



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kokemusasiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutumisessa työntekijöiden näkökulmasta

Andersson, Pia
Kivenjuuri, Anni

2017 Laurea



LAUREA

AMMATTIKORKEAKOULU

Laurea-ammattikorkeakoulu

Yhdessä enemmän

Kokemusasiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutumisessa työntekijöiden näkökulmasta

Andersson, Pia
Kivenjuuri Anni
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2017

Andersson Pia & Kivenjuuri Anni

Kokemusasiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutumisessa työntekijöiden näkökulmasta

Vuosi 2017 Sivumäärä 54

Opinnäytetyössä kartoitettiin päihdekuntoutuksessa työskentelevien työntekijöiden ajatuksia ja kokemuksia kokemusasiantuntijatoiminnasta. Työ on tehty yhteistyössä A-klinikasäätiön kanssa. Opinnäytetyön teoria pohjautuu kirjallisuuteen sekä aiempiin tutkimuksiin kokemusasiantuntijuudesta. Tavoitteena oli tuottaa aiheesta uutta tietoa, jota voitaisiin hyödyntää tulevaisuuden kehittämistyössä. Opinnäytetyössä kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, joka on itse käynyt läpi päihdetoipumisen ja on lisäksi suorittanut kokemusasiantuntijakoulutuksen.

Opinnäytetyön aineisto koostui kahdeksasta yksilöhaastattelusta, jotka toteutettiin strukturoidun haastattelulomakkeen avulla, nauhoitettiin sekä litteroitiin. Haastatteluihin valittiin päihdekuntoutuksessa työskenteleviä sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöitä. Opinnäytetyötä ohjaavien tutkimuskysymysten avulla selvitettiin kokemusasiantuntijoiden roolia työyhteisössä sekä heidän merkitystään työntekijöiden näkökulmasta. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Työntekijöillä oli vaihteleva historia kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelystä. Kaikki kokemukset olivat kuitenkin myönteisiä. Työntekijät pitivät kokemusasiantuntijoita erittäin tärkeänä lisänä päihdekuntoutumisessa. Heitä kuvattiin muun muassa työyhteisön toimintaa rikastuttavaksi ja moninäkökulmaisuuksi lisäviksi toimijoiksi. Useat haastateltavat toivat ilmi sen, kuinka erilaiset työroolit ja näkökulmat täydentävät toisiaan. Erityisesti yhteistyön merkitystä korostettiin.

Opinnäytetyön tulosten perusteella kokemusasiantuntijatoiminnalle voi suositella tulevaisuudessa nykyistä suurempaa roolia päihdekuntoutuksessa. Sen lisääminen kuntoutuslaitosten pysyvään rakenteeseen esimerkiksi parityöskentelyn muodossa toisi kuntoutukseen muutosta edistäviä malleja ja olisi myös työntekijöiden näkökulmasta toivottua. Yhdeksi tärkeäksi kehittämiseksi opinnäytetyössä nousi kokemusasiantuntijoiden työnkuvan tarkentaminen selkeiden työtehtävien ja roolien avulla.

Andersson Pia & Kivenjuuri Anni

**The significance of experts by experience in substance rehabilitation centers
- employees' point of view**

Year	2017	Pages	54
------	------	-------	----

This thesis was made in cooperation with A-klinikkasäätiö (a foundation clinic in Finland). The aim was to study the employees' thoughts and experiences on experienced experts working in substance rehabilitation centres. The term "expert by experience" in this thesis is described as a person who has both attended a specific course on working in substance rehabilitation and has personally recovered from substance abuse.

The theoretical background of this thesis was based on the earlier works and literatures on "experts by experience". The purpose was to produce new information on the subject in order to further develop this method of rehabilitation.

The research data was gathered through eight individual interviews, which were carried out through structured interview forms. The interviews were all with employees of substance rehabilitation centres and all had a degree in social services or health care. The questions were aimed at finding out the role of "experts by experience" in relation to the employees and the employees' opinions on the significance of the "experts by experience". The interviews were recorded and transcribed and the research data was analysed using content analysis.

The employees had diverse backgrounds on working with "experts by experience", but all of the experiences proved positive. In the employees' opinion, the experts by experience were an important addition to substance rehabilitation. The workers described the "experts by experience" among other things as an enriching factor of the work community adding new perspectives to the work. The employees emphasized the importance of cooperation and pointed out how different work roles and points of views supplemented each other in the centres.

In conclusion, "experts by experience" could have a more significant role in the substance rehabilitation centres in the future. Pair work with these experts could be added as a permanent work method. This would be, according to the study, welcomed by the employees and could further advance rehabilitation. The assignments and roles of the "experts by experience", however, would still need to be clarified.

Keywords: Expert by experience, Meeting, Participation, Substance rehabilitation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Sosiaalipalveluiden määritelmiä.....	7
	2.1 Päihdepalvelut osana sosiaalipalveluita.....	9
	2.2 Päihdeongelman luonne ja päihteistä kuntoutuminen.....	10
3	Asiakassuhde sosiaalityössä	12
	3.1 Kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakastyössä	12
	3.2 Osallisuus asiakastyössä	14
	3.3 Toimivan työyhteisön merkitys asiakastyössä.....	15
4	Kokemusasiantuntijuus	17
	4.1 Kokemusasiantuntijatoiminta.....	18
	4.2 Kokemusasiantuntijoiden koulutus.....	19
5	Tutkimuksia ja opinnäytetöitä kokemusasiantuntijuudesta.....	20
	5.1 Tutkimuksia kokemusasiantuntijuudesta	21
	5.2 Opinnäytetöitä kokemusasiantuntijuudesta	22
6	Opinnäytetyön toteutus.....	23
	6.1 Tutkimuskysymykset	23
	6.2 Tutkimuksen eettisyys	23
	6.3 Tutkimuksen toteutus.....	24
	6.4 Aineiston analysointi	25
7	Tutkimuksen tulokset	26
	7.1 Työntekijöiden määritelmiä kokemusasiantuntijuudesta	26
	7.2 Kokemusasiantuntijakoulutuksen tärkeydestä	27
	7.3 Työntekijöiden kokemuksia kokemusasiantuntijuudesta.....	28
	7.4 Kokemusasiantuntijan työtehtävät	29
	7.5 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys työyhteisössä	31
	7.6 Ajatuksia työparitoiminnasta kokemusasiantuntijan kanssa	32
	7.7 Kokemusasiantuntijatoiminnan haasteet ja mahdollisuudet.....	33
	7.7.1 Haasteet	34
	7.7.2 Mahdollisuudet.....	35
8	Johtopäätökset.....	37
9	Pohdinta.....	38
	9.1 Opinnäytetyön luotettavuus	43
	9.2 Jatkotutkimuksen aiheita	45
	Lähteet.....	47
	Liitteet	51

1 Johdanto

Yhteinen mielenkiintomme päihdetyön kehittämiseen vei meidät pohtimaan opinnäytetyötä päihdekuntoutuksen parissa. Halusimme yhteistyökumppaniksemme laaja-alaisen ja pitkän kokemuksen omaavan tahon, ja tämän johdosta otimme yhteyttä A-Klinikkasäätiöön. A-klinikkasäätiöllä on pisimmät perinteet päihdekuntoutumisen kehittämisessä Suomessa. Tämä käy ilmi Jukka Ahosen teoksesta ”Päihdehuoltoa rakentamassa”, jossa kerrotaan, että jo vuonna 1954 Suomeen perustettiin alkoholistipoliklinikoita, joiden toiminta perustui täysin vapaaehtoisuuteen. (Ahonen 2005, 48.) Meidän onneksemme yhteistyömme A-klinikkasäätiön kanssa lähti hyvin liikkeelle, ja saimme mielenkiitoisen tehtävän ryhtyä tekemään opinnäytetyötä päihdetyön työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyömme keskeisiä käsitteitä ovat kokemusasiantuntijuus, kohtaaminen ja osallisuus.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on auttaa A-klinikkasäätiötä selvittämään työntekijöiden kokemuksia ja vallitsevia asenteita kokemusasiantuntijuuteen liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa uutta tietoa haastatteluin kerätyn materiaalin avulla, jota voidaan mahdollisesti hyödyntää tulevaisuudessa. Tutkimuskysymysten ja työntekijöiden haastattelujen avulla kartoitetaan yleisesti millaisia näkemyksiä ja asenteita työntekijöillä on kokemusasiantuntijan roolista työyhteisössä ja pohdimme tulevaisuuden visiota, jossa työntekijän työparina toimisi kokemusasiantuntija. Mielestämme tärkeintä on, että asiakkaat tulevat kohdatuiksi kokonaisvaltaisesti ja arvokkaasti. Päihdeongelmaiset henkilöt tulisi nähdä ongelmiensa takana samanarvoisina ihmisinä.

Päihdeongelmasta toipuneen motivaationa ryhtyä kokemusasiantuntijaksi on usein vahva halu lisätä ihmisten tietoutta päihdeongelmasta ja sen laajuudesta sekä vaikuttaa palveluiden parantamiseen (Kyntäjä 2016). Kenties tulevaisuudessa kokemusasiantuntijuuden lisääminen organisaation pysyvään rakenteeseen toisi kuntoutukseen muutosta edistäviä peilauspintoja, uusia toimintamalleja ja herkkyyttä havainnointiin, mikäli työn roolitukset pystyttäisiin kehittämään selkeiksi ja siten työn tuloksellisuutta parantaviksi. Näiden mielenkiintoisten ajatusten ja oletusten myötä lähdimme tekemään opinnäytetyötä kokemusasiantuntijuuden merkityksestä työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyömme koostuu käytännössä kolmesta toisiinsa tukevasta osa-alueesta. Ensimmäisessä osiossa avaamme muun muassa teoriaa päihdeongelmasta ja käymme läpi opinnäytetyömme keskeisiä käsitteitä sekä kokemusasiantuntijuuden määritelmiä. Toinen osio koostuu tekemiemme yksilöhaastatteluiden sisällöistä ja tuloksista ja viimeisessä osiossa keskitytään johtopäätöksiin ja omaan pohdintaan, jossa visioimme muun muassa kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuutta ja mahdollista työparitoimintaa.

2 Sosiaalipalveluiden määritelmiä

Tässä opinnäytetyömme toisessa luvussa käymme läpi työmme teoriapohjaa. Sen avulla luomme katsauksen sosiaalipalveluiden muutokseen. Pääteisiin liittyvät ilmiöt riippuvuudesta kuntoutukseen avaavat ymmärrystä siitä, millaisia kokemusasiantuntijoiden kokemukset ovat luonteeltaan ja mistä ne ovat peräisin.

Timo Toikko kirjassaan sosiaalipalveluiden kehityssuunnat (2012) avaa sosiaalipalveluiden kehittymistä. Hän kuvaa kirjassaan sosiaalipalveluiden läpimurtoa, joka tapahtui 1960- ja 70-luvun vaihteessa. Tuolloin toiminutta sosiaalihuollon periaatekomiteaa (1967-1973) pidetään jonkinlaisena merkkipaaluna, jonka toimien jälkeen aloitettiin modernien sosiaalipalvelujen toimeenpano. Sosiaalipalvelut nostettiin vanhan sosiaalihuoltojärjestelmän rinnalle. Sosiaalipalvelut olivat universaaleja. Niiden tuli nojata palveluhenkisyyteen, valinnanvapauteen ja luottamuksellisuuteen edistäen samalla omatoimisuutta. Sosiaalihuollon tavoite oli siis tukea ja edistää yhteiskunnan ja sen kansalaisten hyvinvointia. (Toikko 2012, 32-36.)

Sosiaalipolitiikassa tapahtui murros 1990-luvulla, jolloin hyvinvointivaltiomallista siirryttiin kohti hyvinvointikuntaa. Kehityksen myötä päätöksentekoa vahvistettiin paikallisesti, ja kunnille asetettiin päävastuu julkisten palveluiden järjestämisestä. Lainsäädäntö velvoittaa kuntaa seuraamaan asukkaidensa hyvinvointia ja vastaamaan asukkaidensa tarpeisiin. Kunnalle jätettiin paljonkin liikkumavaraa ratkaista käytäntöjä ja toteuttaa palvelujaan. Kunnat ovat edelleenkin huomattavan suuressa osassa palvelujen tuottajana, mutta yhä kasvavassa määrin palveluja ulkoistetaan ja kilpailutetaan. Kunnilla on oikeus omilla linjauksillaan määritellä tapoja joilla tukea asukkaidensa arjen sujuvuutta. Valtion vaikuttamisen keinoksi jäi lähinnä ainoastaan rahoitus. (Toikko 2012, 61.)

Perustuslaki velvoittaa julkisen vallan huolehtimaan kansalaistensa hyvinvoinnista, terveydestä ja turvallisuudesta. Perustuslaissa määritellään, että jokaisella meistä on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, mikäli tämä ei itse kykene turvaamaan itselleen ihmisarvoista elämää. Tämän hetkinen lainsäädäntö sosiaalipalvelujen järjestämiseksi määrittäytyy sosiaali- ja terveysministeriön kehittämien ja valmisteleminen lainsäädäntöjen kautta. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa uudistusten toteutumista säätämiensä lakien puitteissa ja kunnat ovat taas velvollisia järjestämään sosiaalipalvelut sen muotoisina asukkailleen, kuin milloinkin vaaditaan. Sosiaali- ja terveysministeriö pitää tärkeänä, että palveluja kehitetään jatkuvasti ja niiden kehitystyössä painotetaan asiakkaan asemaa ja ennaltaehkäiseviä toimia. (Sosiaalipalvelut 2017.) Näiden lakien ja erityislainsäädännön avulla määrittyvät Suomen sosiaali- ja terveyspalvelut joihin sovelletaan erilaisia käytäntöjä ja menettelytapoja. Lait turvaavat tasa-arvoisen kohtelun ja kohtaamisen ja lisäävät osaltaan hyvinvointivaltion toteutumista ja kansalaisturvallisuutta.

Sosiaali- ja terveyshuollon palvelurakennetta ollaan kokonaan uudistamassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus eli Sote tuo vaiheittaisen muutoksen sosiaali- ja terveyshuollon rakenteeseen uudistaen sen täysin. Sote-uudistuksen tavoitteena on parantaa asiakkaan asemaa ja muuttaa sosiaali- ja terveyshuollon palveluita lähipalveluiksi. Uudistuksen ajatellaan mahdollistavan asiakkaiden yhdenvertaisemman kuntarajattoman palvelun laadun parantaen hyvinvointia sekä kaventaen terveyseroja. Asiakkaan valinnanvapaus palveluidensa suhteen, yksilöllisemmät kohdennetut palvelut lähipalvelupisteissä ja digitalisaation lisäämisen tarkoituksena on parantaa sekä asiakkaiden asemaa sosiaalipalvelujen saatavuuden ja tuen saannin suhteen, että lisätä yhteiskunnallisella tasolla hyvinvointia. Palveluita muokataan asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi ja erilaisten kärkihankkeiden avulla toimintaa saadaan tehostettua. Soten mukana toiminta uudistuu sekä kokemusasiantuntijuuden että asiakkaiden osallistumisen vahvistamisen toimintamalli. (Mitä sote-uudistus tarkoittaa minulle? 2017.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste oli vuosina 2012-2015 sosiaali- ja terveydenhuollon pääohjelma. Sen keskeisiä periaatteita olivat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Kaste -ohjelmassa määriteltiin alan uudistustyön tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Muut alan keskeiset kehittämisohjelmat yhdistyivät Kaste -ohjelmaan. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015 2012, 13-19.) Yksi tällaisista muutosta edistävästä kehittämissankkeista on Mieli 2009 -hanke. Se on sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2007 eduskunnan aloitteesta toimeenpanema työryhmä, jonka tehtävänä oli valmistella suunnitelmaa valtakunnallisesta mielenterveys ja päihdetyön kehittämisestä kuntasektoreille. Mieli 2009 -kärkihankkeen tärkeimpiä linjauksia on ollut juuri kokemusasiantuntijuuden vahvistaminen osaksi päihdekuntoutuksen rakenteita. (Bergman, Martins, Moring, Nevalainen, Nordling & Partanen 2011, 17.)

Mieli 2009 -hankkeen suunnitelma sisälsi ehdotuksia muun muassa asiakkaan aseman vahvistamisesta, joka taas käsittää muun muassa kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamista kuntoutusta tukemaan ja palveluihin hakeutumisen helpottamista. Matalat kynnykset ja ennaltaehkäisevät toimet olivat myös Mieli 2009 -kärkihankkeen kantavia linjauksia. Tämän hankkeen tuloksena sosiaalipalveluita päihdepuolella ollaankin kehittämässä laaja-alaisesti. Todellinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman toimeenpano tapahtuu lopulta kuntien ja sairaanhoitopiirien sisällä. Suunnitelma on monella taholla todettu hyväksi, ja useat alueet ovatkin ottaneet nämä linjaukset oman kuntansa sosiaalipalvelujen uudistamistyön lähtökohdiksi. (Bergman ym. 2011, 17.)

Toikko kirjoittaa, että sosiaalipalveluiden uudistaminen korostaa asiakkaan asemaa kuluttajana. Uudistusten myötä vahvistetaan asiakkaan osallisuutta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa palveluidensa sisältöön. Aiemmin mahdollisuudet vaikuttaa omien tarpeidensa kautta palveluiden valintaa on ollut lähinnä hypoteettinen, mutta sosiaalipalveluiden uudistuksien myötä

tätä vaikuttamisen mahdollisuutta on lisätty. (Toikko 2012, 69-70.) Uudistukset tuovat aina muutoksia mukanaan. Sosiaalipalvelut ovat monien haasteiden edessä, sillä toiminta ympäristöt ovat suuresti muuttuneet viimeisten vuosikymmenten aikana. Samaan aikaan toiminnat ovat muuttuneet sosiaalipalveluja kehittävämpään suuntaan, ja tästä syystä haasteisiin on helpompi myös vastata. (Toikko 2012, 139.)

2.1 Päihdepalvelut osana sosiaalipalveluita

Lähtökohtana päihdepalveluille on kuntalaisten oikeudet saada osakseen tarpeenmukaisesti suunniteltuja ja laadukkaita päihdekuntoutukseen sekä päihdehoitoon perustuvia palveluita huolimatta siitä missä asuu. Päihdepalvelujen tulee olla oikea-aikaisia ja niitä tulee tarjota mahdollisimman varhain. Palvelut tulee järjestää siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet sekä oikeusturva toteutuvat. Lähtökohtana näille palveluille on sekä asiakkaalle itselleen, että hänen läheisilleen tarjottava avun ja tuen tarve. Työtä ohjaavina periaatteina toimivat niin itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen kuin luottamuksellisuus. Asiakkaan tulee saada osallistua kuntoutumistaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon sekä sisältöön. Päihdepalveluyksiköt puolestaan kehittävät päihdepalveluja yhteistyössä asiakkaidensa ja heitä edustavien vertaistukiryhmien ja järjestöjen kanssa. Päihdekuntoutuksen aikana kartoitetaan asiakkaan psyykinen ja fyysinen terveydentila sekä sosiaaliset verkostot ja yleinen tuen tarve. (Päihdepalvelujen laatusuosituksia 2002.)

Suomessa sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on taho, joka määrittelee palvelujen kehittämisen linjaukset ja lainsäädännön tuella ohjaa uudistusten toteuttamista. Päihdehuollon palveluita on toteutettava siinä suhteessa, kun kunnan tarve edellyttää. Kunnat voivat määrätä tuottavako he itse palvelunsa vai tilaavatko ne yksityisiltä palveluntuottajilta, esimerkiksi järjestöiltä. Päihdepalveluja on tarjolla ensisijaisesti avopalveluina, jolloin palvelut ovat esimerkiksi katkaisuhoidon, sosiaalista tukea, ryhmäterapiaa, perheterapiaa tai kuntoutusta. Laitoskuntoutus, jota opinnäytetyömmekin koskettaa, on tarpeellista niille päihdeongelmaa sairastaville henkilöille, joille avohoidon palvelut eivät ole riittäviä. Katkaisuhoidon avulla taas keskeytetään aktiivinen päihteiden käyttö ja hoidetaan vieroitusoireita sekä muita päihteiden käytöstä ilmenneitä haittoja. Muita kuntoutusta tukevia päihdepalveluita ovat juurikin asumispalvelut, päiväkeskukset ja sosiaalinen kuntoutus sekä itsenäisesti toimivat ryhmät kuten NA ja AA, jotka tarjoavat pääosin vertaistukea. (Päihdepalvelut 2017.)

Avopalveluihin pääsee hakeutumaan oma-aloitteisesti joko ottamalla yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään, terveyskeskukseen tai päihdeyksikköön kuten A-klinikkaan. Laitoksessa tapahtuva kuntoutus tarvitsee pohjalleen lähetteen, jonka kirjoitusoikeus on edellä mainituilla yksiköillä. Hoito ja kuntoutus ovat täysin vapaaehtoisia palveluita ja vain oman tai muiden terveyden vaarantava tai väkivaltainen päihteiden ongelmakäyttäjä voidaan määrätä tahdosta riippumattomaan hoitoon, enintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. (Päihdepalvelut 2017.)

2.2 Päihdeongelman luonne ja päihteistä kuntoutuminen

Puhuttaessa päihteiden ongelmakäytöstä asiakkaan näkökulmasta, on työntekijän hyvä ymmärtää taustoja kokonaisvaltaisemmin. Jan Holmberg avaa teoksessaan ”Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan” tapoja hahmottaa päihderiippuvaisen käyttäytymistä. Yksilön näkökulmasta päihteet ovat erilaisia valintoja niissä elämäntilanteissa, jotka tuntuvat sietämättömiltä. On harvinaista, että ongelmakäytön takana on vain yksi käyttöön laukaissut tekijä, vaan hyvin usein taustalla on paljon monimutkaisempi erilaisten syiden vyyhti. Päihteiden käytön avulla lievennetään muun muassa ahdistusta, yksinäisyyttä, häpeää, masennusta ja syyllisyyttä. Usein päihteisiin turvautuvat yksilöt tuntevat voimakkaita arvottomuuden tunteita ja vastuun ottaminen sekä itsensä kohtaaminen voi olla vaikeaa. Päihteiden tarjoamien houkutusten ja lopettamisen vaikeuden hahmottaminen auttaa työntekijöitä ymmärtämään päihderiippuvaiden ihmisten maailmaa. Ymmärryksen avulla pystytään hälventämään ennakkoluuloista johtuvia pelkoja ja keskittymään hoitavaan sekä ennaltaehkäisevään työhön. Usein käytön takana on koettu hyöty päihteiden vaikutuksesta. (Holmberg 2010, 45-46.)

Päihteitä käytetään muun muassa, koska halutaan vilkastuttaa sosiaalista elämää tai päihteet saatetaan mahdollisesti kokea osana rentoutumista. Päihteiden avulla saatetaan myös yksinkertaisesti haluta nostattaa sosiaalista statusta ja erottua näin muista. Yksi kokee kehittävänä itseään päihteiden avulla, kun toinen vapautuu ujoudestaan. Näin ollen päihteillä on hyvin usein käyttäjälle käyttöarvoa, mikä usein taas johtaa sosiaaliseen riippuvuuteen. Joidenkin kohdalla elämänhallinnan tuntemukset ovat syy käyttää tai yksinkertaisesti vain saadut mielihyvä ja hyvän olon tuntemukset. (Holmberg 2010, 45-46.)

Syitä siihen, miksi ihminen ei lopeta päihteiden ongelmakäyttöä ajoissa on monia. Sietämättömissä elämäntilanteissa päihteet luovat pakopaikan arjen todellisuudesta, mutta myös kasvaneet häpeän tunteet ovat syitä vetäytymiseen, sillä omat tunteet turtuvat ongelmakäytön myötä. Ne ihmiset, joilla ei ole omakohtaista kokemusta päihderiippuvuudesta harvoin ymmärtävät millaisen tilan päihteet ihmisen ympärille luovat. Päihteiden luoma mentaalinen tila on turvapaikka riippuvaiselle, josta käsin elämä tuntuu olevan paljon paremmin hallittavissa. (Holmberg 2010, 47-49.)

Pitkään päihteille altistuneen ihmisen elimistö alkaa tottumaan aineen läsnäoloon ja tämän altistumisen seurauksena syntyy kehoon ikään kuin muistitila, joka aktivoituu käytön lopettamisen yhteydessä. Tämän tilan seurauksena syntyvät psyykkiset ja fyysiset vieroitusoireet. Valheet, peittely, salailu ja vahtiminen luovat osaltaan verkkoa, jonka sisällä päihderiippuvainen tuntee itsensä neuvottomaksi. Vasta tietynlaiset ambivalenssit eli tunneristiriitaiset tilanteet voivat olla niitä tekijöitä, joiden avulla irti pääsemisen hapuilu voi alkaa. Näissä herkissä vaiheissa tarvitaan ammattilaisen apua selvittämään ja motivoimaan tietä ulos aktiivisesta riippuvuudesta. (Holmberg 2010, 47-49.) Kokonaisvaltaista tilanteen selvittelyä ja koh-

taamista ajatellen on hyvä ymmärtää, että vaikka päihteiden käyttö loppuu, niin ongelmat eivät katoa. Väitöskirjassaan ”Tätä mun kuuluu tehdä. Päihdetaustaisten nuorten aikuisten motiiveja tehdä kokemustietoon pohjautuvaa päihdekasvatusta” Petra Pohjonen kertoo kuinka päihdeongelman väistyessä raittiissa elämässä on vielä monia seikkoja muistuttamassa käyttäajalta. Vaikeuksia voivat tuottaa taloudelliset vahingot, velat huumemaailmaan, unihäiriöt, psyykkiset oireet, mahdolliset oikeudenkäynnit ja sanktiot kuin tartuntataudit ja muut ihmissuhteiden sotkeutumista aiheutuneet arkea kuormittavat seikat. (Pohjonen 2015, 16.)

Varsinaisesti päihteistä irti pääseminen voi alkaa, kun ihminen havahtuu huomaamaan, ettei päihteiden käytöllä enää saavuta toivomiaan tavoitteita. Heränneen ambivalenssin avulla saavutetaan uudenlaisia tunnetiloja päihteiden käytön hyödyllisyydestä, elämän hallinnan tunteen menettämistä tai yksinkertaisesti väsymyksestä valittuun elämäntapaan. Päihteiden käyttäjän täytyy nöyryä tekemiensä valintojen edessä, lopettaa itselleen valehtelu ja rohkaistua kohtaamaan käyttäytymisensä ja riippuvuutensa seuraukset. (Holmberg 2010, 112.)

Ammattilaisen työmenetelmänä ei ole päihteidenkäyttökokemuksien jakaminen asiakkaan kanssa tai niiden pohtiminen, vaan auttaa elämänhallinnan palauttamisessa. Työntekijän työhön kuuluu muun muassa tukien eri muodoista ja lääkehoidosta tiedottaminen. Mikään näistä ei kuitenkaan sulje pois sitä, etteikö ammattilainen voisi hyödyntää kokemuksiaan asiakastyössä. Päihdeongelman todellinen asiantuntija on asiakas itse. Ammattilaisen vastuulla on puuttua tilanteeseen, mutta väliintulojen sekä erilaisten vaihtoehtojen tarjoamisen jälkeen vastuu toiminnasta siirtyy ihmiselle itselleen. (Holmberg 2010, 112-113.) Soikkeli kirjassaan ”Miten puhua huumeista” herättelee ajatusta siitä, miten voisimme kommunikoida päihteiden käyttäjän kanssa, jos emme ymmärrä mitä halutaan sanoa. Soikkelin mukaan puhe ei kosketa asiakasta, mikäli työntekijä käy vuorovaikutuksen avulla keskustelua väärin arvoin ja mielipitein. Hän kehottaa parantamaan kulttuurisia eroja antamalla kohderyhmän edustajille merkittävää roolia valistuksessa. (Soikkeli 2002, 68.)

Päihteiden ongelmakäyttäjä voi löytää itsestään kyvyn ylläpitää muutosta ja muuttaa elämänsä suuntaa, kun hänen itsetuntonsa saadaan kohoamaan arvostuksen ja rohkaisujen myötä. Positiivisen palautteen ja motivoinnin avulla asiakas sitoutuu paremmin kuntoutumiseensa. Työntekijän velvollisuus on pitää kiinni tehdyistä sopimuksista niin, että kokonaistavoitteet täyttyvät. Hänen tulee kokeilla uusia toimintamalleja mikäli huomataan, etteivät vanhat menetelmät toimi. (Holmberg 2010, 117.)

Työntekijöiden näkökulmasta kuntoutumisen kokemuksilla on suuri vaikutus. Omien kokemusten aitous ja toteutuneet toipumisen kokemukset pysäyttävät myös työntekijät miettimään oman työnsä vaikuttavuutta. Näiden selviytymistarinoiden kuuleminen on

tärkeää, sillä myös työntekijät pääsevät iloitsemaan toipumisista kesken asiakkaidensa kuntoutumisen vaiheita. (Kiviniemi 2012, 159.)

3 Asiakassuhde sosiaalityössä

Olenaisena osana sosiaalityöhön kuuluu asiakkaan huomioiminen oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan toimijuutta vahvistavat vuorovaikutus ja kohtaaminen. Asiakkaalla tulee olla myös mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua omaan elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. (Laitinen & Niskala 2013, 11-12.) Seuraavissa alaotsikoissa nostamme esiin työmme kannalta tärkeitä käsitteitä, joita ovat kohtaaminen, osallisuus ja toimivan työyhteisön merkityksellisyys.

3.1 Kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakastyössä

Kohtaaminen sosiaalityössä luo puitteet onnistuneelle asiakastyölle. Kaikenlainen auttamistyö pohjautuu luottamuksellisen työskentelysuhteen rakentamiseen ammattilaisen ja asiakkaan välille. Luottamusta tarvitaan, kun toimitaan tuntemattomien ihmisten kanssa. Myös asenteelliset tekijät rakentavat kohtaamistilanteista myönteisiä tai kielteisiä. Myönteiset kohtaamisen kokemukset edistävät kuntoutumista ja kuntoutukseen sitoutumista. Työntekijän odotetaan osallistuvan aktiivisesti keskusteluun ja siksi toimiva vuorovaikutus kohtaamisissa on tärkeää. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 138-139.) Holmberg kuvaa kirjassaan ”Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan” toimivan vuorovaikutuksen luovan luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Kohtaamisessa tulee kuuntelemisen lisäksi antautua avoimeen dialogiin. Dialogisessa vuorovaikutuksessa aktiivinen kuunteleminen antaa mahdollisuuden määritellä yhteistä tilannetta. Ihmisen oman elämän asiantuntijuus yhdistyy vastavuoroisena vuorovaikutuksena työntekijän omaamaan ammatilliseen tietoon, ja tämä jaettu kohtaaminen jalostaa ammattilaisen ymmärryksen asiakkaan hyödyksi. (Holmberg 2010, 113.)

Samaa keskustelua käyvät Lappalainen-Lehto, Romu ja Taskinen teoksessaan ”Haasteena päihde” avatessaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamista vuorovaikutuksen kautta. Kohtaamisessa läsnä ovat molempien taustojen eli elämäkokemusten lisäksi sosiaalisen ympäristön ja koulutuksen muokkaamat asenteet ja arvot. Päihdeongelmaisten kohtaamisessa tapahtuu usein ristiriitatilanteita ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten avuksi on laadittu eettisiä ohjeita. Nämä eettiset linjaukset auttavat työntekijää päätösten teossa ja ristiriitatilanteissa. Työntekijän työtä ohjaavat sosiaalialan eettisten elementtien lisäksi sosiaalialan ja julkisen sektorin lainsäädäntö, joka ei kuitenkaan aina takaa oikeudenmukaisuutta. Eettisyys ja lainsäädäntö yhdessä auttavat ratkaisuihin ja etiikan avulla arvojen merkitys korostuu. Sosiaalialan ammattilaisten eettisiä periaatteita ovat ihmisoikeudet ja ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus sekä osallisuuden edistäminen. Työntekijän tulee huolehtia myös asiakkaan oikeudesta tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja asiakkaan yksityisyyden suoja tulee varjella, kuten myös vastustaa syrjintää. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 240-241.)

Sanna Väyrynen puhuu artikkelissaan ”Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa” siitä, että se miten ihminen kohdataan perustuu lopulta kysymyksiin arvoista ja asenteista. Arvoasenteet ovat työntekijälle osa ammatillisuutta ja heijastuvat asiakkaan kanssa tapahtuviin kohtaamisiin. Vuorovaikutus rakentuu toiminnan, asenteiden ja eleiden varassa. Asenteet ja arvolähtökohdat asettavat kohtaamisiin reunaehdoja muokaten myös ilmapiiriä. Ilmapiirin avulla edistetään kuntoutumista ja yhteistyösuhteen avulla muutos mahdollistuu. Jokaisen kohtaamisen aikana voidaan siis joko edistää tai estää kuntoutuminen ja siksi jokaisessa kohtaamisessa tärkeäksi seikaksi nousee asiakasta arvostava työskentelytapa. (Väyrynen 2012, 278-279.)

Työntekijä voi kohtaamisissa hyödyntää omaa tietämystään ja elämäkokemustaan pyrkiesään ymmärtämään asiakkaan tilannetta. Kokemustieto ja kokemusasiantuntijuus ovat hyödyksi kohtaamisissa, sillä se auttaa työntekijää ymmärtämään asiakkaan päihdeongelmaa. Haasteena on, että asiat tulevat liian lähelle työntekijän omaa kokemusmaailmaa ja voivat jopa johtaa kielteisiin asenteisiin tai päihdeongelmaisen torjumiseen. Oman toiminnan jatkuva reflektointi auttaa työntekijää tunnistamaan mahdollisia eettisiä ristiriitoja. Vaikeissa tilanteissa on työyhteisön tuella valtava merkitys. Avuttomuuden ja keinottomuuden tunteet ovat hyvin yleisiä kohdatessa päihdeongelmaisia ja myös hyvin usein asiakkaat ovat tottuneet saamaan huonoa kohtelua, mikä voi virittää jännitteitä kohtaamisiin. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 242.) Seuraavassa kappaleessa avaamme päihdetyössä usein käytettyä työmenetelmää.

Motivoiva haastattelu on vuorovaikutustapa, jossa tärkeintä on asiakasta kunnioittava ja arvostava asenne. Se ei ole jotain sisäänrakennettua persoonallisuuden osaa, vaan se syntyy henkilöiden välisen vuorovaikutuksen avulla. Lähtökohtaisesti motivaatiota voidaan herättää, rakentaa, kasvattaa, vahvistaa tai tuhota, sillä se on hyvin monien vaikuttimien kokonaisuus. Motivoivan haastattelun pohjana toimii voimavara- ja tavoitesuuntautuneet menetelmät. Hyvät tavoitteet etsitään asiakkaan kanssa yhdessä ja luodaan tarpeeksi pieniä ja myönteisiä tavoitteita. Työntekijä käyttää omassa työskentelyssään erilaisia strategioita ja omaa ammatillisuuttaan, joka sitten muutoksen avulla etenee kohti sisäisten ristiriitojen ratkaisuja. Ambivalenssia tutkitaan yhdessä ja selvitetään nykyisen toiminnan ja muutoksen jälkeisen toiminnan hyötyjä sekä haittoja. On tärkeää huomata, että muutos ei aina tapahdu, vaan muutosyrityksiä tarvitaan useita ja takapakkiakin saattaa tulla. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 201.)

Työntekijän käyttämiä työmenetelmiä ja strategioita ovat muun muassa empaattinen ja ymmärtävä työote. Perusarvona on ihmisen kohtaaminen arvokkaana, joka ei kuitenkaan tarkoita tekojen ja tapojen hyväksymistä. Empatia mahdollistaa toisen asemaan asettumisen aktiivisen kuuntelun ja reflektoinnin myötä. Avointen kysymysten, kuten ”mitä”, ”mikä”, ”miten”, ”milloin” ja ”kuinka” avulla luodaan syväluotaavampaa keskustelua. Ne tuottavat runsaita

vastauksia, mikä taas vaatii työntekijältä taitoja antaa aikaa ja malttia aktiivisen ja reflektoidun kuuntelun toteutumiselle. Reflektoidun kuuntelun avulla ohjataan keskustelua ja se on myös jo käydyn keskustelun toteutamisesta, sanottujen asioiden uudelleen muokkaamisesta ja suunnan tarkastamisesta. On tärkeää antaa asiakkaalle tilaa korjata tarvittaessa päätelmiä tai arvauksia. Asiakasta motivoidaan vahvistamalla huomion kiinnittymistä muutoksen myönteisiin asioihin. Vastustusta tulee pitää voimavarana, sillä se on puolustautumista ja täysin luonnollista. Muutospuhetta tulee houkuttaa esiin, mutta se ei ole manipulointia. Asiakkaan tulee motivoitua omista lähtökohdista omien arvojen ja tavoitteidensa suunnassa juuri siihen tahtiin kuin se on hänelle mahdollista. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 203-204.)

3.2 Osallisuus asiakastyössä

Osallisuus on käsitteenä hyvin laaja. Yleisesti ottaen sillä tarkoitetaan tunnetta, joka ihmiselle syntyy, kun hän on osallisena jossain yhteisössä ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen. Osallisuudella yhteiskunnassa tarkoitetaan jokaisen mahdollisuutta toimeentuloon, terveyteen, asuntoon, koulutukseen, työhön ja sosiaalisiin suhteisiin. Jokaisella kansalaisella on myös oikeus vaikuttaa ja osallistua itseään koskeviin asioihin tasavertaisesti yhteiskunnassa. Osallisuuden edistäminen on myös yksi Euroopan unionin ja Suomen hallituksen keskeisimmistä tavoitteista, jolla pyritään torjumaan köyhyyttä, ehkäisemään syrjäytymistä ja vähentämään eriarvoisuutta. (Osallisuus 2016.)

Osallisuus konkretisoituu usein osallistumisen avulla. Vaikuttaminen on mahdotonta, jos asioiden käsittelyyn ei pääse mukaan, eikä niistä saa tietoa. (Oranen 2008, 9.) Voidaankin ajatella, että osallisuus ja osallistuminen tarvitsevat toisiaan toteutuakseen. Ne ovat vuorovaikutuksellisesti yhteydessä toisiinsa, ja käytännössä osallisuuden lisääminen edellyttää osallistumismahdollisuuksien tarjoamista. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2017, 9.) Demokraattiseen yhteiskuntaan kuuluukin kaikille tasa-arvoisten osallistumismahdollisuuksien luominen (Rahikka-Räsänen & Rynänen 2014, 3). Sosiaalihuoltolaissakin (1301/2014) säädetään, että eriarvoisuutta tulisi vähentää ja osallisuutta edistää.

Sosiaalipalveluissa on viime vuosina korostettu toimintatapaa, jossa asiakkaat pääsevät osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen (Toikko 2011, 103). Asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina, jotka omaavat tärkeää ja olennaista kokemustietoa itse asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteista. Tämä kokemustieto voidaan osallistumisen avulla tuoda esille ja hyödyntää niin palveluiden suunnittelussa toteutuksessa kuin kehittämisessäkin. Kokemusasiantuntijat osallistuvat kehittämistoimintaan ammatillisten asiantuntijoiden rinnalla. (Toikko 2012, 161-164.) Mahdollisuus osallistua toimintaan tarjoaa tärkeän vaikuttamismahdollisuuden asiakkaille ja parhaimmillaan asiakkaiden osallistuminen voi muokata uutta toimintakulttuuria (Toikko 2011, 111-113).

Asiakkaiden osallistuminen voidaan jakaa neljälle eri tasolle; ”asiakkaiden ymmärtäminen”, asiakkaiden rajoitettu osallistuminen”, asiakkaiden tasavertainen osallistuminen” ja ”asiakkaat päämiehinä”. Näillä tasoilla osallisuus nähdään jokaisessa hieman eri tavalla. (Toikko & Rantala 2009, ks. Toikko 2011, 107.) ”Asiakkaiden ymmärtäminen” -tasolla ammattilaisten tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään palvelunkäyttäjien elämää ulkoapäin ja tunnistaa asiakkaan toiveet ja tarpeet esimerkiksi haastatteluja apuna käyttäen. Ajatellaan, että ymmärtämällä asiakkaiden näkemyksiä päästään kehittämään palveluita. Asiakkaat eivät kuitenkaan tällöin pääse itse osallistumaan varsinaiseen kehittämistoimintaan ja jäävät passiiviseen asemaan. (Toikko 2011, 107.)

”Asiakkaiden rajoitettu osallistuminen” -tasolla taas tarkoitetaan sitä, että asiakkaat voivat kyllä olla aktiivisia ja esittää omia näkemyksiään ja mielipiteitään palveluista, sekä osallistua niiden kehittämiseen, mutta kehittämisen tavoitteet ovat jo etukäteen selvillä, eikä tästä syystä keskustelu voi edetä avoimesti. Kokemusasiantuntijuus tulee esille ”Asiakkaiden tasavertainen osallistuminen” -tasolla. Tällä osallistumisen tasolla asiakkaat nähdään tasavertaisina kumppaneina ammattilaisten rinnalla. Asiakkaalla on tällä osallistumisen tasolla yhtäläiset vaikuttamismahdollisuudet ja oikeudet kuin muillakin toimijoilla, ja häntä voidaan kutsua kokemusasiantuntijaksi. Viimeisellä, ”Asiakkaat päämiehinä” -tasolla, asiakkaat eivät ainoastaan ole osallistujia toimintaan, vaan he voivat kontrolloida koko toimintaa. (Toikko 2011, 108.) Edellä mainittujen tasojen avulla on helpompi ymmärtää osallisuuden laajaa käsitettä. Jotta osallisuus toteutuisi kokonaisvaltaisesti, tulisi sen eri osallisuuden tasot tunnistaa. Osallisuus käsitteenä on tärkeä ja iso osa kokemusasiantuntijatoiminnan toteutumisessa ja kehitymisessä.

3.3 Toimivan työyhteisön merkitys asiakastyössä

Sosiaalialan eläessä muutosta muuttuu rakenteiden lisäksi myös työmäärät ja -tavat. Uudistumisen tarvetta luovat asiakasmäärien kasvu, asiakastyön vaikeutuminen sekä työmäärien kasvu työntekijäkohtaisesti. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 9.) Jokainen työyhteisö on erilainen ja niillä on erilaiset tavat elää ja toimia. Erilaisten työyhteisöjen tavat vakiintuvat toistuvissa työtoiminnoissa kuten säännöllisissä palavereissa ja arjen työmenettelytavoissa. Menestyvien työyhteisöjen tunnusmerkkejä ovat muun muassa vuorovaikutteisuus, osallistava sekä kehittymiseen ja itsensä kehittämiseen innostava, työntekijöitä kannustava ja tukeva työilmapiiri. Johtoporras tasolla ollaan kiinnostuneita työntekijöiden hyvinvoinnista ja työn toiminnan tuloksista. Työyhteisölle ominaiset tavat toimia ja elää ovat kokonaisuus, jossa kaikki osatekijät vaikuttavat toisiinsa ja ovat myös riippuvaisia toisistaan. Työntekijöiden sekä esimiesten asenteet, arvot ja toimintatavat ovat merkityksellisessä asemassa työyhteisön elämäntapojen muodostumisessa. Nämä asenteet ja arvot konkretisoituvat suoraan tapoihin, joilla asiakkaita kohdataan. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 33.)

Työterveyslaitoksen mukaan toimivan työyhteisön sisältä löytyy yhteinen päämäärä ja selkeät vastuun- ja työnjaot. Jokaisen työntekijän tulisi tietää mitä häneltä odotetaan ja miten kyseisessä organisaatiossa menetellään ja toimitaan. Yhdessä on sovittu miten työt suoritetaan. Tieto työpaikalla on avoimesti saatavilla ja päätöksen tekoon liittyvät tilanteet ovat läpinäkyviä jokaiselle työyhteisön jäsenelle. Ristiriitoja kohdattaessa ne tulee ottaa viipymättä käsittelyyn ja ne selvittelyjen jälkeen ratkaistaan. Hyvän työyhteisön tunnusmerkki on myös oikeudenmukaisuutta ja tasapuolisuutta jakava esimiestyö. Hyvä johtamistyyli luo hyvinvointia työyhteisöön. (Toimiva työyhteisö 2017.)

Työntekijä onnistuu työssään varmimmin, kun hän saa tukea työlleen ja pääsee hyödyntämään tehtävässään parhaita ominaisuuksiaan ja osaamistaan. Onnistuminen heijastuu suoraan tuottavuutena, hyvänä asiakaspalveluna ja työn ilona. Monitaitoisuuden kehittämistä tulee tukea eikä tietoa ole syytä pantata. Kun jokaisen osaamista hyödynnetään ja katsotaan asioita erilaisista näkökulmista saadaan syvempiä asiakassuhteita sekä työhön uusia ideoita. (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 8.)

Työntekijän omasta jaksamisesta on myös tärkeää pitää huolta, jotta kohtaamisten ilmapiiri ja asenne työhön säilyvät hyvänä. Hyvän työnohjauksen avulla luodaan sekä työntekijöille että työorganisaatioihin hyvinvointia. Hyvä työnohjaus mahdollistaa tunteiden purkamisen ammattilaisen avulla. Ristiriitaisia tuntemuksia saattaa syntyä niin työyhteisön sisälle kuin asiakassuhteisiin. Työnohjauksen avulla sosiaalialantyöntekijät arvioivat ja tutkivat työn herättämiä tunteita ja jakavat kokemuksia. Kokemuksia peilataan niin työroolin kuin koko työyhteisön toiminnan kautta. Säännöllisissä tapaamisissa työntekijät saavat purkaa tunteitaan ja jakaa rankkoja kokemuksiaan. Työnohjaus perustuu täyteen luottamukseen ulkopuolelta tulevan työnohjaajan ohjauksen alla. Työnohjaaja on koulutettu ammattilainen, jonka ammattitaito riittää käsittelemään sekä työssä vastaan tulleita konflikteja, että kenties työpaikan sisäisiä tulehtuneita suhteita. Suurin hyöty säännöllisestä työnohjauksesta on, että työntekijän oma ammatti-identiteetti vahvistuu, ilmapiiri puhdistuu ja työssä jaksaminen paranee. Työnohjaus antaa myös mahdollisuuden työtapojen kehittymiselle parantaen samalla työn tuloksellisuutta sekä laatua. (Työnohjaus 2016.)

Kokemusasiantuntija työyhteisön jäsenenä voi parhaimmillaan haastaa ammattilaiset katsomaan työtapojaan uudella tavalla. Kokemusasiantuntijoiden tehtävät eivät saisi painottua ainoastaan vertaistoimintaan ja asiakastyöhön, vaan heidän tulisi päästä vaikuttamaan myös suunnitteluun ja kehittämiseen. Silläkin uhalla, että ammattilaiset saattavat kokea omat roolinsa ja tarpeellisuutensa työyhteisössä vaarantuvan. Kokemusasiantuntijoiden voi olla vaikeaa päästä työyhteisöön sisään, jos muut työntekijät kokevat heidän uhkana. Kokemusasiantuntijat itse eivät ajattele rajoittavansa ammattilasten roolia, vaan nimenomaan täydentävänsä sitä. (Weijola 2015.)

4 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijuudelle on olemassa useita erilaisia määritelmiä ja nimikkeitä. Nimikkeillä on myös erilaisia tulkintoja, mikä aiheuttaa helposti sekaannusta. Tavallisesti kokemusasiantuntijaksi määritellään henkilö, jolla on henkilökohtaisen kokemuksen lisäksi käytynä kokemusasiantuntijuuskoulutus, mutta kaikissa määritelmissä koulutusta ei kuitenkaan edellytetä. (Ahonen, Kostiainen, Rissanen, Rotko & Verho 2014, 14.)

Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi määrittelevät esimerkiksi artikkelissaan ”Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemuksen kautta” kokemusasiantuntijuuden koostuvan henkilön tietämyksestä ja asiantuntijuus ymmärretään nimenomaan seurauksena kokemuksista. Kokemukset nähdään arvokkaina itsessään, eikä kokemusasiantuntijuuden katsota täten perustuvan ammatilliseen koulutukseen tai akateemisiin opintoihin. Edellytyksenä kokemusasiantuntijuudelle vaaditaan kuitenkin ”toipunut kokemus”. (Niskala ym. 2015, 132.) Hätönen & Nordling (2013, 143) määrittelevät taas kokemusasiantuntijan henkilöksi, jolla on pohjalla kokemusasiantuntijakoulutus sekä omakohtaista kokemusta päihde- ja/tai mielenterveysongelmasta joko itse sairastaneena, toipuneena, tai palveluja käyttäneenä läheisenä tai omaisena.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kyselyssä käsite kokemusasiantuntijuus nähdään kaikki kolme näkökulmaa yhdistävänä: asiakkuus, koulutus ja kokemus (Ahonen ym. 2014, 14-15). Niskala ym. (2015, 147) taas erottavat artikkelissaan käsitteet; kehittäjäasiakas, kehittäjätyöntekijä ja sosiaalityöntekijä omiksi toimijoikseen. Näistä toimijoista sosiaalityöntekijällä nähdään olevan sekä työkokemusta että ammatillista asiantuntijuutta. Sosiaalityöntekijän rooli on palvelun hyvän toteutumisen varmistaminen viranomaisvastuulla. Kehittäjätyöntekijän toiminnan lähtökohtana taas on työkokemus ja kehittämisasiantuntijuus. Hänen roolinaan on eettisesti kestävä kehittämissä työtä kautta kehittää työkäytäntöjä. Kehittäjäasiakas puolestaan tuo toimintaan omat palvelukokemukset ja oman elämän asiantuntijuuden. Hänen roolinsa Niskala ym. näkevät palvelujen parantamisena oman kokemuksen rehellisen kertomisen kautta. (Niskala ym. 2015, 147.) Kokemusasiantuntijuus voitaisiin tässä mallissa sijoittaa kehittäjäasiakkaan ja kehittäjätyöntekijän välimaastoon: hänellä tulee olla sekä omaa kokemusta palvelujen käytöstä että asiantuntijuutta - ja taitoa myös asettua omien kokemusten ulkopuolelle.

Kokemusasiantuntijuuden tavoitteena yhteiskunnallisesta näkökulmasta on hyödyntää entistä tehokkaammin päihde- ja mielenterveyskuntoutujien osaamista, kokemusta ja työkykyä. Niin asiakastyön arvioinnissa, kehittämisessä kuin tutkimuksen tekemisessäkin on tavoitteena saada teoreettinen tieto ja kokemustieto täydentämään toisiaan. (Rissanen 2013, 17.)

4.1 Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijatoiminta on kehittynyt vertaistuen pohjalta kolmannella sektorilla, kansalais-, potilas- ja vammaisjärjestöissä (Weijola 2015). Näissä järjestöissä vertaistuki, vapaaehtoisuus sekä jäsenten osallistuminen niin toiminnan suunnitteluun, kuin sen toteutukseenkin on ollut aina tärkeässä roolissa ja tänä päivänä yhä enenevässä määrin omakohtaisen kokemuksen tuomaa asiantuntijuutta arvostetaan myös julkisella sektorilla. Mielenterveyskuntoutujien yhdistykset sekä AA-kerhot ovat esimerkkejä Suomessa jo pitkään toimineista vapaaehtoisuuteen ja vertaistukeen pohjautuvista ryhmistä. (Puumalainen & Rissanen 2016, 2.)

Päihdetyön kehittymisen näkökulman nostaa esiin Päivi Kiviniemi artikkelissaan "Ammattiauttajien ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö ja kumppanuus" puhuessaan aiemmin vallinneesta tavasta suunnitella ja kehittää asiakkaiden palveluja suljettujen ovien takaa ammattilaisten näkökulmasta ohjautuen. Uskottiin, että ammattiauttajat tietävät asiakkaidensa parhaimman ja hoitoneuvottelut olivat usein valmiiden suunnitelmien esittelyjä. Myös läheisten osallistumista saatettiin rajata hoidollisiin syihin vedoten. Samalla kun menetelmät ovat kehittyneet on asiakkaita ja heidän omaisiaan otettu enemmän kehittämistyöhön osallisiksi. Ajatuksena Kiviniemellä on, että jokainen on oman elämänsä asiantuntija. Vertaiskokemusten avulla saadaan toipumiseen uusia näkökulmia, sillä toisten tarinat selviytymisistä luovat toivoa. (Kiviniemi 2012, 158.)

Vertaistoiminnalla tarkoitetaan samaa kokeneiden henkilöiden välistä toimintaa. Saman asian kokenut vertaishenkilö voi esimerkiksi toimia vertaisryhmän ohjaajana. Vertaishenkilön rooli nähdään eroavan kokemusasiantuntijan roolista esimerkiksi siten, että hänen roolinsa on paljon suppeampi. Kokemusasiantuntijan tehtävä nähdään laajempänä ja isommalle joukolle tapahtuvana toimintana, kuten erilaisissa koulutustilaisuuksissa ammattilaisille tai oppilaitoksissa opiskelijoille esiintyminen. Kokemusasiantuntijan nähdään myös tuovan useamman kuin yhden henkilön kokemuksia esille. (Ahonen ym. 2014, 14-15.)

Termit "kokemuskouluttaja", "kokemosaaaja" ja "kokemustiedottaja" korostavat koulutukseen liittyvää osaamista. Näiden lisäksi THL:n tutkimuksessa on erotettu omaksi osakseen asiakkuuteen liittyvät nimikkeet, kuten "asiakasasiantuntija", "asiakaskehittäjä" ja "asiakasedustaja". Nämä korostavat kokemusasiantuntijan suhdetta asiakkaaseen, asiakasta tukevana toimijana. (Ahonen ym. 2014, 29.) Kokemusasiantuntijatoimintaa onkin kehitetty osana asiakkaan aseman vahvistamista mielenterveys- ja päihdetyön suunnittelussa (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015 2016, 22).

Kokemusasiantuntijatoiminta edellyttää osallistujaltaan riittäviä voimavaroja ja edeltävää kuntoutumista. Itse toiminta tukee osallistujien hyvinvointia ja syventää omaa kuntoutumista. Koulutus on voimaannuttavaa, sillä tunteet omien henkilökohtaisten ja vaikeidenkin

kokemusten myötä saavat merkityksen. Toiminnan avulla osallisuus omaan elämään ja identiteettiin vahvistuu, kun avautuu mahdollisuudet opiskella, vaikuttaa ja kehittää itseään. (Hietala & Rissanen 2015, 12.) Päivi Rissanen kuvaa väitöskirjassaan ”Toivoton tapaus?” kokemusasiantuntijatoimintaa siten, että hänelle se hahmottui matkaksi kohti niin sanottua normaalia elämää. Rissanen kuvaa toimintaa ”välivaiheeksi” hoidon ja kuntoutuksen maailmojen sekä ”tavallisen elämän” tai ”tavallisten” työmarkkinoiden välillä. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta hän määrittää, että tällaisesta vaiheesta voidaan puhua myös osatyökykyisyyden hyödyntämisenä. (Rissanen 2015, 123.)

Julkisen sektorin puolelta tarkastellessa kokemusasiantuntijatoiminta vahvistaa palvelujen käyttäjien eli asiakkaiden asemaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa omiin palveluihinsa. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijat haastavat työntekijät hahmottamaan oman työnsä ja työtapansa uudella tapaa. Ei ole kyse yksittäisen ammattilaisen kyvystä hyödyntää kokemusasiantuntemusta vaan suhteuttaa uudenlaista näkökulmaa koko organisaation perustehtävään eli kehittämis- ja asiakastyöhön. On tärkeää kyetä tekemään yhteistyötä niin ammattilaisten, kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden kanssa. Ulkopuolelta nouseva toisenlainen tieto ja kokemuksellisuus vahvistavat kuntoutumista, mutta toteutuakseen vaativat uskallusta tähän vuoropuheluun. (Hietala & Rissanen 2015, 12.)

4.2 Kokemusasiantuntijoiden koulutus

Kokemusasiantuntijakoulutusta on toteutettu Suomessa 2000-luvun alkupuolelta eri järjestäjätahojen toimesta. Koulutus antaa valmiudet toimia niin kokemusasiantuntijana-, arvioitsijana-, tutkijana kuin kouluttajana. Lisäksi koulutetut voivat toimia sekä tiedottajina että vertaistoimijoina. Viime vuosina kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen on yleistynyt ja koulutusta kehitetään jatkuvasti. Keskeisiä kouluttajatahoja ovat olleet Mielenterveyden keskusliitto, Muotialan asuin- ja toimintakeskus Tampereella sekä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri osana Välittäjä-hanketta. Lisäksi koulutusta on toteutettu monenlaisten järjestöjen ja hankkeiden kautta kuten Omaiset Mielenterveystyön tukena -järjestön sekä viimeksi Mielen Avain -hankkeen kautta. (Hätönen & Nordling 2013, 143.) Mielen avaimen kehittämistyön jatkeeksi perustettiin KoKoA ry syksyllä 2012. KoKoa ry eli koulutetut kokemusasiantuntijat ry on yhdistys, joka hallinnoi ja koordinoi koulutuksia ja yhteistyökumppaneiden yhteystietoja sekä kattavia materiaaleja nettisivuillaan. (Kyntäjä 2016.)

Pohjaksi koulutukseen hakeutuva tarvitsee joko omakohtaisen tai läheisen kokemuksen päihdeongelmasta kuntoutumisesta. Näkökulmat tukevat toisiaan ja ovat siinä mielessä yhdenvertaisia. Tärkeää on saada koulutukseen mukaan sekä itse päihdesairautta sairastavan kokemus, kuin kokemus siitä millaisia vaikutuksia sairaudella on läheisiin; lapsiin, puolisoon tai muihin perheenjäseniin. Näkökulma koulutuksessa ei voi olla kokonaisvaltainen, elleivät

nämä lähestymiskulmat tule nähdä, kuulla ja koeta. Seuraavassa Porvoon kansalaisopiston (2016) tarjoama esimerkki KoKoa Ry:n järjestämästä koulutuksesta ja sen sisällöstä. Kokemusasiantuntijakoulutuksessa opinnot pitävät sisällään seuravanlaiset moduulit, jotka syventävät osiltaan koulutusta ja oppimista. Ensimmäisessä osiossa käsiteltävänä ovat vuorovaikutukseen ja oman tarinan kertomiseen liittyvät seikat. Toisen moduulin avulla kerätään tietoa oman kokemuksen rinnalle ja käydään lävitse sosiaalilainsäädännön perusteita, kuntoutujan oikeuksia sekä eritasoisia päihde- ja mielenterveyden sairauksia. Yksi osa tätä moduulia on suomalainen kuntoutus- ja hoitojärjestelmä. Viimeisissä moduuleissa käsitellään koulutettavan roolia kokemusasiantuntijana. Tärkeässä osassa ovat vuorovaikutustaidot, vertaisryhmän ohjaaminen, luovien menetelmien hyödyntäminen asiakastyössä, tukihenkilötoiminta kuten myös itse kokemusasiantuntijatoiminnan jalkauttaminen sekä verkostoituminen. Kokemusasiantuntijoita voi hyödyntää ryhmän ohjaajina työntekijän työparina, erilaisten työryhmien jäsenenä ja uuden toiminnan suunnittelussa sekä kehittämistoiminnoissa. Asiantuntijat voivat toimia myös vertaistukihenkilöinä kouluttajina ja tiedottajina oppilaitoksissa sekä koulutuspäivillä. Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat eroavat toisistaan myös sillä, että kokemusasiantuntijoille maksetaan heidän tekemästään työstä. Maksavana tahona on aina tilaava osapuoli. He voivat toimia kuntien organisaatioissa, terveysasemilla, järjestöissä ja sairaanhoitopiirissä. (Kokemusasiantuntijat 2017.)

Kuten edellä on mainittu, kokemusasiantuntijat voivat toimia hyvin monenlaisissa tehtävissä ja tilanteissa. THL:n kyselyyn (2013) vastanneista kokemusasiantuntijana toimineista henkilöistä 64 % olivat esimerkiksi toimineet vertaisina, mikä olikin yleisin kokemusasiantuntijan tehtävissä toimimisen muoto. Vertaisena toimimisen lisäksi vastaajat olivat toimineet tiedottamisessa, palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä sekä koulutustehtävissä. (Hätönen & Nordling 2013, 143-144.) Tässä opinnäytetyössä käsitämme kokemusasiantuntijan henkilönä, joka on palkattu kyseiseen tehtävään ja jolla on sekä kokemusta kuntoutumisesta että vaadittava koulutus kokemuksen hyödyntämiseen.

5 Tutkimuksia ja opinnäytetöitä kokemusasiantuntijuudesta

Tutkimuksia ja opinnäytetöitä kokemusasiantuntijuudesta on tehty jonkin verran. Kokemusasiantuntijatoiminnan kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen tarvitaan erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia. Seuraavissa kappaleissa olemme nostaneet esille tutkimuksia, joiden avulla kokemusasiantuntijuuden hahmottaminen selkiytyy. On tärkeää ymmärtää lähtökohtia ja koko kokemusasiantuntijuuteen liittyvää kehittymisen prosessia.

5.1 Tutkimuksia kokemusasiantuntijuudesta

Työntekijät ovat alansa ammattilaisia ja päihdepuolen ammattilaisista useat ovat ehtineet seurata viereltä monenkaltaisia raitistumisen yrityksiä sekä onnistumiseen johtaneita keinoja. Kuten aiemmin teoriassakin on todettu, antaa vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus paljon kuntoutujalle sekä avaa uusia näkökulmia työntekijöille (Kiviniemi 2012, 158). Mutta mikä sitten motivoi kokemusasiantuntijaa ryhtymään kokemusasiantuntijaksi? Pohjosen väitöskirjassa tehdyssä tutkimuksessa ja siinä kerätyn aineiston perusteella suurimpana motivaationa pidettiin motivaatiota auttaa muita oman kokemuksensa avulla. Seuraavaksi suurimpana motivaatiota herättävänä seikkana pidettiin yksinkertaisesti halua antaa tukea ja sytyttää toivo omaa kuntoutumistaan kohtaan. Yleisemmin päihdekuntoutujilla on toiminnan takana halu antaa oma kokemuksensa toisten käyttöön ja olla sitä kautta hyödyksi. Usko ja toivo vielä kuntoutuksen alkuvaiheessa oleville tai vielä aktiivisesti päihteitä käyttäville on tärkeää, sillä heidän silmiinsä kentälle palaa usein vain niitä, joiden kuntoutus on katkennut syystä tai toisesta. On oltava toivoa uskon lisäksi kuntoutumiseen, jotta pystyisi onnistumaan. (Pohjonen 2015, 30-32.)

Rissanen väitöskirjassaan avaa, että omakohtaisen kokemuksen muuttaminen toisia ihmisiä auttavaksi sekä palvelujärjestelmää kehittäväksi toiminnaksi on kokemusasiantuntijatoimintaan kuuluva oppimisprosessi. Olennaisinta tässä prosessissa on oman kokemuksen prosessoiminen ja sen reflektointi. Lähtökohtana toimii omakohtaisen kokemuksen joko päihde -tai mielenterveysongelman lisäksi kokemukset ongelmien kanssa elämisestä, niistä toipumisesta sekä palveluiden käyttämisestä. Kokemus muuttuu tiedoksi refleктоimalla sitä asiakassuhteiden, vertaistuen tai läheisten avulla tai työstämällä itseanalysointia esimerkiksi kirjoittamalla. Prosessin seurauksena omakohtaiset kokemukset muuttuvat toiminnaksi nämä luovat uusia kokemuksia. Nämä kokemukset muuttavat käsityksiä itsestä, kuntoutumisesta, hoidosta ja toipumisprosessista, mikä taas nostaa esille uusia työstettäviä omakohtaisia kokemuksia. Kokemusasiantuntijuus kehittyy samalla tavalla kuin muukin asiantuntijuus edellyttäen kouluttautumista. Kokemusasiantuntijuus syvenee opiskelun, keskustelujen sekä kokemusten jakamisen avulla toisten kuntoutujien, tutkijoiden ja palvelujen kehittäjien kanssa. (Rissanen 2015, 124-126.)

THL:n vuonna 2014 tehdystä tutkimuksesta ”Kokemukset käyttöön - kokemusasiantuntijuuden kehittäminen” käy myös hyvin ilmi, kuinka moninainen ja monipuolinen kokemusasiantuntijan työkenttä on. Tutkimukseen haastatellut kokemusasiantuntijat nimesivät jopa 35 erilaista nimitystä toiminnalleen. Nimikkeet; ”vertaistoimija”, ”vertaisohjaaja”, ”rinnalla kulkija” ja ”motivaattori” korostavat esimerkiksi työn vertaisuutta. (Ahonen ym. 2014, 29.)

5.2 Opinnäytetöitä kokemusasiantuntijuudesta

Tutustuimme tarkemmin kolmeen opinnäytetyöhön etsiessämme muita tutkimuksia liittyen kokemusasiantuntijuuteen. Yksi esiin nostamistamme tutkimuksista on tehty kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta, yksi ammattilaisten näkökulmasta hoitoalalla, ja yhdessä työssä on tutkittu molempia.

Maria Tarhi opinnäytetyössä ”ite oli vähän ku toinen kehittäjä sen ammattilaisen rinnalla”-kokemusasiantuntijat sosiaali- ja terveysalan ammattityössä avaa kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta kokemuksia yhteistyöstä ammattilaisten kanssa. Opinnäytetyö nosti yhteistyöstä esiin pääsääntöisesti sen helppouden, sujuvuuden ja tasavertaisuuden. Haasteina tuloksissa näkyi vaikeudet henkilökemioissa ja varsinkin ammattilaisten tiedonpuute siinä, miten kokemusasiantuntijan roolia voisi paremmin hyödyntää asiakastyössä. Kokemusasiantuntijan kokemuksen ja tiedon karttumisella nähtiin olevan positiivinen vaikutus ammattilaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Myös ammattilaiset kokivat yhteistyön olevan samassa linjassa kokemusasiantuntijoiden kokemusten kanssa, ja heille tehtyjen haastattelujen perusteella myönteinen suhtautuminen näkyi muun muassa yhteistyön jatkumisena. (Tarhi 2016, 30-31.)

Pirjo Jokiniemen opinnäytetyössä selvitettiin millaisia kokemuksia psykiatrianosaston hoitohenkilökunnalla on työskentelystä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Tuloksista käy ilmi, että hoitohenkilökunta on kokenut kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelyn sujuvana, helppona ja antoisana. Kokemusasiantuntijatoiminta nähdään hoitohenkilökunnan näkökulmasta tärkeänä ja kokemusasiantuntijoita tulisi ottaa entistä enemmän mukaan mielenterveyshoitotyöhön. Haasteita yhteistyössä tässä tutkimuksessa ei havaittu. (Jokiniemi 2016, 44.)

Högman Riikka ja Tervo Sanna-Mari opinnäytetyössään taas avaavat molempia näkökulmia, ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden. Tämä tutkimus tehtiin hankkeena ja se kartoitti kokemuksia kokemusasiantuntijatoiminnasta. Tutkimuksessa kokemukset osoittautuivat myönteisiksi ja luottamusta lisääviksi. Kokemusasiantuntija koettiin työntekijöiden näkökulmasta tasavertaisena ja kokemusasiantuntijat itse kokivat itsensä hyödyllisiksi. Tutkimus nosti esiin myös kokemusasiantuntijuuden voimaannuttavan merkityksen. Työntekijät kokivat saavansa uusia työkaluja asiakastyöhön ja asiakkaat kokivat saavansa ymmärrystä ja uskoa toipumiseensa. Tulevaisuuden kehittämistyön edellytyksinä tämä työ nosti esiin tiedon lisäämisen lisäksi selkeämmät ohjeistukset. Myös palkkauksen ja koulutuksen yhtenäistäminen sekä uudenlaisten työtapojen hyväksyminen nähtiin kehittämistä vaativina kohteina. (Högman & Tervo 2015, 35-37.)

Kaikissa näissä opinnäytetöissä yhteistyö ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä nähtiin positiivisena. Sujuvuus ja helppous nousivat kaikista tuloksista esiin. Kokemusasiantuntijuuden nähtiin tuovan myönteisiä asioita asiakastyöhön, kuten uusien työkalujen ja nä-

kökulmien muodossa. Kaikissa opinnäytetöissä kokemusasiantuntijoilla nähtiin olevan tulevaisuudessa paikka ammattilaisten rinnalla. Kehittämisen kohteina mainittiin muun muassa roolien ja ohjeistusten selkeyttäminen sekä tiedottamisen lisääminen.

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyötämme ohjaavina tutkimuskysymyksinä ovat:

- Mikä on kokemusasiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutumisessa?
- Millaisia asenteita kokemusasiantuntijuuteen liittyy työyhteisön sisällä?
- Mitkä ovat kokemusasiantuntijuuden tulevaisuuden näkymät päihdekuntoutumisessa?

6.2 Tutkimuksen eettisyys

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluen haimme tutkimusluvan (liite 1) opinnäytetyömme haastatteluja varten A-klinikkasäätiöltä. Tutkimuslupahakemuksen avulla kartoitimme A-klinikkasäätiölle opinnäytetyömme tavoitetta ja tarkoitusta, sekä vastasimme aineiston säilyttämiseen ja hävittämiseen koskeviin kysymyksiin, sekä vastuu- ja velvollisuusasioihin. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.) Tutkimuslupahakemuksen mukaisesti sitouduimme luottamukselliseen opinnäytetyön tekemiseen ja allekirjoitimme vaadittavat vaitiolositoumukset. Hyväksytyt tutkimuslupapäätöksen saatuaamme, lähdimme tekemään haastatteluja Tampereen kuntoutumiskeskukselle sovitusti maaliskuussa 2017. Tampereen kuntoutumiskeskus on A-klinikkasäätiön yksikkö, joka tarjoaa monimuotoisia avo- ja laitospalveluja päihde- ja peliriippuvaisille (Tampereen kuntoutumiskeskus 2017).

Kuten tutkimuslupa meitä velvoitti, hävitimme kaikki haastatteluja koskevat nauhoitteet sekä litterointiin liittyvät materiaalit heti niiden analysoinnin jälkeen. Luotettavuutta ja eettisyyttä varmistimme sillä, että haastateltavat henkilöt pidettiin anonyymeinä. Anonymiteettiä vahvistettiin myös sillä, että emme henkilöineet suoria lainauksia tiettyihin työntekijöihin, ja poistimme suorista lainauksista selkeät tunnistettavat puhetyylit. Kerroimme myös haastateltaville, ettei heidän henkilöllisyytensä tule missään vaiheessa julki. Uskomme tämän vaikuttaneen siihen, että saimme mahdollisimman rehelliset vastaukset haastattelukysymyksiimme. Anonymiteetin suojaaminen on laadullisessa tutkimuksessa erityisen tärkeää, koska kuten tässäkin opinnäytetyössä aineiston otos on usein suhteellisen pieni. Lisäksi painotimme haastateltaville, että eettisten periaatteiden mukaisesti toiminta on täysin vapaaehtoista. (Vehviläinen-Julkunen 1997, 27-31.)

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös muun muassa aiemmin tehtyjen tutkimusten kunnioittaminen. Muiden tekemille tutkimuksille tulee antaa niille kuuluva arvo ja merkitys.

Lainatessa niitä omaan tutkimukseen tulee niihin aina viitata asianmukaisella tavalla. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.) Olemmekin käyttäneet opinnäytetyössämme vain kunnollisia ja luotettavia lähteitä, ja viitanneet pääosin ensisijaisiin, alkuperäisiin lähteisiin.

Jotta tutkimus täyttää hyvän tieteellisen käytännön edellytykset ja on tutkimuseettisesti luotettavaa ja hyväksyttävää, tulee siinä noudattaa yleistä huolellisuutta, rehellisyyttä ja tarkkuutta niin tulosten tallentamisessa, esittämisessä kuin arvioinnissakin (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6). Opinnäytetyössämme olemme toimineet hyvän tutkimuseettikan ja tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla.

6.3 Tutkimuksen toteutus

Lähetimme ennen saapumista infokirjeen (liite 2) yksikön esimiehelle työntekijöille jaettavaksi. Infokirje avasi opinnäytetyömme tarkoitusta ja tavoitetta työntekijöille. Päivää ennen varsinaista haastattelujen toteuttamisajankohtaa kävimme esittäytymässä ja tutustumassa yksikköön. Keräsimme vapaaehtoisia haastateltavia ja sovimme heidän kanssaan yksilöhaastattelujat seuraavalle päivälle.

Meille oli tärkeää luoda rauhallinen ja kiireetön ympäristö haastattelujen suorittamista varten. Toiveidemme mukaisesti saimme haastatteluja varten erillisen huoneen käyttöömmee. Ennen haastattelujen alkua, esittäydyimme haastateltaville ja kerroimme hieman omista sekä opinnäytetyömme taustoista. Tavoitteenamme oli luoda kiireetön ja rento ilmapiiri. Kävimme haastateltavien kanssa vielä ennen nauhoituksen aloittamista läpi tärkeät anonymiteettisuojaan sekä luottamuksellisuuteen liittyvät seikat, ja jokainen sai vielä luettavaksi aiemmin lähettämämme infokirjeen. Koimme tärkeäksi, että jokainen haastateltava ymmärsi työmme tarkoituksen ja mihin he sitoutuvat. Keräsimme jokaiselta haastateltavalta vielä kiittauksen suostumuksesta osallistua opinnäytetyöhömmee. Etiikan yleisten periaatteiden mukaisesti nämä seikat ovat tärkeitä ottaa huomioon tutkimusta tehtäessä (Vehviläinen-Julkunen 1997, 30).

Haastattelujen tallentamiseen käytimme suunnitelmamme mukaisesti ääninauhuria, ja haastattelujen pohjalla strukturoitua haastattelulomaketta (liite 3). Olimme ennalta sopineet kyselyjärjestyksen ja etenimme sen mukaisesti sekaannuksia välttääksemme. Emme esittäneet kysymyksiä lomakkeen ulkopuolelta ja kysyimme kysymykset samassa järjestyksessä sekä saman muotoisina jokaiselta haastateltavalta.

Yksilöhaastatteluihimme osallistui yhteensä kahdeksan yksikössä työskentelevää työntekijää. Viidellä heistä oli terveydenhoidon- ja kolmella sosiaalialankoulutus (yksi oli koulutukseltaan lähihoitaja, neljä sairaanhoitajaa, yksi sosiaalityöntekijä ja kaksi sosionomia). Anonymiteet-

tisuojan turvaamiseksi kysyimme perustietoina vain edellä mainitun koulutusohjelman nykyiseen työtehtävään, sekä työvuodet päihdealalla. Alallaolovuosia haastateltavilla oli hyvin vaihtelevasti, noin vuodesta reiluun 15 vuoteen.

6.4 Aineiston analysointi

Valittuamme yksilöhaastattelut opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmäksi, tutustuimme erilaisiin aineiston analyysitapoihin. Haastatteluista kerätty aineisto muodostaa ison osan työstämme, ja meille oli tärkeää käsitellä aineistoa juuri niin kuin se meille kerrottiin. Mielestämme opinnäytetyömme analyysitavaksi soveltui hyvin sisällönanalyysi. Se on laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä (Tiedon analysointi 2017). Tämän avulla aineisto pyritään tiivistämään selkeään muotoon kadottamatta kuitenkaan aineiston sisältämää tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108).

Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa etsitään tekstin merkityksiä tekstimuotoisesta tai tekstimuotoon muutetusta aineistosta. Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104-106.) Lähteinä voidaan käyttää erilaisia dokumentteja, kuten kirjoja, kirjeitä, haastatteluja, dialogia, puhetta ja raportteja, mitkä on saatettu kirjalliseen muotoon. Sisällönanalyysin avulla materiaalia voidaan analysoida objektiivisesti ja systemaattisesti. (Kyngäs & Vanhanen 1999, ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Aineisto on tarkoitus järjestää tiiviiseen ja selkeään muotoon sisällönanalyysin avulla. Analyysin avulla hajanaiseen aineistoon luodaan selkeyttä, jotta siitä voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä myöhemmin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.)

Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Opinnäytetyössämme käytimme teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Analyysi on kolmivaiheinen prosessi. Siihen kuuluvat aineiston redusointi eli pelkistäminen, tiivistäminen ja osiin pilkkominen, aineiston klusterointi eli ryhmittely samankaltaisuuksien tai eroavaisuuksien kautta käyttäen apuna luokittelua ja teemoittelua, sekä abstrahointi, jossa aineistosta erotetaan oleellinen tieto ja luodaan teoreettiset käsitteet. (Miles ja Huberman 1994, ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-111.)

Teorialähtöinen sisällönanalyysi etenee vaiheittain. Esimerkiksi haastattelumateriaalista tehty sisällönanalyysi alkaa kuuntelemalla ensin haastattelut ja litteroimalla ne auki sana sanalta. Tämän jälkeen perehdytään aineiston sisältöön ja etsitään ja alleviivataan pelkistettyjä ilmaisuja. Ilmaukset listataan ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia. Ilmaisuja yhdistetään keskenään muodostaen alaluokkia, minkä jälkeen alaluokat yhdistetään ja muodostetaan niistä yläluokkia. Viimeisenä vaiheena on yläluokkien yhdistäminen ja johtopäätösten laadinta niiden perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

Toteutimme yllä kuvatut vaiheet myös opinnäytetyössämme. Aineistomme koostuu haastatteluista saaduista vastauksista. Nauhoitimme haastattelut ääninauhurilla, minkä jälkeen litteroimme aineiston sanasta sanaan. Tekstiä tuli yhteensä noin 15 sivua (Word asiakirja, fontti 12). Litteroituamme aineiston kävimme sen vielä useaan otteeseen läpi. Pehdyimme sisältöön, pohtien ja keskustellen aineistosta esiin nousseista asioista ja ajatuksista. Koska haastatteluista nousi selkeästi esille samanlaisia asioita, jaoimme aineiston kysymysten mukaisesti teemoihin. Teemoittelu on sisällönanalyysin yksi tärkeistä muodoista, joka tarkoittaa laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan. Teemoittelussa painottuu se, mitä mistäkin teemasta on sanottu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Teemoittelun apuna käytimme opinnäytetyössämme taulukointia, jonka avulla etsimme haastatteluaineistosta samankaltaisuuksia jakamalla tuloksia vastaus kerrallaan. Vertailimme vastauksia ja teimme huomioita myös eroavaisuuksista. Käytimme taulukointia työkaluna, jonka avulla nostimme teemat opinnäytetyömme aineistoksi. Teemoja olivat kokemusasiantuntijan määrittely ammattilaisen näkökulmasta, kokemusasiantuntijuuteen liittyvät kokemukset ja työtavat, kokemusasiantuntijuuden anti työyhteisössä, kokemusasiantuntijuuden mahdollisuudet ja haasteet työntekijöiden näkökulmasta sekä työtehtävien ja roolien jakautuminen työyhteisössä.

7 Tutkimuksen tulokset

Seuraavissa kappaleissa tulemme avaamaan yksilöhaastattelujen aineistoa tiivistetysti kysymys kerrallaan. Käytämme suoria lainauksia sekä kokoavia kappaleita tutkimustuloksista. Tulosten esittäminen oikeassa muodossa ja anonymiteetin suojaaminen on meille tärkeää. Tästä syystä aineisto sisältää useita suoria lainauksia, joista on kuitenkin poistettu selkeät puhetyylit, jotka saattaisivat henkilöityä.

7.1 Työntekijöiden määritelmiä kokemusasiantuntijuudesta

Kysyimme työntekijöiltä, miten he määrittelisivät käsitteen kokemusasiantuntija. Kuten aiemmin avaamassamme teoriaosuudessa ilmeni (Ahonen ym. 2014, 14), on kokemusasiantuntijuudella monia erilaisia määritelmiä. Tämä kävi ilmi myös haasteltavien moninaisista vastauksista, joista yhdessä sen kuvattiin olevan laaja käsite.

Useasta vastauksesta kävi ilmi, että kokemusasiantuntijaksi voidaan kutsua henkilöä, jolla on omakohtainen kokemus päihdeidenkäytöstä ja siitä toipumisesta. Tärkeänä nähtiin, että kokemusasiantuntija on pitkällä omassa raittiudessaan, tietää mitä on elää päihdeongelmaisena ja etäisyyden kautta kykenee näkemään sen, miten ihmisiä voi auttaa kokemusasiantuntijuudella.

”Entistä päihteiden käyttäjää, joka on ite raitistunut ja siitä on jo aikaa et hän on ollut jo pidemmän aikaa raittiina, jo niin kun puhutaan vuosista.”

”Sellasta, jolla on aikasempaa niinku päihdekäyttöä, mutta on päässyt ehkä eroon sit niistä päihteistä, et on kiinni arjessa sitte muulla tavoin.”

”Pystyy antamaan sitä vahvistusta ihmisille, kertomaan siitä, että mikä on hyvä tapa, mitä täytyy tehdä, että pystyy luopumaan päihteistä.”

Vastauksista tuli selkeästi esiin myös se, että työntekijät liittävät kokemusasiantuntijuuteen vahvasti koulutuksen. Koulutuksella työntekijät tarkoittivat nimenomaan kokemusasiantuntijakoulutusta.

”Ei ihan vielä tee kokemusasiantuntijaksi, et on se kokemus, vaa siihen tarvitaan myöskin jonkinlainen semmonen perehdytys asiaan ja siihen että mitä kokemusasiantuntijuus on. ”

7.2 Kokemusasiantuntijakoulutuksen tärkeydestä

Opinnäytetyössämme määrittelemme kokemusasiantuntijaksi henkilön, joka on koulutettu tehtäväänsä. Tämän vuoksi halusimme kartoittaa myös työntekijöiden näkökulmaa kokemusasiantuntijakoulutuksen tärkeydestä. Kysimme työntekijöiltä: ”kuinka tärkeänä näet että kokemusasiantuntija on koulutettu tehtäväänsä?” Jokainen haastateltu työntekijä oli sitä mieltä, että koulutus on tärkeä. Erittäin tärkeänä koulutusta piti valtaosa (7/8).

”Erittäin tärkeänä. Sitä kautta tietää vähän miten hyödyntää nimenomaan sitä omaa kokemusasiantuntijuuttaan.”

”Miten sitä hyödynnetään sitä omaa kokemusta, minkälaisia asioita niin kun voidaan puhua tai mitä on hyvä puhua ja mitä ei saa tehdä ja ei saa tavallaan sit sanoo, et sit sitä varten ihan äärimmäisen tärkeänä koen sen. (kokemusasiantuntijakoulutus). ”

Yhdestä vastauksesta nousi mielenkiintoisesti esille se tärkeä seikka, että koulutuksen myötä opittaisiin työyhteisöstä ja siellä toimimisesta. Myös perusosaaminen ja yhteistyöosaaminen nousi muutamasta haastatteluvastauksesta esiin. Tämän nähtiin helpottavan työyhteisöön saapumista.

”Onhan se tosi tärkeä asia, että sillä on jonkunlaiset raamit tiedossa, et mitä kun tullaan työyhteisöön, niin miten siellä toimitaan ja mitä on nää vaitiolovelvollisuudet ja tämmöset kuviot, et ne ois jotenki tullu selkeeks, selkeeks mitä nyt liittyy johonkin vähän niin kun semmoseen ammattimaiseen otteeseen.”

”Se lisää kyllä sen tietysti yksilön osaamista ja ehkä ymmärrystä myös siitä yhteistyösuhteesta, mikä siinä on sitten hoitohenkilökunnan välillä, tosi tärkeitä.”

7.3 Työntekijöiden kokemuksia kokemusasiantuntijuudesta

Halusimme kartoittaa työntekijöiden kokemuksia kokemusasiantuntijuudesta yleisesti koko työuran ajalta. Haastateltavilla oli eriävissä määrin kokemuksia työskentelystä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Määrät vaihtelivat päivittäisestä kuukausitasolla tapahtuvaan yhteistyöhön. Yhteistyötavat erosivat myös toisistaan. Osalla oli kokemusta työparina toimimisesta kokemusasiantuntijan kanssa, kun taas osalla kokemus perustui päivittäisissä kohtaamisissa tapahtuvaan ajatusten vaihtoon. Yksi vastaajista kertoi kokemuksen olevan hyvin vähäistä. Yhteistyötä oli ollut käytännössä vain joissain palavereissa. Mielestämme tämä kokemuksen vähäisyys ei kuitenkaan haitannut vaan pikemminkin täydensi asenteiden kokonaisvaltaista tutkimista.

Työntekijät kuvailivat kokemuksiaan kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelystä laajalaisesti. Jokainen vastaaja kuvaili kokemuksiaan positiivisesti. Kokemusasiantuntija nähtiin hyvänä lisänä työyhteisössä. Työskentely kokemusasiantuntijan kanssa katsottiin tuovan uusia näkökulmia työhön ja sen nähtiin parantavan yhteistyötä.

”On ollu kyl saumatonta ja hyvää ja sellasta tietysti asiakkaiden näkökulmasta myös tiettyä luotettavuutta lisäävää, luovaa, elikkä siis semmonen yhteistyösuhde on kyllä siis ollut tosi antoisaa ja siis hyvää, helppoa.”

”Musta se on hedelmällistä, ne (työntekijän ja kokemusasiantuntijan roolit) tukee toisiaan äärettömän hyvin.”

”Tosi hyvät kokemukset ja just semmosena niin kun yhteistyönä, jotenkin saa niin kun työntekijöistä parhaiten irti, kun siinä on siis sekä se ammatillinen että se kokemusasiantuntija. Mut semmonen niinkun yhteistyösuhde mä ajattelisin, miten mä kuvailisin sitä.”

Osa työntekijöistä nosti esiin asiakkaiden näkökulmaa. Heidän mielestään asiakkaat ovat tykänneet kokemusasiantuntijuuden tuomasta lisästä kuntoutumisessa. Se on muun muassa vähentänyt työroolien välistä vastakkainasettelua. Yksi vastaajista toi puheessaan esille näkökulman kokemusasiantuntijan taidosta toimia yhteistyötä luovana elementtinä, ns. ”sillanrakentajana”.

”Musta se on ollut todella hyvä kokemus, tosi hyvä kokemus siinä, että se ehkä lieventää sitä vastakkainasettelua, että on se työntekijä ja on se asiakas, et siin on hyvä olla sitte tällanen

niin kun ihminen, jolla on omakohtaista kokemusta, joka tietää mitä se on olla käyttäjänä päihdemaailmassa, mut sit myöskin on työyhteisössä ja tietää mikä on tavallaan se työntekijän rooli, se on tällainen sillanrakentaja, jos näin vois sanoa.”

Kokemusasiantuntijalla on siis kokemusta siitä millaista on elää päihteidenkäyttäjänä, sekä millaista on elää niin sanottua tavallista arkea. Kokemuksen omaavia yhdistää kyky puhua samaa kieltä. Kokemusasiantuntijaa ei sido ammatilliset rajat niin tiukasti, ja kokemus tuo kyvyn ottaa asiat suuremmin esiin.

”Vähän erilainen rooli ku ammattilaisella, et hän on siinä niinku jonkinlaisena välittäjänäkin ja niinku tulkkina siinä asiakkaan ja viranomaisten välissä. Voi ehkä sanoa niinkun asiakkaalle ehkä suurempaakin mitä joissain tilanteissa ehkä ammattilainen vois sanoa tai niin kun sitten niin kun taas päinvastoin et kokemusasiantuntija voi sanoa et hei et tää ei nyt toimi näin.”

7.4 Kokemusasiantuntijan työtehtävät

Kysyimme työntekijöiltä kokemusasiantuntijan työtehtävistä työyhteisössä, ja siitä kuinka ne eroavat ammattilaisten tehtävistä. Mielestämme oli tärkeää selvittää työtehtävien eroavaisuuksia, jotta kokemusasiantuntijan työrooli työyhteisössä selkiytyisi. Lähtökohtaisesti tiedetään, että työtehtävät eroavat toisistaan, mutta opinnäytetyömme kannalta koimme erityisen tärkeäksi nostaa työntekijöiden tämänhetkisen näkökulman esiin.

Haastatteluaineisto tuki ajatusta siitä, että roolit ovat erilaiset. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kokemusasiantuntijan tärkein työ on asiakastasolla työskentely. Kokemusasiantuntijalla on enemmän aikaa kohdata asiakkaita, koska häneltä puuttuvat tietyt ammatillisia sitovat työtehtävät.

”Semmonen yksilöllinen ote asiakkaihin, keskustella sillon kun on joku tilanne asiakkaalla ja et se antaa enemmän niin kun sellasta yksilöpanostusta, kun esimerkiksi minä (työntekijä) voin tehdä työssäni. Kaikki tällaiset lääkehoitoon liittyvät jutut, kirjaamiset, kokemusasiantuntija ei tee niitä, et hän on enemmänkin niin kun koko aika asiakkaitten käytettävissä eri tavalla, kun minä sit taas ja se on tosi tärkeätä, et hänellä on ja hänellä tulee olla ja pitää olla aikaa asiakkaille ja puhua heidän kanssaan pitkin päivää ja antaa sitä yksilöaikaa jokaiselle ketä sitä haluaa.”

”Asiakkaiden kanssa oleminen, ja se että he tulee kuulluksi ja kohdatuksi silläkin aikaa, kun me soitellaan tuolla puheluita taikka tai istutaan sit jossain palavereissa tai jotain tällasta, se kohtaaminen.”

Useimmat haastatelluista toivat esiin yhteistyön tärkeyden ja sen, kuinka työroolit täydentävät hyvin toisiaan. Ammatilainen ohjaa asiakkaita ammatillisesta näkökulmasta, ja kokemusasiantuntija omalla toipumisen kokemuksellaan täydentää tätä ammatillista näkökulmaa. Kohtaamisessa asiakkaan, ammattilaisen, sekä kokemusasiantuntijan välillä nähtiin syntyvän moniammatillinen yhteistyösuhde.

”Ei oo sellasta esimerkiks faktaa johon hän pohjaa tietonsa. Kokemusasiantuntijan oma laaja, erittäin laaja näkemyksensä poikkeaa hyvin paljon sitten ammatillisesta näkemyksestä. Kokemusasiantuntija ite on kuvannu meidän yhteistyötä niin, että me täydennetään hyvin toisia. Eli asioissa, joissa hän on kartalla niin mä en välttämättä ole niin kartalla ja asioissa jossa hän ei ole kartalla niin mä olen sitten kartalla ja mun mielestä tää kuvaa aika hyvin sitä meidän poikkeavuutta. Hänen toimenkuvaansa ei missään nimessä kuulu esimerkiks tällasiin byrokraattisten asioiden tai no kuntoutussuunnitelman laatiminen esimerkiks ei ole hänen toimenkuvaansa.”

Työntekijät toivat haastatteluissa vahvasti esiin sen, että kokemusasiantuntijan työtehtäviin eivät kuulu viralliset kirjaamistehtävät, kuntoutumissuunnitelmien laadinta tai lääkehoidolliset tehtävät, sillä kokemusasiantuntijakoulutus ei anna tarvittavia valmiuksia näiden tehtävien suorittamiseen. Kokemusasiantuntijan tehtäviin nähtiin kuuluvan ryhmässä mukana oleminen, ryhmien vetäminen yhdessä ammattilaisten kanssa, sekä uusien näkökulmien tuomien työntekijöille. Ryhmien ideointi ja suunnittelu yhdessä ammattilaisen kanssa nousi myös esiin haastatteluista.

”Noh, kuuluu asiakkaiden kanssa keskusteleminen ja ryhmässä mukana oleminen ja tämmösillä retkillä mukana oleminen ja tämän tyyppinen. Ei kuulu millään lailla lääkehoito, ei mitkään tämmöset viralliset asiat esimerkiks hakemusten tekeminen tai sosiaalityöntekijöiden kanssa toimiminen tai mikään tämmönen ei kuulu, et se on just sitä, että hän on siinä sillon kun meillä on kiire, niin hän on läsnä niille asiakkaille.”

Ryhmässä kokemusasiantuntija tuo asiakkaille oman kokemuksensa kautta toivoa ja uskoa asiakkaiden toipumiseen. Yksi vastaajista toi vahvasti esiin kokemusasiantuntijan rooliin kuuluvan esimerkin näyttämisen voiman. Työntekijä käytti mielestämme kokemusasiantuntijasta osuvaa termiä ”suunnan näyttäjä”.

”Luonnollisesti kertoa kokemuksestaan asiakkaille ja näin luoda jollain tavalla toivoa ja myös esimerkkiä siitä toipumisen polusta ja toipumisesta yleensäkin. Päihdetyössä se on hyvin pitkälti sitä oman kokemuspolutta näyttämistä asiakkaille, että mitenkä edetä. Kokemusasiantuntijan tehtäväksi nään hyvinki pitkälti esimerkiks niiden ryhmien antoisuuden korostamisen, ja sinne menon kynnyksen madaltamisen. Suunnan näyttäjä on mielestäni hän.”

Vastauksista kävi ilmi se, että kokemusasiantuntijatoiminta ei ole irrallaan muusta työyhteisöstä, vaan sen katsottiin kuuluvan olennaisena osana työyhteisön rakenteeseen. Vastauksissa toistui kokemus siitä, että kokemusasiantuntija on täysivaltainen ja tärkeä työyhteisön jäsen ilman ammatillisesti sitovia työtehtäviä.

7.5 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys työyhteisössä

Halusimme kartoittaa työntekijöiden näkemyksiä siitä, millaisia asioita kokemusasiantuntijatoiminta tuo työyhteisöön, sekä työntekijän omaan työhön. Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa työntekijöiden asenteita ja ajatuksia kokemusasiantuntijatoimintaan liittyen, ja tämän vuoksi on tärkeää selvittää tarkkaan, millaisia vaikutuksia työntekijät kokevat kokemusasiantuntijatoiminnan tuovan työyhteisöön.

Useissa vastauksissa toistui se, että kokemusasiantuntijuus tuo laajemman näkökulman asiakastyöhön. Lähes jokainen vastaajista kertoi kokemusasiantuntijatoiminnan rikastuttavan yhteisöä tuomalla ammatillisen näkemyksen rinnalle kokemustiedon. Suurin osa vastaajista saa kokemusasiantuntijalta tärkeää tietoa siitä, mitä on elää käyttäjänä päihdemaailmassa. Yksi vastaajista ei osannut tarkalleen kertoa, mitä kokemusasiantuntijuus tuo hänen omaan työhönsä, mutta koki sen tuovan kuitenkin jotain tietoa ja erilaista näkökulmaa. Hän nosti vastauksessaan myös mielenkiintoisen ja muiden haastateltavien vastauksia täydentävän näkökulman siitä, että kokemusasiantuntijan oma ”ruohonjuuritason” kokemus tuo asiakkaiden tunnemaailman paremmin esille.

”Kyllä se tuo laajemman näkemyksen siitä, koska kokemusasiantuntijuus tuo sen oman taitonsa selvittää, niin sieltä tulee myös se tieto tai se ymmärrys tavallaan, että miten ihminen muuttuu, ihmisen muutosprosessissa konkretisoituu eri tavalla, sit se tulee näkyväksi. Mikä ei sitten niin kun kirjoista tule, vaikka sitä kuin lukee. Mutta niin kun musta kokemusasiantuntija pystyy tuomaan hirveen paljon meillekin tietoa siitä, että miten me voidaan lähestyä ja meillemme tietoa siitä, miten toi ihan koulutuksen tuoma osaaminen ja miten sitten kokemusasiantuntijuus voivat täydentää toisiaan.”

Aiemmin avaamistamme vastauksista kävi ilmi, että kokemusasiantuntija helpottaa työntekijöiden ja asiakkaiden vastakkainasettelua. Kokemusasiantuntija nähdään työntekijöiden näkökulmasta ”sillanrakentajana” ja näin helpottaen asiakkaiden ja viranomaisten välistä yhteistyötä. Haastateltava toi esiin asiakkaiden omat hankalat kokemukset viranomaisten kanssa toimimisesta.

”Mitä se tuo mun omaan työhöni, hmm, no mä en oikein osaa muuta sanoa kun sen, että se tuo sen että jos on välillä ihmisiä jotka ei luota ollenkaan viranomaisiin ja me kuulutaan nii-

hin, vaikka me ollaan täällä, meidät toiset ihmisen luokittelee suurin piirtein samaan kategoriaan kun poliisit, ja niitähän kuuluu tietenkin vihata, niin sitten kokemusasiantuntija on niissä tapauksissa monesti sillei että sen kanssa pystyy puhumaan, kun meidän kans, meidän kans ei pysty tai näin.”

”Kokemusasiantuntija pystyy hyvin kertomaan sen, mikä hän on tänä päivänä ja mikä hän on ollut aikaisemmin, mitä siinä välillä on tapahtunut. Mitä tarvii, mitä täällä täytyy tapahtua pään sisällä, et millä tavallaan, millä keinoilla se kenelläkin tapahtuu, niin se on eri tapa jokaisella, mut se jotakin siellä täytyy tapahtua.”

”Ehkä ensimmäinen sana mikä tulee mieleen on rikkautta, eli just sitä monipuolisuutta siihen, et se ei ois päihdehoitotyö pelkästään sitä ammatillista. Tottakai se on siis tosi iso rooli ja täytyy olla niin kun ammattihenkilökuntaa niin sosionomeja kun sairaanhoitajiakin, mutta että sit siihen saa sen rikkauden sitä kautta, et sit siellä on se joku, joka pystyy ihan rohkeesti ja avoimesti puhumaan niistä omista kokemuksistaan ja miten hän on niistä toipunut ja miten niitä voi nyt hyödyntää tässä, niin sehän monipuolistaa ihan hirveesti sitä, että meillä on kuitenkin aina oltava se semmonen ammatillinen rooli siinä, minkä tietyn rajan yli ei voida mennä, kun sit taas hänellä puuttuu se, että hän pystyy puhumaan ehkä enemmän niin kun itsettään ja omista asioistaan niin tulee läheisemmäksi asiakkaiden kanssa.”

7.6 Ajatuksia työparitoiminnasta kokemusasiantuntijan kanssa

Meidän opinnäytetyömme yksi näkökulma on pohtia tulevaisuuden näkymiä kokemusasiantuntijatoimintaan liittyen. Tämän vuoksi halusimme kysyä haastattelujen avulla vallitsevia asenteita työntekijöiltä kokemusasiantuntijuuteen liittyen, peilaten sitä myös työparitoimintaan. Kysyimme työntekijöiltä, minkälaisia ajatuksia heillä on työparitoiminnasta kokemusasiantuntijan kanssa.

Valtaosasta vastauksista selkiytyi se, että työparitoiminta koetaan positiivisena ja antoisana yhteistyösuhteena. Sen nähdään rikastuttavan ja täydentävän kohtaamisia asiakastyössä. Osalla haastateltavista oli jo kokemusta työparina toimimisesta, ja he pitivät sitä hyvänä lisänä. Ne joilla kokemusta ei vielä ollut työparina työskentelystä kokemusasiantuntijan kanssa, pohtivat asiaa mielikuvien kautta. Lähes jokaisesta vastauksesta nousi esiin, että työparina toiminta on menetelmä, jota tulisi hyödyntää tulevaisuuden kehittämistoiminnassa päihdepuolella. Osa vastaajista nosti esiin halukkuutta ryhmien vetämiseen yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa.

”Mä pidän työskentelystä, erittäin hyvä työskentelypari, oiskin ihan hienoo, jos vois järjestää jotain semmosta, et olis ammatti-ihminen ja sitten olis kokemusasiantuntija ja ihan semmosia opetusryhmiä. Siis olis ihan loistavaa.”

”Minkälaisia ajatuksia, hmm, joo, tota, siis positiivisia ajatuksia ja positiivisia kokemuksia. Se on aina kiva, kun on työpari, jonka kanssa työskennellä. Mitä erityistä siinä sitten olis, no se, et ehkä aika eri tavalla sit täydennetään toisiamme, et kun aina työpari työskentelyssä niin tavallaan täydennetään, tai sitten just jos on semmonen jollain asiakkaalla joku kommentti mihin mä en ehkä osaa sanoa jotain, niin sit se työpari voi tavallaan paikata taikka tai vastata siihen, semmosta täydentämistä, et kun me tiedetään tavallaan se semmonen tieteellinen näkökulma asioihin, tai ainakin työskennellään siitä näkökulmasta, niin sitten on joku joka sanoo siitä käytännöstä.”

Haastateltavat toivat monessa vastauksessa esiin sen, että työparina toimiessa on ammattilaisen ja kokemusasiiantuntijan molempien näkökulmat heti saatavilla ja käytettävissä. Asiakkaan kannalta työparitoiminta koettiin hyvänä, sillä se täydentää asiakkaan omaa tietoutta kuntoutumisen polusta, sekä auttaa asiakasta tuomaan esiin ne asiat, joista pitäisi puhua.

”No mun kokemukset on tosi vähäiset, mutta ne muutamat kokemukset mitkä on ollu, niin ne on ollu hyviä kokemuksia, että oon kyllä tykänny siitä että ja sit välillä tuntuu et tää työskentely on aika yksinäistäkin, että monesti joutuu olee palavereissa yksin, niin se on hyvä et siinä on sitten kokemusasiiantuntija mukana siinä joka tuntee asiakasta ja tietää asiakasta ja monesti sitten niinku mä ajattelen asiakkaankin voi olla paljo helpompi puhua asioistaan kokemusasiiantuntijalle ja sitten palavereissa työparityöskentelyssä kokemusasiiantuntija voi sitten tuoda niitä mitä on asiakkaan kanssa on sopinu, et mitä voi puhua ja ottaa puheeksi, niin se on semmonen hyvä juttu.”

”Varmasti tosi antoisaa, se on sellasta parhaimmillaan varmasti tosi tosi antoisaa. Elikkä siinä niin kun sanottu niin täydentyä toisen heikkoudet, tai voiko sanoa heikkoudet, mutta osaamisen puutteet, et sinänsä täydentää toisiaan varmasti tosi paljon, elikkä käytännönkokemus yhdistyy siihen ammatti- tai sellaiseen teoreettiseen osaamiseen.”

”Must se on tosi mielenkiintoinen ja niinku hyvä asia. Ehkä sitä, no ite en omassa työssäni niinkään niinku työparina työskentele, mutta tota hyvä asiahan se on, just sen takia, että siinä sit saa ihan sama mikä se työ on missä sitä työparina tehdään, mut et siinä saa just molemmat ne näkökulmat heti ja sit saa ihan erilaisen yhteyden siihen asiakkaaseen, että hyvä asia.”

7.7 Kokemusasiiantuntijatoiminnan haasteet ja mahdollisuudet

Opinnäytetyömme tärkeänä osana on vertailla vallitsevaa tilannetta tulevaisuuteen. Siksi koimme tärkeäksi selvittää työntekijöiden ajatuksia kokemusasiiantuntijatoiminnan mahdollisuuksista sekä mahdollisista haasteista. Kehittämistoimintaa ajatellen on olennaista selvittää missä tällä hetkellä mennään kokemusasiiantuntijatoiminnassa, ja työntekijät ovat tärkeä väy-

lä tämän tiedon saamiseksi. Haasteiden kartoittaminen mahdollistaa eteenpäin vievän kehittämistoiminnan. Työntekijöiden kokemukset ja ajatukset kokemusasiantuntijuuteen liittyen ovat olennaista tietoa kehittämistoiminnalle, haluammekin nostaa tässä kappaleessa nämä vielä tekijät vielä vahvemmin esille, ja tästä syystä käytämme paljon suoria lainauksia.

7.7.1 Haasteet

Työntekijöiden näkemykset kokemusasiantuntijatoiminnan haasteista ovat olennainen osa kokemusasiantuntijatoiminnan kehittymisen mahdollisuuksia. Ammatillinen asiantuntijuus nousee esiin työntekijöiden yhteneväisistä näkökulmista. Useat haastateltavat toivat suurena haasteena esiin kokemusasiantuntijan koulutuksen puutteellisuuden ja vajavaisuuden. Tällä työntekijät tarkoittivat sitä, että koulutuksen sisältö ei vastaa tarvetta, eikä anna valmiuksia toimia oman kokemuksensa ulkopuolelta, kollektiivisesti. Esiin nousi myös tietynlainen kokemattomuus asiakastyössä, ammatillisen osaamisen, sekä keskustelurungon puute. Haasteena nähtiin myös se, jos omasta toipumisesta ei ole riittävästi aikaa. Tämän nousi esiin myös yhdestä vastauksesta, jossa oltiin huolissaan kokemusasiantuntijan omasta jaksamisesta. Oman elämän rajaaminen onkin tärkeää.

”Se että on päihdetaustaa niin se yhdistettynä huonoon koulutukseen tai siis semmoseen että se ei oo valmis, niin siitä ei oo mitään muuta kun haittaa pelkästään ja myös esimerkiksi vaikka olis lähihoitaja ja on liian vähän sitä päihdeetöntä aikaa, niin se voi olla tosi tuhoisaa, että tämä ei oo pelkästään niin kuin semmonen hyvä asia, tai siis että tämä voi, jos on hyvä ihminen, on tarpeeks raitista aikaa ja hyvin käsitelty asian, niin hyvä, mutta jos näin ei ole, niin se voi olla erittäin haitallista.”

Yhdestä vastauksesta nousi esiin huoli siitä, että jos työyhteisössä ei tarkkaan tunnusteta mistä kokemusasiantuntijan toimenkuva koostuu, on työyhteisön sisällä työtehtävien jakaminen, sekä niiden vastuullistaminen haasteellista. Vastauksista nähtiin, että jos näitä epäkohtia ei tunnusteta, ei myöskään saada kokemusasiantuntijasta kaikkea hyötyä irti. Haasteena nähtiin se, että työntekijöiden tulisi ymmärtää konkreettisesti, mitä kokemusasiantuntijuus on.

”Uskallusta siihen, että kokemusasiantuntijoita uskalletais käyttää, ja et niitten kans uskalletais lähtee tekee töitä. Ettei odoteta liikaa, muttei odoteta myöskään liika vähän, ei olla luottamatta, mutta ei luoteta asioissa mitkä ei voi toteutua. Eli kaikki tämmönen selkeä rajojen veto, et siihen pitäis enemmän ihmisten jotka ovat jo työskennelleet tai työskentelevät kokemusasiantuntijoiden kanssa niin pitäis enemmän niitten kokemusasiantuntijakoulutusten kautta ehkä saada tuntumaa.”

”Ainakin se että ihminen on siinä toipumisessa riittävän pitkällä ja vankalla pohjalla, että ihminen osaa arvioida että milloin on se oikea hetki ryhtyä siihen kokemusasiantuntijuuteen et

se ei voi olla sitte semmonen että niinku ihminen hoitaa itseänsä sen kautta vaan se täytyy olla tavallaan se muutos ja muutostyö tehtynä. Kokemusasiantuntijan rooli ja mitkä ne on ne tehtävät ja et mitä mitä häneltä odotetaan ja varmaan tän tyyppisiä asioita.”

Haasteena nähtiin myös yleisesti kokemusasiantuntijoihin liittyvät persoonakysymykset, mahdollinen rajattomuus ja heikkoudet sosiaalisissa taidoissa. Esimerkiksi kärkkäät ja liian jyrkät kommentit ja mielipiteet sekä mustavalkoinen ajattelu nosti huolta ja vahvasti ajatusta työntekijän läsnäolon tarpeellisuudesta. Osa kokemusasiantuntijoista saattaa tarvita paljon ohjausta ryhmänohjaustilanteissa.

”Tietynlainen sellanen ammatillinen runko esimerkiksi käydyistä keskusteluista puuttuu.”

”No ehkä just se kouluttamattomuus, että et ei sit tuu semmosia tilanteita missä tavallaan niin kun sanoo tai tekee jotain väärin tai semmosta mikä niin kun tavallaan muille koulutetuille on ihan itsestään selvää et näin ei toimita tai näin ei sanota.”

”No haasteena ehkä just sit se, että tietysti aina persoonakysymykset, mutta myös se, et onko se kokemusasiantuntija käynyt siihen minkäänlaisen koulutuksen ja minkälaisen koulutuksen. Et se on tärkeätä, että kokemusasiantuntija tietysti käyttää sitä omaa kokemusta ja kertoo siitä, muttei se lähe liikaa hoitaa ihmistä sillä omalla kokemuksellaan, koska jokainen ihminen ja jokainen päihdeongelma on niin ku omanlaisensa tarina, että ei voi verrata et jos sä oot nyt jollain lailla selviytynyt tilanteesta, niin se ei nyt tarkota sitä, et toinen sillä samalla tavalla, et toki se on yks näkökulma siihen, ja se on hienoo jos asiakas voi siitä jotain oppia ottaa. Ehkä se on semmonen, et jos miten se vois huonoimmillaan vois tomia, et se kokemusasiantuntija on liian siinä, tuomassa sitä omaa juttuaan esille.”

7.7.2 Mahdollisuudet

Kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollisuudet työntekijöiden näkökulmasta nostavat tulevaisuuden kehitystoiminnan tarpeellisuuden hyvin esille. Yksi työntekijä toi esiin, että kokemusasiantuntijatoiminta on voimavara, jota ei vielä osata täysin hyödyntää. Työyhteisössä sitä opetellaan koko ajan, ja sitä pitäisi tuoda esille enemmän. Sama työntekijä nosti esiin näkökulman siitä, että kun työskennellään päihderiippuvaisten ihmisten kanssa ja yritetään nähdä maailmaa heidän silmillään, on kokemusasiantuntijuus tärkeässä roolissa työyhteisön sisällä. Kokemusasiantuntijatoiminnassa useat haastateltavista näkivät suuria mahdollisuuksia, joita tulisi hyödyntää yleisestikin päihdetyössä paljon enemmän.

”Isoja mahdollisuuksia, onneks ollaan nyt menty siihen, siihen et esimerkiksi kehittämistehtävissä hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta hyvin vahvasti.”

”Antaa lohtua ja toivoa asiakkaille tosi paljon; tuo on selvinnyt, mäkin voin selvitä.”

”Monenkinlaisia mahdollisuuksia mä ajattelen että päihdetyössä on, se on tärkeä mahdollisuus juuri viedä sitä tietoutta. Mä aattelen muutenkin et päihdeongelmaisen ihmisen asema yhteiskunnassa on aika heikko, monesti ne sillat on poltettu jo sinne sosiaalitoimeen, terveyden huoltoon niin siinä on sitte hyvä nähdä, että myöskin sinne suuntaan tulis sitä tietoutta. Tietoa et ihminen voin oikeesti toipua voi hyödyntää sitä omakohtaista kokemusta mikä ihmisellä on siitä päihdeongelmasta ja mä näkisin, että kouluihin, virastoihin, terveydenhuollon toimijoille ja se tieto on mun mielestä ihan eri ku aattelee kuulijana kuunnella sellasta ihmistä, jolla on se oma kokemus kuin sitte tulee sieltä viranomaiselta se tieto, että suuria mahdollisuuksia. Tosi tärkeä ja hieno asia et tämmönen on noussu esiin, että on huomattu, että se voidaan kääntää voimavaraks ja hyödyksi ihmisille se kokemusasiantuntijuus, et mä liputan sen puolesta ja nään siinä mahdollisuuksia.”

”Opettaa mulle, toiselle työntekijälle päihdeongelmasta, ja sit varsinkin siit selviytymisestä.”

Työntekijöiden vastauksista kävi vahvasti ilmi mahdollisuudet, joilla kokemusasiantuntijatoimintaa kehitettäisiin vielä paremmin vastaamaan tämän hetkistä tarvetta. Vastausten mukaan selkeyttämällä työtehtävien sisältöjä ja roolijakoja ja myös lisäämällä henkilökunnan kouluttautumista kokemusasiantuntijuuteen, pystytään asiakas kohtaamaan kokonaisvaltaisemmin jo heti hänen saavuttuaan kuntoutukseen. Läsnäolon nähtiin pienentävän kynnystä asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

”Henkilökunnan koulutukset ei oo pahasta, niissä oppii ymmärtämään, että mitä kokemusasiantuntija osaa, mutta se että sitä koulutuksen kautta voi saada sen näkymän, et mitä tää tyyppi tekee, mitä tää kaveri tekee ja et miten hän toimii tai millä ideologialla hän toimii ja mitkä ne vastuut on hänellä ja mitkä ne myöskin ne alueet on mihin hän ei voi mennä eli tää tavallaan se rajojen vetäminen, et missä kohtaa on ammatti-ihmisen vuoro työskennellä, missä kohtaa on kokemusasiantuntijan.”

”Selkeet työtehtävät, voi saada irti paljon enemmän varsinkin alkuun. Alusta alkaen suunniteltu paremmin. ”

”No tätä, tätä mä oon toivonu, että aina kun taloon tulee siis joku semmonen työntekijä, jolla ei oo tavallaan se perustehtävä, niin se selkeesti ilmotettais, että mitkä ne on niitä tehtäviä, mitä hän sitten hoitaa, kun sitten sanotaan, että tätä ja tätä hän ei hoida, elikkä että hän ei tee tavallaan niitä työtehtäviä, mitkä on sairaanhoitajille tai mitkä on ohjaajille, niin just se, että no mitähän sitten tekee? Mut sitten jotenki et mitenkä ne sit eroo, ihan tosi vaikee jotenki vetää viivaa, et missä se raja menee. Pitäis olla ne työtehtävät silleen niin kuin

ne on ohjaajilla ja sairaanhoitajilla esimerkiksi eritelty, niin sitte et niille kokemusasiantuntijoille olis se omansa.”

”Yhteyden saamista paremmin siihen asiakkaaseen. Niin sit taas kokemusasiantuntijoiden kanssa päästään siihen ehkä maanläheisemmin. Siihen ehkä saa eri tavalla sen yhteyden. Ja sit saa sitä kautta asiakas sen, että tästä voi selvitä, tästä on selvitty. Uskottavuutta ja luottavuutta.”

8 Johtopäätökset

Työntekijöiden määrittelemänä kokemusasiantuntija näyttäytyy toipumisen kokemuksen omaavana entisenä päihteiden käyttäjänä. Omaehtainen kokemus nähtiin välttämättömänä osana identiteettiä henkilöllä, joka toimii kokemusasiantuntijana päihdekuntoutuksessa. Tuloksista kävi ilmi myös, että kokemusasiantuntijakoulutus on edellytys kokemusasiantuntijatoiminnalle. Koulutuksen avulla omaehtainen kokemus muutetaan arvokkaaksi työvälineeksi päihdekuntoutumiseen, sekä asiakkaiden hyödyksi. Koulutuksen prosessimaisen etenemisen avulla kokemusasiantuntija oppii käyttämään omaa kokemustaan kollektiivisesti koko yhteisön hyväksi.

Opinnäytetyömme tuloksista kävi selvästi ilmi, että kokemusasiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutumisessa on suuri. Tuloksista alleviivautui, että itse kokemusasiantuntija on tärkeä lisä asiakkaiden kuntoutumisen poluilla. Työntekijöillä oli vaihtelevasti ja erilaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelystä, mutta jokaista heitä yhdisti ajatus siitä, että kokemusasiantuntija on tärkeä lisä päihdekuntoutumisessa. Yhteistyötä luonnehdittiin työyhteisön toimintaa rikastuttavana, moninäkökulmaisuutta lisäävänä, hedelmällisenä ja tietynlaista vastakkainasettelua poistavana toimintana.

Kokemusasiantuntijan nähtiin madaltavan asiakkaan ja työntekijän kynnystä kohdata ammatillisesti. Kokemusasiantuntijan avulla asiakas saa tuotua myös asiansa ja ongelmansa paremmin näkyville. Työntekijät toivat vahvasti esiin sen näkökulman, että koska kokemusasiantuntija on jatkuvasti läsnä asiakkaiden parissa, tulee asiakkaat kohdatuksi myös silloin, kun työntekijät ovat sidottuina ammatillisiin velvollisuuksiin. Asenteet kokemusasiantuntijoita kohtaan olivat pääosin positiivisia. Nähtiin, että kokemusasiantuntijalla on tieto siitä, mitä on elää päihdemaailmassa päihteidenkäyttäjänä ja tämä tieto toimii yhteistyötä luovana elementtinä. Kun asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi tulee hän myös kohdatuksi kokonaisvaltaisesti.

Työntekijöiden vallitseviin asenteisiin kokemusasiantuntijoihin viittasi myös vahvasti tulokset, joista kävi ilmi yhteistyön tärkeys ja se, kuinka erilaiset työroolit täydentävät toisiaan. Kokemusasiantuntijan nähtiin olevan tärkeässä roolissa työyhteisön sisällä tapahtuvassa

kehittämistyössä sekä ryhmien vetäjänä. Moni työntekijöistä pohti kuitenkin työroolien selkeyttämistä, ja heistä tuntuikin hieman epävarmalta mitkä ovat kokemusasiantuntijan tarkat työtehtävät. Rajattomuus ja persoonakysymykset näkyivät asenteissa epävarmuutta luovina tekijöinä.

Yhtenä opinnäytetyömme tutkimuskysymyksenä oli tarkastella kokemusasiantuntijuuden tulevaisuuden näkymiä päihdekuntoutumisessa. Työparitoiminnasta kysyttäessä vastauksista ilmeni yksimielisyys siitä, että työparitoimintaa tulisi ehdottomasti kehittää tulevaisuudessa. Koulutuksen laatuun panostamalla kokemusasiantuntijatoimijuus on paremmin hyödynnettävissä. Tutkimustuloksista kävi myös ilmi, että selkeiden työtehtävien ja roolien avulla kokemusasiantuntijan ja työntekijän potentiaalit tulisivat paremmin käyttöön ja asiakkaan kohtaaminen kokonaisvaltaistuisi. Eri näkökulmien ja roolien avulla kohtaamisessa täydentyy ammatillinen osaaminen ja ruohonjuuritason kokemustieto. Kohtaaminen ja osallisuus, jotka ovat opinnäytetyömme keskeisiä käsitteitä tulivat alleviivatuksi myös työntekijöiden puheissa. Tulevaisuuden näkymät selkiytyvät laajemmin seuraavassa luvussa.

9 Pohdinta

Opinnäytetyömme oli todella mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Olemme tehneet opintojemme aikana useita yhteisiä projekteja, minkä vuoksi yhteistyömme oli sujuvaa ja luontevaa. Tiesimme jo entuudestaan toistemme vahvuudet, ja opinnäytetyöprosessi sujui avoimesti, toisiamme tukien sekä täydentäen. Tutkimuksellinen osuus oli meille molemmille uudenvuoroinen prosessi. Yllätyimme siitä, kuinka tarkasti prosessissa täytyy edetä, jotta työn oikeellisuus toteutuu. Sekä tutkimuksellinen osuus, että toisaalta koko opinnäytetyöprosessina vei myös paljon enemmän aikaa, kun olimme ajatelleet. Yhtenä suurena haasteena koimme työn rajaamisen. Hyvän ohjauksen avulla saimme mielestämme kuitenkin opinnäytetyömme rajatuksi, mikä selkeytti työn tulosta. Hyvänä huomiona pidämme myös sitä, että käyttämämme kokonaisaika (noin seitsemän kuukautta) ei olisi mahdollistanut työmme onnistumista, mikäli meillä olisivat olleet muut opinnäytetyöt vielä kesken. Työparina toimimisen hyötynä koimme jatkuvan reflektoinnin keskenämme. Se mahdollisti työn kehittymisen ja luontevan etenemisen. Näkökulmiemme eroavaisuudet ja erilaiset kokemukset toivat tarvittavaa syvyyttä työhön.

Opinnäytetyömme lähtökohtaisena ajatuksena oli päästä mukaan tuottamaan jotain päihdekuntoutumista kehittävää uutta tietoa. Opinnäytetyömme myötä saimmekin avata mielenkiintoista näkökulmaa, joka tuottaa tietoa suoraan kentältä työntekijöiden näkökulmasta. Pohdinta ja tulevaisuuden visio olivat A-klinikkasäätiön toiveena ja tarpeena, kun lähdimme suunnittelemaan opinnäytetyötämme. Tästä syystä avaamme tässä luvussa opinnäytetyömme tulokset laajemmin, jotta pystymme pohtimaan niitä kokonaisvaltaisesti aiempaan teoriaan peilaten.

Kokemusasiantuntijuuden tuoma lisä on selkeästi merkityksellistä päihdekuntoutumisessa. Kokemusasiantuntijat tuovat heijastuspintoja päihdeongelmaisen kuntoutumiseen, jota vasten omaa riippuvuutta ja siihen johtaneita tekijöitä on turvallista peilata. Kokemusasiantuntijalta saatava tieto niin päihteiden aiheuttamista ongelmista, tunnetiloista ja sosiaalisista ympäristöistä auttaa työntekijöitä hahmottamaan asiakkaiden kokonaistilanteita paremmin. Opinnäytetyön tulosten valossa asiakkaiden kokemusmaailmaa olisi hyvä avata myös niille työntekijöille, joilla ei omakohtaista kosketuspintaa päihteiden aiheuttamille ongelmille ole.

Positiivisen muutoksen mahdollistamiseen tarvitaan niin lisääntyvää ammatillisuutta kuin kehittyviä sosiaalipalveluitakin. Anneli Pohjola artikkelissaan kertoo, että lähtökohtana asiakastyölle on asiakkaan aito kuuleminen. Työntekijöiltä asiakkaat toivovat selkeää yhteistä kieltä, jotta he tulevat ymmärretyksi. Lisäksi asiakkaat odottavat, että työntekijät ottavat heidän asiansa tosissaan ja osoittavat näin myös välittämistä. Tämä toimii perusedellytyksenä asiakkaan aktiivisuuden toteutumiseksi. Myönteisen kohtaamisen rakentuminen edellyttää paitsi toista ihmistä, joka puhuu samaa kieltä, myös ihmistä jolla on aikaa kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti. Osana tähän kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen kuuluu asiakkaiden odotus tulla kohdatuksi arvokkaana ihmisenä, ei pelkkänä ongelman kantajana. (Pohjola 2010, 52-53.)

Opinnäytetyömme aineistostakin nousi esiin, että yhteisen kielen jakaminen on tärkeää päihdealalla. Samasta asiasta avaa myös Oranen kirjoittaessaan, että kokemusta kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa omiin asioihin voidaan pitää tärkeimpänä hyötynä, jonka osallisuus voi tuottaa. Kun asiakas pääsee osallistumaan omien asioidensa hoitamiseen, voi hän kokea tullessa kuulluksi, tunne siitä, että omat ajatukset ja mielipiteet ovat tärkeitä ja asioihin pystyy vaikuttamaan vahvistuu. Yhdessä syntyneet suunnitelmat voi kokea omiksi ja sen kautta kokemus voi olla myös voimaannuttava. (Oranen 2008, 16.)

Osallisuuden toteutuminen on siis tärkeässä roolissa päihdekuntoutumisessa. Omien työkokemustemme mukaan toipuminen lähtee aina omasta motivaatiosta ja osallistumisesta käsin. Työntekijän on hyvä ottaa päihdeasiakas mukaan toimintaan, jotta osallisuus oman elämänsä haltuun ottajaksi toteutuisi. Aineistosta nousi esiin se, että hyvin usein päihdeasiakkailla on huonoja kokemuksia viranomaisten kanssa työskentelystä, ja päihdetyöntekijät kertoivat, että asiakkaat näkevät heidät tästä syystä toisinaan negatiivisesti. Kokemusasiantuntija on paikallaan lievittämässä tätä mahdollista vastakkainasettelua. Kokemusasiantuntija määriteltiin aineistossa osuvasti ”sillanrakentajaksi”.

Aineistosta käy ilmi, että kokemusasiantuntijuuden tuoman lisänäkökulman avulla saadaan työntekijöille uudenlaista tietoperustaa siitä maailmasta, josta heillä ei välttämättä oman

ammattillisuuden lisäksi ole kokemusta. Yhdenvertaisuus ja asiakaslähtöisyys sekä asiakkaiden kohtaaminen arvokkaina ihmisinä ovat toimivan päihdetyön edellytyksiä. Kuten Särkelä kirjassaan avaa, on sosiaalisen auttamistyön lähtökohtana aina klassinen humaninen ajatus siitä, että jokainen ihminen on arvokas. Jokaiselle ihmiselle tulisi tarjota inhimillisen elämisen edellytyksiä, vaikka emme pystyisi kuntoutuksenkaan avulla heitä auttamaan. Yhdenvertaisuus ja ihmisarvo ovat siis perusteena sosiaalisen työn onnistumiselle. (Särkelä 2001, 99.)

On vaikeaa tavoittaa ihmistä ja tulla kuulluksi hänen ongelmastaan käsin, jos ei ole mitään tarttumapintaa hänen kokemuksiinsa. Päihdemaailmassa ongelmat ovat monisyisiä ja ulottuvat pitkällekin menneisyyteen. Päihteiden käytön myötä asiakkaalle voi olla muodostunut ongelmia, joiden vaikutusten vallassa hän on vielä pitkään kuntoutumisensa aikanakin. Kuten aikaisemmassa teoriassa Petra Pohjola avaa, ovat tällaisia muun muassa ongelmat sosiaalisessa elämässä, taloudelliset ongelmat tai mahdolliset tehdyt rikokset, joiden tuomiot ovat vasta tuloillaan (Pohjonen 2015, 16). Työntekijät toivat tuloksissa esiin, että hyvä kokemusasiantuntija toimii myös tässä suhteessa asiakkaiden tunnetilojen sanoittajana.

Työntekijät toivat määrittelyissään esiin, että koulutus on olennainen osa kokemusasiantuntijuutta. Valtaosan mukaan se on jopa edellytys kokemusasiantuntijana toimimiselle. Tuloksista näkyi, että olisi tarpeellista kiinnittää huomiota myös kokemusasiantuntijakoulutusten tasoon ja siihen minkälaiset tahot sitä järjestävät. Kouluttajien tulisi olla alansa ehdottomia ammattilaisia niin oman ammatillisuuden kuin tasavertaisuuden nimissä. Yhdenvertaisuuden tulisi toteutua, oli sitten kyse minkälaisesta riippuvuudesta tahansa. Koulutuksen tulisi kattaa laaja-alaisesti kaikki päihderiippuvuuden muodot ja näkökulmat. Oman kokemuksemme mukaan, on kokemusasiantuntijan tärkeää kyetä käsittelemään asioita myös oman kokemuksensa ulkopuolelta.

Tutkimustulosten perusteella koulutuksen sisällöstä puhuttaessa on hyvä nostaa esiin se, missä elämänsä vaiheessa ja ajankohdassa ihminen koulutukseen hakeutuu. Työntekijöistä osa puhui siitä, että toipumisesta tulee olla kulunut riittävän pitkä aika. Riittävän pitkällä toipumisajalla saadaan sitä omaa hyvää perusarkea elettyksi sekä päihdeidentiteettiä murretuksi, kun elämää on jo pitkään rytmittänyt muunlainen toiminta. Tällä vältetään myös se, että kokemusasiantuntijana toimiva henkilö ei tule hoidattaneeksi itseään oman toipumisen prosessin ollessa vielä keskeneräinen. Osa työntekijöistä oli huolissaan kokemusasiantuntijoiden uupumisesta.

Omien kokemusiemme mukaan päihteiden ongelmakäyttäjälle elämän suunnan muuttaminen on usein aikaa vievä prosessi. Samasta asiasta kirjoittavat myös Romakkaniemi & Väyrynen artikkelissaan ”Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta”. Artikkelin avaa ymmärrystä siitä, kuinka kuntoutuminen etenee erilaisten vaiheiden

avulla pala palalta eivätkä ongelmat lieveilmiöineen poistu elämästä nopeasti. Päihdealalla työskenteleville tämä on oleellinen tieto, jotta kuntoutumiselle annetaan riittävästi aikaa. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 141.) Osa haastateltavista toikin esiin sen, että toipuminen on hidasta.

Moni työntekijä toi kokemusasiantuntijuuden myönteisenä puolena esiin sen, että heillä on ammattilaisiin verrattuna riittävästi aikaa asiakastyöhön ja kohtaamiseen. Ammattilaisten ajasta iso osa menee päihdetyössä virallisten asioiden hoitamiseen ja näin ollen kontaktit varsinaisessa asiakastyössä jäävät valitettavasti vähemmälle. Kokemusasiantuntija on paikalla silloinkin, kun työntekijät ovat sidottuina tehtäviin, joiden hoitamiseen kokemusasiantuntijalla ei ole vaadittavia valtuutuksia. Päihdekuntoutumisessa on hyvä olla mukana kokemuksen omaavia henkilöitä, jotka ovat asiakkaiden käytettävissä. Omien kokemustemme mukaan päihdeasiakas kamppailee usein mahdollisten vieroitusoireiden tai käyttöhalujensa parissa ja koska ei ole vielä vahvoilla kuntoutumisessaan, on vaarassa retkahtaa. Päihdekuntoutumisessa tulisi tästä syystä mielestämme olla tavoitettavissa henkilöitä, jotka helpottavat asiakkaiden tunnemaailmojen sanoittamista. Myös toipumisen kokemukset, joita kokemusasiantuntijoilla luonnollisesti on, luovat asiakkaisiin uskoa ja toivoa omaan kuntoutumiseen sekä saavat heidät kenties sitoutumaan omaan hoitoonsa pitkäjänteisemmin. Ajattelemmekin, että kokemusasiantuntijoiden määrää olisi hyvä suhteuttaa kuntoutuksessa asiakasmääriin.

Rooleista puhuttaessa on selvää, että ne eroavat toisistaan, mutta kuten tuloksistakin selvisi, ne myös täydentävät hyvin toisiaan. Selkeiden annettujen työtehtävien ja kohdennettujen työroolien avulla työntekijöiden työpanoksesta kuin ammatillisuudestakin saadaan varmimmin kaikki hyöty irti. Tästä samasta avasi aiemmassa teoriassamme myös Weijola puhuessaan miten kokemusasiantuntija parhaimmillaan haastaa työntekijät katsomaan työtapojaan uudella tavalla. Kuten tuloksistammekin kävi ilmi, myös Weijola (2015) toteaa, että kokemusasiantuntijat tulisi ottaa mukaan suunnitteluun ja kehittämistoimintaan. Tässä on mielestämme yksi suuri kehittämisen kohde.

Tutkimusaineisto tuki ajatustamme siitä, että kun selvitetään työntekijöille mitä kokemusasiantuntijuus on ja miten hänen näkökulmaansa voidaan hyödyntää, tulee kaikille työntekijöille avatuksi yhteistyön tärkeä potentiaali. Kenties kokemusasiantuntijakoulutuksesta voitaisiin työntekijöille pitää kunnon perehdytys asiaan. Yhdessä työyhteisön sisällä johdon tuella voitaisiin laatia kaikille selkeät työtehtävät ja tietyt tavat toimia. Uskomme, että eriarvoisuutta voitaisiin vähentää työyhteisössä avoimesti keskustelemalla mitä tietyillä eri näkökulmilla päihdetyössä voitaisiin saavuttaa.

Kokemusasiantuntijuus tulisi mielestämme nähdä nimenomaan mahdollisuutena eikä uhkana. Ammatillisuutta tarvitaan, eikä sitä koskaan pystytä pelkällä omakohtaisella kokemuksella

korvaamaan. Pohdimme tässä yhteydessä yleisimmin käytettyä käsitettä kokemusasiantuntija. Olisiko kenties työyhteisöllä helpompi lähestyä oman kokemuksen omaavaa työntekijää, mikäli hänestä käytettäisiin toisenlaista termiä kuten kokemustiedottaja. Tähän olemme itse törmänneet päihdepuolen kokemusasiantuntijoiden kanssa keskusteltuamme. Asiantuntija nimitys saattaa herättää pelkoa siitä, että ammattilaisten asema olisi uhattuna. Tutkimusaineistosta nousi myös esiin huoli siitä, että kokemusasiantuntijat tulevaisuudessa syrjäyttäisivät mahdollisesti ammattilaiset.

Pohtiessamme kokemusasiantuntijuuden haasteita, mahdollisuuksia ja tulevaisuuden näkymiä nousee vahvasti esiin työparina toimimisen potentiaalit. Kohtaaminen on työkokemuksiemme mukaan sosiaalityön ja onnistuneen asiakastyön edellytys. Ensikohtaamisen aikana luodaan mahdollisuudet jatkotyöskentelylle (Särkelä 2001, 69). Hyvän suhteen taustalla on aina se, että asiakas pystytään hyväksymään omana itsenään, omien ongelmien kanssa juuri sellaisena kuin on (Särkelä 2001, 31). Työntekijöiden näkökulmasta katsottuna tulisi työparitoimintaa ehdottomasti kehittää tulevaisuudessa, ja kuten tutkimustuloksista nousi esiin, tulisi tarkkaan määriteltyjen roolien myötä yhteistyö sujuvammaksi. Kun tarkalleen tiedetään mihin toinen kykenee, mitkä ovat omat ammatilliset vahvuudet ja missä toisen osaaminen täydentää omaa osaamista, tulee työparitoiminnasta luontevampaa, mikä heijastuu suoraan myös asiakkaan kuntoutumista tukevaan päihdetyöhön. Kohtaamisessa työparin kanssa asiakkaalla on heti tukenaan molemmat näkökulmat, ammatillinen ja nk. ruohonjuuritason kokemustieto. Nämä seikat näkyivät tuloksissa.

Tutkimusaineistosta nousi esiin kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen toisiaan työparina tukevat elementit. Työn kuormittavuus vähenee, kun kohtaamisessa läsnä on kaksi yhden sijaan. Asiakastilanteet päästään heti purkamaan ja aiempien työkokemustemme mukaan myös asiakas kokee tullessa autetuksi kokonaisvaltaisemmin, kun hänen asioitaan hoitaa moninäkökulmainen ja moniammatillinen työparitiimi. Asiakastyössä tulee monesti yllättäviä tilanteita, joissa pitää tehdä nopeita ratkaisuja sekä päätöksiä ja tämänkin vuoksi olisi hyvä, että paikalla on kaksi erinäkökulman omaavaa työntekijää arvioimassa tilanteita. Ammatillainen tekee kuitenkin aina lopullisen päätöksen. Yleisesti puhutaan paljon myös työn turvallisuuden liittyvistä kysymyksistä sosiaali- ja terveysalalla ja työparitoiminta tukee tätäkin seikkaa (Tirkkonen 2014, 52).

Mielestämme työparitoimintaa olisi hyvä tarkastella tulevaisuudessa mahdollisesti vakiintuvana ja tulosta tuottavana menetelmänä. Tällä tarkoitamme sitä, että kokemustieto ja ammatitaito karttuvat vastavuoroisesti, kun toistensa näkökulmista ei niin tietoisena olevat ovat toistuvasti toistensa vaikutusten alaisina. Tämä on mielestämme myönteinen seikka tulevaisuuden asiakastyössä, ja varsinkin kohtaamisen ensi hetkillä. Kuten Elina Rahko tuo esiin tutkimuksessaan, saa työntekijöiden osaaminen monipuolisempia piirteitä persoonallisuuteen

kuuluvien ominaisuuksien myötä. Niin elämäkokemus kuin työkokemuskkin syventävät ja muokkaavat osaamisen tasoja. (Rahko 2011, 49.) Osaaminen parhaimmillaan sisältää kaikki Poikelan (1998) määrittelemät tasot, jotka koostuvat niin kokemustiedosta, hiljaisesta tiedosta, teorian tiedosta kuin käytännön tiedostakin (ks. Rahko 2011, 50).

Ajattelemme, että vastaanottamalla asiakas heti alkuun arvokkaana ihmisenä ja tärkeänä osana yhteiskuntaa, luo se vankkaa pohjaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle. Päihdetyö on mielestämme sosiaalialan kenttä, jossa tuloksellisuutta ei voida mitata tässä hetkessä tai ihan lähitulevaisuudessakaan. Kuten aiemmin kirjoitimme, on muutos hidasta. Se vaatii työkaluja sekä onnistuneeseen kohtaamiseen että oman työn muutoksen hitauden sietämiseen. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 141.) Uskomme, että panostamalla pitkällä aikavälillä resursseja tulevaisuuteen, tapahtuu se kohdistamalla kaikki mahdollinen tuki tässä hetkessä tapahtuvaan asiakastyöhön. Moniammatillisuus ja moninäkökulmaisuus ovat työparitoiminnan helmiä, joiden avulla mahdollisesti kehittyy yhdenvertaisempi työyhteisö sekä tarttumapintoja asiakkaiden päihdekuntoutumisen poluille.

9.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Jotta pystyimme tuottamaan luotettavaa materiaalia sekä yhteistyökumppanillemme A-klinikkasäätiölle, että yleensä alan keskusteluun kokemusasiantuntijuudesta ja sen kehittymisestä tulevaisuudessa, kiinnitimme työssämme paljon huomiota tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin. Käsitteet ovat perinteisesti käytössä kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa, mutta ne soveltuvat osin myös laadulliseen tutkimukseen.

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi kuuluu aina keskeisenä osana tieteelliseen tutkimukseen (Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi 2017). Validiteetilla mitataan tutkimuksen oikeellisuutta, eli sitä ollaanko varmasti tutkimassa, mitä on tarkoituskin tutkia. (Metsämuuronen 2009, 74.) Käytimme haastattelukysymysten laadintaan paljon aikaa, mietimme kysymykset huolella ja muotoilimme ne mahdollisimman selkeään ja helposti ymmärrettävään muotoon, jottei väärinymmärryksiä pääsisi sattumaan. Valitsimme tiedonkeruun menetelmäksi yksilöhaastattelut, koska uskoimme, että haastateltavat kertovat ajatuksistaan ja kokemuksistaan avoimemmin sekä rohkeammin, kun paikalla ei ole muita työyhteisön jäseniä. Tämä tuli todennetuksi myös käytännössä tutkimuksen aikana. Henkilökohtaisen läsnäolomme avulla pääsimme tarvittaessa tarkentamaan kysymyksiä.

Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen omaa luotettavuutta ja ulkoisella validiteetilla sitä, onko tutkimus yleistettävissä. Muun muassa riittävällä otannalla sekä tutkimusasetelmalla voidaan lisätä ulkoista validiteettia. (Metsämuuronen 2009, 65.) Valitsimme tutkimusmenetelmäksi haastattelut saadaksemme kvalitatiivista tietoa ja varmistaaksemme tarvit-

tavan vastausprosentin. Haastattelujen kautta vastausprosenttimme oli todennäköisesti korkeampi, kuin mitä se olisi ollut lomakkeella kerättynä.

Koska toisella meistä on omakohtaista kokemusta päihdeongelmasta läheisen roolissa, tiedostimme, että se saattaisi heijastua opinnäytetyöhömmä, varsinkin tutkimustuloksia analysoitaessa. Omia ennakkokäsityksiä ja ajatuksia ei voi ikinä täysin poistaa, mutta ottamalla ne huomioon, voidaan niiden vaikutus minimoida. Tarkasti laadittujen haastattelukysymysten ja selkeiden vastausten avulla pystytään analysoimaan tuloksia mahdollisimman neutraalisti hyvän tutkimusetiikan mukaisesti, ilman vaaraa tulokinnassa tehtävistä väärinymmärryksistä.

Sisäisen validiteetin toteutumiseen vaaditaan, että tutkimuksen käsitteet, taustateoria ja mittari ovat oikein valitut. (Metsämuuronen 2009, 65.) Mielestämme opinnäytetyömme kokonaisuudessaan vastasi hyvin aiemmin määrittelemiimme tutkimuskysymyksiin. Käsitteet ja taustateoria oli tarkoin valittu ja mittari oli oikeanlainen.

Mittari on se väline, jolla aineisto hankitaan (Metsämuuronen 2009, 67). Hyvän mittarin kehitysprosessi on usein pitkä. Mittarista tulee ensin tehdä raakaversio, mitä testataan esimerkiksi kollegoilla ja ystävillä, saatujen korjausehdotusten perusteella tehdään mittariin korjaukset ja tämän jälkeen mittari tulisi testata vielä pienellä pilottitutkimuksella. Tutkimuksesta saatujen kommenttien pohjalta sitä korjataan vielä viimeisen kerran vastaamaan oikeisiin tarpeisiin. (Metsämuuronen 2009, 68.)

Tässä opinnäytetyössä mittarit valittiin näiden periaatteiden mukaisesti. Mittarin kehittämisen lähti käyntiin sopimalla yhdessä A-klinikkasäätiön kanssa, mitä lähdemme tutkimaan, mihin asioihin haluamme saada vastauksia. Teimme haastattelulomakkeesta useita raakaversioita, joita testasimme ystäviimme ja pyysimme heiltä mielipiteitä. Pyysimme kommentteja ja parannusehdotuksia myös A-klinikkasäätiön yhteistyökumppaniltamme sekä opinnäytetyömme ohjaajalta. Kommenttien perusteella muokkasimme kysymyksiämme. Selvensimme kysymyksiä niin, ettei väärinymmärryksiä syntyisi ja poistimme myös sellaiset haastattelukysymykset, jotka eivät olisi antaneet vastausta varsinaisiin tutkimuskysymyksiimme. Kysyimme kaikilta haastateltavilta samat kysymykset, samassa järjestyksessä ja muodossa, jolla pidimme huolen siitä, ettemme johdattele vastaajia mihinkään suuntaan. Haastateltaville on myös tehty selväksi, että heillä on anonyymiteettisuoja, joten he ovat voineet avoimesti ja rehellisesti kertoa omat ajatuksensa. Tämä on paitsi lisännyt tutkimuksemme validiteettia, myös vahvistanut reliabiliteettia.

Reliabiliteetilla viitataan tutkimuksen toistettavuuteen. (Metsämuuronen 2009, 74.) Tarkan mittarin valinnan lisäksi olemme pyrkineet varmistamaan tutkimuksen toistettavuuden kuvailemalla koko tutkimusprosessia mahdollisimman tarkasti. Tarkan prosessikuvauksen myötä

tutkimus olisi myös mahdollista suorittaa uudestaan jonkun toisen tekemänä eli reliabiliteettiopin näytetyössämme on hyvä.

Aineiston kuvaamisella voidaan vakuuttaa lukijat siitä, että tutkimustulokset ovat oikein tulokittuja ja johdettuja, eli luotettavia. Laadullisessa tutkimuksessa tähän voidaan pyrkiä toistuvilla aineistoon viittauksilla. (Metsämuuronen 2009, 81.) Olemmekin pyrkineet tuomaan luotettavuutta useilla suorilla haastatteluaineistosta nostamillamme lainauksilla. Näin haastattelutavien oma ääni pääsee myös kuuluviin.

9.2 Jatkotutkimuksen aiheita

Siinä missä maailma jatkuvasti elää muutosta ja murrosta, muuttuvat myös yhteiskunnan tarpeet ja sen myötä myös sosiaalipalvelutkin. Yksi yhteiskuntamoraalia mittaava tekijä onkin se, kuinka yhteiskunta huolehtii niistä jäsenistä, jotka eivät kykene selviytymään itsenäisesti. On olennaista katsoa asiaa sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan näkökulmista käsin kyetäkseen näkemään että kaikki yhteiskunnan jäsenet ovat omilla tavoillaan kiinni yhteiskunnan kokonaisuudessa. Sosiaalisen auttamistyön lähtökohtaisina tehtävinä pidetään sekä syrjäyttävien mekanismien korjaamista että syrjäytyneiden aseman kohentamista. (Särkelä 2001, 94-96.) Ongelmien sekä tarpeiden moninaistuessa tulisi palvelujen kehittyä niin, että jokaisella yhteiskunnan asukkaalla olisi yhteneväiset mahdollisuudet saada tukea.

Jo aiemmin tehdyt tutkimukset, opinnäytetyöt, haastatteluista kerätty aineisto sekä omat kokemuksemme tukivat hyvin käsitystä siitä, että kokemusasiantuntijuus on ajankohtainen ja tärkeä lisä myös päihdekuntoutumisessa. Avoimuus työyhteisössä, oman työn reflektointi sekä työyhteisöjen yhteiset kehittämiskeskustelut luovat vankkaa pohjaa aineistomme perusteella tulevaisuuden päihdetyön kehittämiseksi. Asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiakas pidetään oman elämänsä toimijana. Toimijuus toteutuu parhaiten, kun työntekijä ymmärtää myös oman työnsä reflektoinnin tärkeyden. Tarkastelemalla ja arvioimalla omaa työtapaa on keino, jonka avulla asiakas pidetään keskiössä kun puhutaan kehittämistyöstä. On hyvä muistaa, että asiakkaan tilanteen arvioiminen ja hänen tilanteensa parantamiseen tähtäävä muutos on aina asiakkaan oma projekti, jossa työntekijä toimii vain apuna. Hyvin rakennettu asiakassuhde on itsessään tehokas ja emotionaalisesti korjaava. Osalla asiakkaista ei välttämättä ole koskaan ollut hyvää ja luottamuksellista suhdetta. (Särkelä 2001, 71.)

Tämän opinnäytetyömme myötä olemme vakuuttuneita siitä, että mikäli yhteiskunta haluaa vastata päihdeongelmaisten tarpeisiin, tulisi kokemusasiantuntijuutta ehdottomasti lisätä kuntoutumisen tueksi. Ymmärrämme, että kehitys on sekä hidasta että aluillaan. Tästä syystä onkin hyvä, että kokemusasiantuntijuutta tutkitaan myös jatkossa. Mielestämme yksi hyvä jatko-opinnäytetyön aihe voisi olla kartoittaa myös asiakkaiden kokemuksia ja niiden avulla ottaa asiakkaat konkreettisesti mukaan kehittämistoimintaan, kenties jonkin hankkeen myö-

tä. Työparitoiminta hankkeena tai jopa organisaation rakenteeseen sidottuna pysyvänä toimintamallina olisi varmasti kuntoutumista edistävä ja uusia näkökulmia luova työtapa. Työtapa, jonka avulla sekä työntekijöiden hyvinvointi, että työn vaikuttavuus paranevat ja työn kuormittavuus vähenee.

Lähteet

Painetut lähteet

Ahonen, J. 2005. Päihdehuoltoa rakentamassa. A-klinikkasäätiö.

Holmberg, J. 2011. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hätönen, H. & Nordling, E. 2013. Miten toteutuu kokemusasiantuntijatoiminta? Teoksessa Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Monipuolista sisällöllistä ja rakenteellista kehittämistä. 2012. Bergman, V., Markkula, J., Moring, J., Nordling, E., Partanen, A. & Soikkeli, M. (toim.)

Kiviniemi, P. 2012. Ammattiauttajien ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö ja kumppanuus. Teoksessa Epävakaudesta elämään. Hankkila, K. (Toim.) Tallinna: Prometheus Kustannus Oy.

Kostamo-Pääkkö, K., Niskala, A. & Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Kostamo-Pääkkö, K., Ojaniemi, P. & Väyrynen, S. (Toim.)

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (Toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Lappalainen-Lehto, R., Romu, M-L. & Taskinen, M. 2007. Haasteena päihteet. Helsinki: WSOY oppimateriaalit OY.

Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Oy.

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Ensi- ja turvakotienliitto ry. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Laitinen, M. & Pohjola, A. (Toim.)

Pohjonen, P. 2015. ”TÄTÄ MUN KUULUU TEHDÄ” Päihdetaustaisten nuorten aikuisten motiiveja tehdä kokemustietoon pohjautuvaa päihdekasvatusta. Tampereen Yliopisto.

Romakkaniemi, M. & Väyrynen S. 2011. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta. Teoksessa Kuntoutus muutoksessa. Järvikoski, A., Lindh, J. & Suikkanen A. (Toim.) Tampere: Juvenes Print.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009. Työyhteisö uusille urille. Jyväskylä: PS-kustannus

Soikkeli, M. 2002. Miten puhua huumeista. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki. 1301/2014.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. (Toim.)

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Yliopistopaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteellisen tutkimuksen etiikka. Teoksessa Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.

Väyrynen, S. 2012. Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Sosiaalityön vaikuttavuus. Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (Toim.) Tampere: Juvenes Print.

Sähköiset lähteet

Ahonen, S., Kostiainen, E., Rissanen, P., Rotko, T. & Verho, T. 2014. Kokemukset käyttöön -kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. THL. Viitattu 4.3.2017.

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

Bergman, V., Martins, A., Moring, J., Nevalainen, V., (toim.) Nordling, E. & Partanen, A. 2011. Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Toimeenpanosta käytäntöön 2010. Viitattu 12.2.2017.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80007/d5f4cb21-cc45-4398-9679-8207945705d7.pdf?sequence=1>

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta -kokemusasiantuntijahoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Viitattu 26.2.2017. <http://mtkl.fi/wp-content/uploads/2015/03/Kokemusasiantuntija-opas.pdf>

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 9.5.2017.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Högman, R. & Tervo, S-M. 2015. ”SE OMA TARINA ON HIRVEEN TÄRKEE, SE ANTAA TOIVOA SILLE ASIAKKAALLE”- tutkimus kokemusasiantuntijatoiminnasta Palvelumuotoilulla parempia palveluja riskiryhmille-hankkeessa. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.4.2017

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90872/Hogman_Riikka_Tervo_Sanna-Mari.pdf?sequence=1

Jokiniemi, P. 2016. ”JAETTU ASIAANTUNTIJUUS MIELENTERVEYSHOITOTYÖSSÄ- HOITOHENKILÖKUNNAN NÄKEMYKSIÄ KOKEMUSASIAANTUNTIJOIDEN KANSSA TYÖSKENTELYSTÄ KESKI-SUOMEN SAIRAANHOITOPPIIRIN PSYKIATRIAN OSASTOLLA”. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.4.2017.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119678/jokiniemi_pirjo.pdf?sequence=1

Kokemusasiantuntijat. 2017. Viitattu 26.2.2017. http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Muu_toiminta/Perusterveydenhuollon_yksikko/Kokemusasiantuntijat

KoKoa ry -koulutetut kokemusasiantuntijat. 2013. Viitattu 26.2.2107

<http://www.kokemusasiantuntija.fi/>

Kyntäjä, T. 2016. Koulutetut kokemusasiantuntijat ry -kokemusasiantuntijuuden edistäjänä. Viitattu 26.2.2017. <https://www.innokyla.fi/documents/2035930/863399d3-55f3-45b2-a02a-62f3aa888031>

Manka, M-L., Hakala, L., Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua -työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tampere: Tammerprint. Viitattu 26.2.2017.

<http://www.uta.fi/jkk/tyovirta/materiaalipankki/Ty%C3%B6%20iloa%20ja%20imua.pdf>

Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. 2017. Teoksessa: Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Ensi- ja turvakotien-

liitto. Viitattu 6.5.2017. http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k_sikirja.pdf

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Suunnitelman loppuarviointi ja ohjausryhmän ehdotukset. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 4.3.2017. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74820/1004164MIELENTERVEYS_JA_P_IHDESUUNNI1487308985.pdf?sequence=1

Mitä sote-uudistus tarkoittaa minulle? Sosiaali- ja terveyspalvelut vuonna 2019 hallituksen esitysluonnoksen mukaisesti. Viitattu 24.1.2017. <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Osallisuus. 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 4.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Porvoon kansalaisopisto. 2016. Kokemusasiantuntijakoulutus. Viitattu 26.2.2017. <https://www.opistopalvelut.fi/porvoo/course.php?t=7461>

Puumalainen, J. & Rissanen, P. 2016. Kokemuksen kautta osaamiseen: vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Viitattu 5.3.2017. https://kuntoutussaatio.fi/files/2208/KUN1601_katsaus_vapaaehtoisuus.pdf

Päihdepalvelujen laatusuosituksia. Viitattu 27.1.2017. http://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen_laatusuositukset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcb4e8

Päihdepalvelut. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 15.2.2017. <http://stm.fi/paihdepalvelut>

Rahikka-Räsänen, N. & Rynänen, S. 2014. Osallistuminen ja osallisuus lähidemokratiassa. Itä-Suomen yliopisto. Setlementtiliitto. Viitattu 21.4.2017. <https://www.innokyla.fi/documents/779703/658008d1-9f65-44e8-8d9d-3b3bfbeeabdd>

Rahko, E. 2011. Samassa veneessä sosiaalialalla. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Viitattu 10.4.2017. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=90906602-0672-484f-ac5e-e363e41c793a>

Rissanen, P. 2013. Kokemusasiantuntijat ja palvelujärjestelmä. Teoksessa: Kuntoutujasta toimijaksi -kokemus asiantuntijuudeksi. Falck, H., Kankaanpää, S., Kurki, M., Rissanen, P. & Sinkkonen, N. (Toim.) THL. Viitattu 27.2.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1

Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus? -Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Viitattu 26.2.2017. https://kuntoutussaatio.fi/files/2116/Paivi_Rissanen.pdf

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.6.2017. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM_2012_%20KASTE_FI_usi.pdf?sequence=1

Sosiaalipalvelut. Viitattu 24.1.2017. <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Tampereen kuntoutumiskeskus. 2017. A-klinikasäätiö. Viitattu 6.6.2017. <http://www.a-klinikka.fi/hoitopalvelut/tampereen-seutu/tampereen-kuntoutumiskeskus>

Tiedon analysointi. 2017. Liikenteen tutkimuskeskus Verne. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 20.4.2017. <http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

Tirkkonen, J. 2014. Vakivallan uhka ja vakivalta - osa sosiaalityötä? Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro-gradu-tutkielma. Viitattu 3.6.2017.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96621/GRADU-1421412270.pdf?sequence=1>

Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. 2017. Viitattu 2.5.2017.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html

Työnohjaus. 2016. Talentia. Viitattu 19.3.2017.
http://www.talentia.fi/tyoelama/hyva_tyopaikka/tyonohjaus

Tarhi, M. 2015. ”Ite oli vähän ku toinen kehittäjä sen ammattilaisen rinnalla”- Kokemusasiantuntijat sosiaali- ja terveysalan ammattityössä. Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.4.2017.
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/112799/valmis%20ONT.pdf?sequence=1>

Toimiva työyhteisö. 2017. Työterveyslaitos. Viitattu 31.3.2017.
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/>

Weijola, J. 2015. Kokemusasiantuntijat julkisella ja kolmannella sektorilla. Viitattu 5.3.2017.
<http://mielenterveyshelmi.fi/helmi-lehti/artikkeli/kokemusasiantuntijat-julkisella-ja-kolmannella-sektorilla/>

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa	52
Liite 2: Infokirje	53
Liite 3: Strukturoitu haastattelulomake	54

Liite 1: Tutkimuslupa



A-klinikkasäätiö

TUTKIMUSLUPA

Anni Kivenjuuri
Pia Andersson

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön *Kokemusasiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutuksessa työntekijöiden näkökulmasta*, jonka lupa-anomus ja tutkimussuunnitelma on toimitettu A-klinikkasäätiöön 21.1.2017, toteuttamiselle Tampereen kuntoutumiskeskuksessa myönnetään tutkimuslupa. Tutkimusta on puoltanut johtava ylilääkäri Kaarlo Simojoki.

Hankkeen toteuttamisessa tulee noudattaa A-klinikkasäätiön eettisen toimikunnan sekä kehittämissyksikön yleisiä tutkimuseettisiä ohjeita ja hyviä tutkimuskäytäntöjä.

Vastaavan tutkijan tulee huolehtia siitä, että kaikilla tutkimuksen toteuttamiseen osallistuvilla henkilöillä on riittävä vaitiolositoumus. A-klinikkasäätiön vaitiolositoumuksia saa keskustuimistosta.


Lupa myönnetään ja kohdennetaan viitaten esitettyyn hankesuunnitelmaan. Suunnitelman muuttuessa sisällöllisesti tai toteutustavaltaan tutkijan tulee hankkia uusi lupa.


Luvan myöntäjällä on oikeus tarvittaessa tarkistaa myöntämäänsä lupaa tai keskeyttää hanke, jos se ei vastaa sitä mihin lupa on myönnetty.

A-klinikkasäätiön kehittämissyksikkö on valmis antamaan ohjausta ja neuvontaa hankkeen toteuttamiseksi.

Hankkeen päätyttyä tutkijan tulee toimittaa A-klinikkasäätiön keskustuimistoon tutkimusraportti sekä päivittää tutkimuksen tulokset tutkimustietokantaan.

Helsingissä 9.3.2017


Jouni Tourunen
tutkimuspäällikkö, YTT


Ari Saarto
kehittämisjohtaja
eettisen toimikunnan sihteeri

LIITTEET Vaitiolositoumuksia 4 kpl

TIEDOKSI A-klinikkasäätiön tutkimustietokanta
Sisä-Suomen palvelualue

Liite 2: Infokirje

12.3.2017

Tiedote opinnäytetyöstä

Hyvät kuntoutumiskeskuksen työntekijät,

Olemme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijoita Laurea -ammattikorkeakoulusta Hyvinkäältä. Teemme opinnäytetyötämme kokemusasiantuntijuuden merkityksestä päihdekuntoutumisessa työntekijöiden näkökulmasta. Haastattelujen avulla kartoitetaan kokemusasiantuntijuuden merkitystä päihdekuntoutumisessa.

Olemme saaneet tutkimusluvan yksikköönne. Tulemme kuntoutumiskeskuksellenne maanantaina 13.3.2017 ja suoritamme haastattelut joustavasti 15.3.2017 mennessä. Tutkimuslupahakemuksen myötä olemme sitoutuneet myös vaitiolovelvollisuuteen.

Toteutamme aineiston keruun yksilöhaastatteluin. Haastattelut nauhoitetaan, minkä jälkeen ne litteroidaan ja nauhoitteet poistetaan heti sen jälkeen. Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista ja dokumentointi tapahtuu anonyymisti. Toivomme, että mahdollisimman moni työyhteisöstänne osallistuisi haastatteluihin ja sitä kautta A-klinikkasäätiön toimintaa kartoittavaan työhön. Opinnäytetyön tulokset julkaisemme osana opinnäytetyöseminaariamme.

Opinnäytetyömme yhteyshenkilönä A-klinikkasäätiön puolella toimii Hannu Sievänen ja Laurea -ammattikorkeakoulussa meitä ohjaa lehtori FT Sari Heikkinen. Annamme mielellämme tarvittaessa lisätietoja ja vastaamme kysymyksiinne opinnäytetyöhömmme liittyen.

Ystävällisin terveisin,

Andersson Pia, 040 839 1563, pia.andersson@student.laurea.fi &
Kivenjuuri Anni, 044 971 5717, anni.m.kivenjuuri@student.laurea.fi



Liite 3: Strukturoitu haastattelulomake

Andersson & Kivenjuuri

Kysymyksiä työntekijöille

15.5.2017

Perustiedot

1. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt päihdealalla?
2. Mikä on koulutuksesi? (sosionimi, sairaanhoitaja, lähihoitaja yms.)

Kokemusasiantuntijuudesta

3. Minkälaista henkilöä voidaan mielestäsi kutsua "kokemusasiantuntijaksi"?
4. Miten tärkeänä näet sen, että kokemusasiantuntija on koulutettu tehtävänsä?
5. Kuinka paljon sinulla on kokemusta kokemusasiantuntijan kanssa työskentelystä päihdealalla? (määrä, intensiivisyys) Miten kuvailisit kokemusasiantuntijan kanssa työskentelyä?
6. Mitä kuuluu kokemusasiantuntijan tehtäviin työyhteisössäsi? Ja miten ne eroavat omista työtehtävistäsi?
7. Mitä kokemusasiantuntijuus tuo työyhteisöösi? Entä omaan työhösi?
8. Minkälaisia ajatuksia sinulla on työparina toimimisesta kokemusasiantuntijan kanssa?
9. Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita näet kokemusasiantuntijatoiminnassa?
10. Mitä muuta haluaisit sanoa kokemusasiantuntijuuteen liittyen?