ovat, millaisissa asioissa heille tarjotaan palveluja, kenen kanssa toimitaan jne.

Oma työtehtävä (erityisesti lasten, nuorten ja perheiden palveluiden näkökulmasta)

TEEMA: Termit ja käsitteet (5min - yht.10min)

Pyydetään katsomaan termit- virikemateriaalia

- **Mitkä tiedoston termeistä ovat tutumpia / mitkä vieraampia? Puuttuuko jotain?** Koska törmännyt ensimmäisen kerran näihin termeihin? Millaisessa tilanteessa/ missä työtehtävissä? Mitä ajatteli termeistä silloin?
- **Mitä termejä käytätte organisaatiossanne? Mitä ette käytä? Miksi?** Onko termit valittu yhteisesti/tietoisesti, onko niistä käyty yhdessä keskustelua?
- **Onko näiden käsitteiden välillä eroja, mitä? / Missä määrin termit tarkoittavat samaa / eriä?** Kerrotaan haastateltaville: Haastattelukysymyksissä tiettyjä termejä (vertaistuki, kokemusasiantuntijatoiminta, kokemustoimija, ammattilainen), sanavalinnat käytännön syistä tehtyjä, ei käsitteellinen kannanotto, haastateltavat voivat käyttää omia termejään

2. TEEMA: Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta omassa organisaatiossa (10min - yht.20min)

- **Kerrotko lyhyesti, millaista vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvää toimintaa teillä on toteutettu?** Mistä tällainen toiminta sai alkunsa?
 - Miten kokemustoimijoiden asiantuntemusta on hyödynnetty (tai voitaisiin hyödyntää) palvelujen kehittämisessä omassa organisaatiossanne? Tai organisaatioiden välisessä yhteistyössä?
 - **Millaista keskustelua yleisesti organisaatiossanne on käyty vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta?** Ketkä käyneet? Mistä puhuttiin? Mitä mieltä oltiin? Onko jotain kokemustoimijuuteen liittyvää toimintaa suunnitteilla? Mistä ajatus on saanut alkunsa? Millaista keskustelua on käyty toiminnan aloittamiseen liittyen?
 - **Mitä erityistä liittyy siihen, että kokemustoimija toimii juuri lapsi- ja perhepalveluissa?** Pitääkö jotain erityistä ottaa huomioon? **Voiko lapsi tai nuori olla kokemustoimija?** Miksi? Miksi ei? Mitä pitää huomioida?

3. TEEMA: Johtaminen ja rakenteet vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa (10min – yht. 30min)

- **Mitä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää organisaatioltanne ja johtamiselta?**
 - Miten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa johdetaan organisaatiossanne? Millaisia haasteita ja vaatimuksia vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan johtamiseen liittyy? Entä mahdollisuuksia? Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä on (voisi olla) ammattilaisten ja kokemustoimijoiden johtamisessa?
 - **Mitä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää ammattilaiselta?**
 - Mitä edellytetään kokemustoimijalta, jotta voisi toimia organisaatiossanne vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa?
 - **Miten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta kytkeytyvät organisaationne perustehtävään?**
 - **Mitä organisaatiossanne tehdään tai tulisi tehdä toiminnan laadun varmistamiseksi kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnassa?** Miten kokemustoimijoiden hyvinvointia tuetaan? Miten kokemustoimijoiden toimintaa ohjataan? Miten kokemustoimijoiden toimintaa seurataan? Mitkä tehtävät tai asiat eivät kuulu kokemustoimijalle teidän organisaatiossanne?

5. TEEMA: Hyödyt ja mahdollisuudet, riskit ja haitat; Tulevaisuus (10min – yht. 40min)

- **Mitä ovat (voisivat olla) vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollisuudet ja hyödyt organisaatiollenne?** esim. kokemustoimijoille/ammattilaisille organisaatiossanne/asiakkaille/potilaille / jollekin muulle taholle?
- **Mitä ovat (voisivat olla) vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan riskit ja haitat organisaatiollenne?** esim. kokemustoimijoille/ammattilaisille organisaatiossanne/asiakkaille/potilaille / jollekin muulle taholle?
- **Millaisena näet vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden organisaatiossanne 5v päästä? Mikä muuttuu, mikä säilyy?** Millaisena näet vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden yleisemmin lapsi- ja perhepalveluissa 5v päästä? Mikä muuttuu, mikä säilyy?

TAUSTAKYSYMYKSET (5min – yht. 45min) (käydään läpi jos ei vastaus ei muuten ole ilmeinen)

- **Kuinka kauan nykyisissä tehtävissä**
- **Kuinka kauan ollut esimies-/johtotehtävissä**
- **Ylin johto/ keskijohto/ suoritusjohto eli esimiestehtävä**
- **Alaisten määrä**
- **Oman työtehtävän toimiala: sosiaaliala / terveysala / molemmat / muu (esim. nuorisoala)**
- **Kuinka iso osa omasta työkentästä liittyy lapsi-/nuorten/perhepalveluihin, asteikko: täysin – osittain – ei juuri ollenkaan**
- **Organisaation maantieteellisen toiminta-alueen laajuus (oma kunta, muutama kunta, maakunta, valtakunnallinen)**