



Kokemus- asiantuntijuuden monet merkitykset sosiaalialalla

Verkostokehittäjät-koulutus 16.5.2018

Taina Meriluoto
Taina.meriluoto@jyu.fi



Taina Meriluoto

YTM, Kansalaisyhteiskunnan asiantuntijuuden
maisteriohjelma

Tohtorikoulutettava (politiikan tutkimus)
Jyväskylän yliopisto -4.6.2018

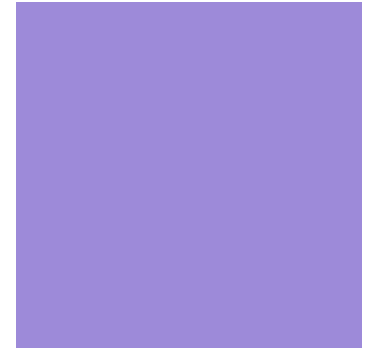
Väitöskirja: 'Making experts-by-experience –
Governmental ethnography of participatory
initiatives in Finnish social welfare organisations'

Tutkija, "Kodittomuus ja yhteiskunnallinen
muutos" –tutkimushanke
Tampereen yliopisto, 5.6.2018-

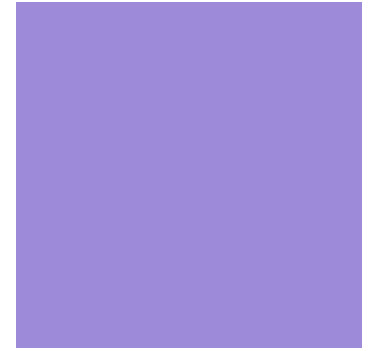
Tausta sosiaalialan kansalaisjärjestöissä, joissa
mm. kehittänyt kokemusasiantuntijuutta ja
muita osallistavia toimintatapoja

Iltapäivän agenda

- Kokemusasiantuntijuuden taustat:
"Osallistava käänne" ja
"tietoperustainen" päätöksenteko
- Kokemusasiantuntijuuden monet
merkitykset ja tavoitteet tutkimuksen
valossa
- Työskentely: Oman organisaation
kokemusasiantuntijuuden tavoitteiden
tarkastelu

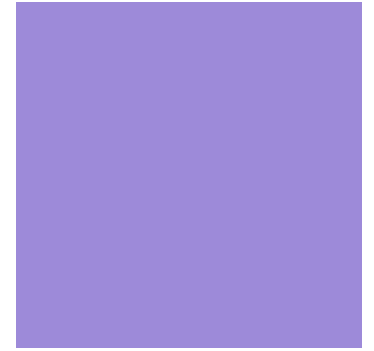


Kokemusasiantuntijuus herättää kysymyksiä



- Miksi osallistujat ovat nyt *asiantuntijoita*?
- Minkä asiantuntijoita he ovat?
- Miten heistä tulee asiantuntijoita?
- Miten heidän asiantuntijuutensa asemoituu muihin asiantuntijuuden muotoihin?

Kokemusasiantuntijuuden taustat: Osallistava hallinta

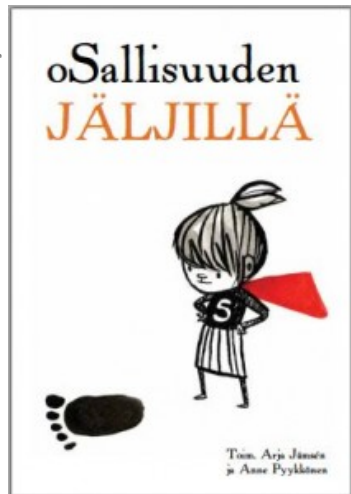


- "[joint] belief that involving citizens more directly in processes of governance makes for better citizens, better decisions and better government" (Cornwall & Coelho 2007, 4)



DELIBERATIIVISEN DEMOKRATIAN TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISPÄIVÄ
28.10.2015, HELSINKI

oSallisuushanke Salli, jelli.fi



Kouvola.fi

Vanhempien osallisuus
opetus suunnitelmatyössä

OPStuki 2016 –koulutus, Helsinki 29.4.2014

Tuija Melto

Suomen
VANHEMPAINLIITTO



NUORTEN OSALLISUUS
&
TULEVAISUUDEN PALVELUT

LOMARYHMÄ

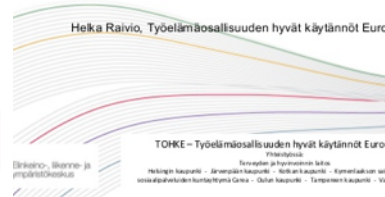
TAMPEREEN
YLIOPISTO

THL
luukun osallisuus Yhden
asiakaskeskeisyys periaate
Vertaistuki
Asiakasosallisuus
Asiakaslähtöisyys
Sosiaalinen

Osallisuus syrjäytymisen vastaparina

Pelastakaa Lapset

Sosiaalihuoltolaki muuttuu – lisääntykö osallisuus?
-seminaari 12.4.2013, Helsinki



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

Nuoret osallistuvat palvelujen kehittämiseen:
Jälkihuollon sosiaalityön asiakasraati



22.1.2015

Maarit Sulavuori

Helsinki.fi



TURKU.fi

Tietoperustainen päätöksenteko

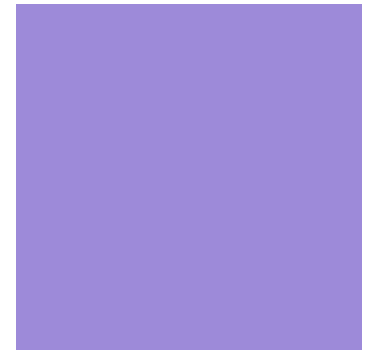


Opinion-based
policy making



Evidence-based
policy making

Tietoperustaisen päätöksenteon jännitteitä



- Osallistuminen vs. tietoperustaisuus?
Demokratia vs. asiantuntijat? →
Maallikkoasiantuntijuuden esiinnousu
- Mikä on relevanttia tietoa? Kuka sen päättää?
- Ketkä ovat asiantuntijoita? Miten (paljon) heidän olisi osallistuttava?

Kokemusasiantuntijuuden monet juuret

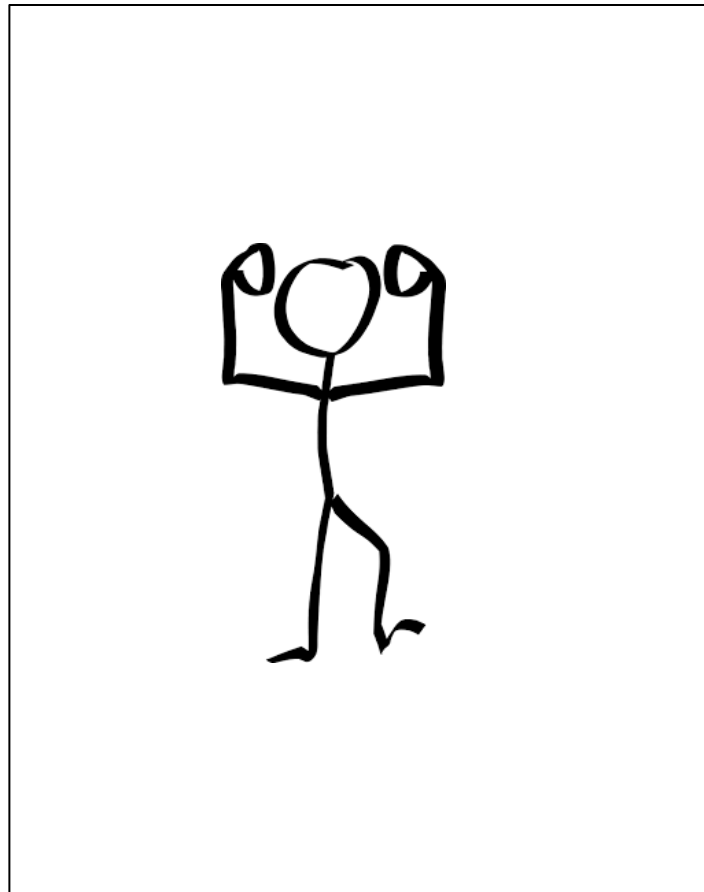
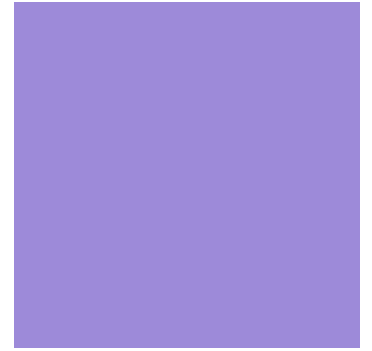
- potilas- ja käyttäjäliikkeiden oma aktiivisuus (erit. UK)
- 'aktivointipolitiikka': enemmän vastuuta omasta elämästä
- Empowerment-ajattelu: aktiivisuus 'voimaannuttaa'



Mistä puhumme,
kun puhumme
kokemus-
asiantuntijuudesta?

– Ja miksi
puhumme eri
asioista?

Välitehtävä: 'Hyvä
kokemusasiantuntija'



Millainen on hyvä kokemusasiantuntija?

- Hahmottele 'hyvän kokemusasiantuntijan' kuvaus. Valitse seuraavista (tai keksi omat!) yksi adjektiivi ja yksi substantiivi, jotka kuvaavat 'ihanteellista' kokemusasiantuntijaa.

Neutraali

Asiallinen

Tunteikas

Vaikuttava

Intohimoinen

Vetoava

Keskusteleva

Rohkea

Peloton

Asiantunteva

Tarkka

Sovitteleva

Ärhäkkä

Perusteellinen

Varovainen

Viisas

Huolellinen

Järkevä

Tarinankertoja

Edustaja

Asiantuntija

Edunvalvoja

Kaupparatsu

Keskustelija

Neuvottelija

Vertainen

Yhteistyökumppani

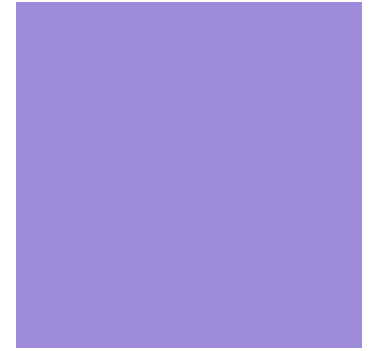
Asianajaja

Äänitorvi

"Intohimoinen edunvalvoja"

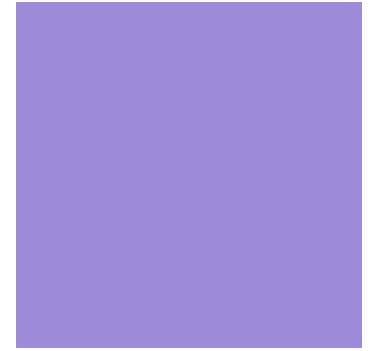


Monenlaiset hyvät kokemusasiantuntijat



- Etsi itsellesi pari, jonka kanssa et ole aiemmin keskustellut kokemusasiantuntijuudesta
- Esittele "ihannekokemusasiantuntijasi" hänelle: millainen hän on, millaisia tehtäviä hän tekee ja missä hän toimii?
- Miksi valitsit juuri nämä sanat kuvaamaan kokemusasiantuntijaa?

Mitä kokemusasiantuntijuus on?



"elämäntapa"

"tunne"

"missio"

"työskentelytapa"

"resurssi"

"väline vaikuttaa yhteiskunnassa"

"työ"

"identiteetin rakentamis-prosessi"

"tehtävä"

"ammatti"

"toipuminen"

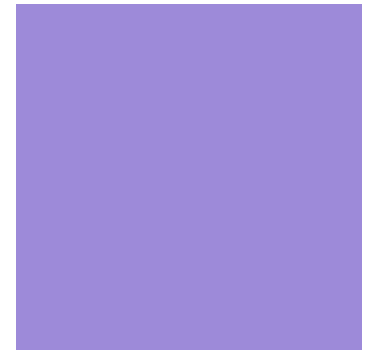
"kutsumus"

"osa minua"

"kansalaisoikeus"

"yhteisö"

Mitä kokemusasiantuntijat tekevät?

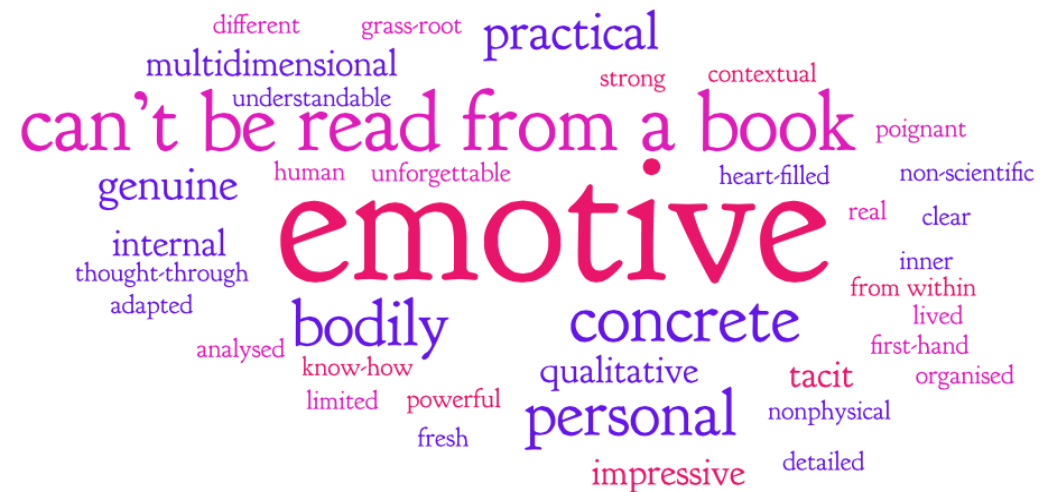


- Luennot, 'oman tarinan kertominen'
- Osallistuminen kehittämistyöryhmiin, ohjausryhmiin jne.
- Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuotanto
- Asiakasraadit
- Palvelujen arviointi
- Lakialoitteet
- Suora vaikuttaminen poliitikkoihin (taide, kirjeet, 'luokkaretki')
- Kokemusasiantuntijoiden vastaanotot
- Haastattelut

Maallikkoasiantuntijuus



- Paikallinen tieto, kokemustieto, kokemusasiantuntijuus, 'toinen tieto'
- Local knowledge, situated knowledge, second knowledge, subjugated knowledge, emancipatory knowledge



Kuka voi olla kokemusasiantuntija?



Kokemusasiantuntija

Kokemusasiantuntija (engl. *expert by experience*) on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta jostakin [psykkisestä](#) tai fyysisestä sairaudesta, vammasta tai muusta vaikeasta elämäntilanteesta ja on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Kokemusasiantuntijoiden avulla kuullaan todellisia tarinoita sairauden tai elämänkriisin aiheuttamista oireista ja tunteista, hoidosta sekä kuntoutumista edistäneistä asioista. Kokemusasiantuntijat kehittävät palveluita paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, lisäävät ihmisten ymmärrystä, muuttavat asenteita ja antavat toivoa muille samaa kokeneille.^[1]

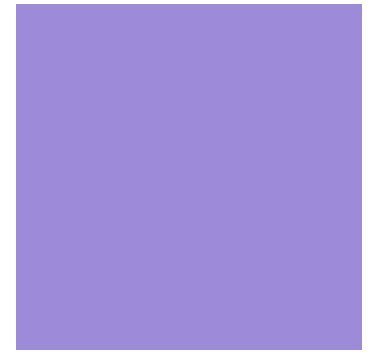
Kokemustieto yhdistettynä koulutukseen luo kokemusasiantuntijan, joka osaa akuutisti sairastanutta laajemmin kertoa koko kuntoutuspolustaan.

- K1: Minä en itse henkilökohtaisesti menis kokemusasiantuntijakoulutukseen.
- TM: Mikset?
- K1: Mikä kokemus siitä tulee siitä koulusta? Sehän olisi sitten kun kirjan opiskelisi. Mulle se kokemusasiantuntijuus on sitä, että se nojaa täysin siihen omaan kokemukseen, omaan elettyyn elämään. Se on mun elämä, mä tiedän, mistä mä puhun silloin kun mä puhun mun elämästä. Mä en niinku ymmärrä, minkä osan siitä voi sitten opiskella.

Kokemus-
asiantuntijuudelle
ei ole "virallista"
tai yhtä oikeaa
määritelmää.

Kukaan ei
"omista" käsitettä.

Mitä tämä merkitsee sinulle työntekijänä?



- Osallistumisen järjestäjien, erit. järjestöjen roolin muutos kansalaisten paikallisen ja kokemusperäisen tiedon *edustajista välittäjiksi*
- Merkittävä portinvartijan ja mahdollistajan rooli: mahdollisuus (jossain määrin) määritellä, millainen tieto ja osallistuminen tulee mahdolliseksi, ja siten, kenen ääni ja tarinat tulevat kuulluksi päätöksenteossa

Asiakkaiden aseman parantaminen

Ymmärryksen lisääminen

Stigman hälventäminen

Päättäjien ravistelu

Osallisuuden
tunne

Samaa kokeneiden auttaminen

Aktiivisten kansa-
laisten tuottaminen

Aito kohtaaminen

Päätöksenteon legitimitetin vahvistaminen

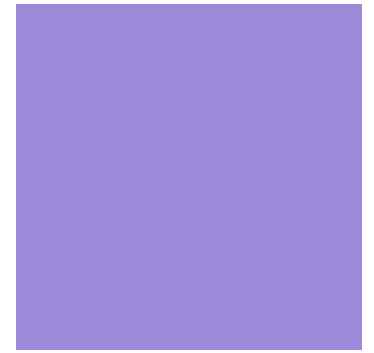
Tehokkaammat palvelut

Asiakkaiden voimaantuminen

Työntekijöiden asenteiden muokkaaminen

Erilaiset käsitykset kokemus- asiantuntijuudesta kielivät erilaisista tavoitteista

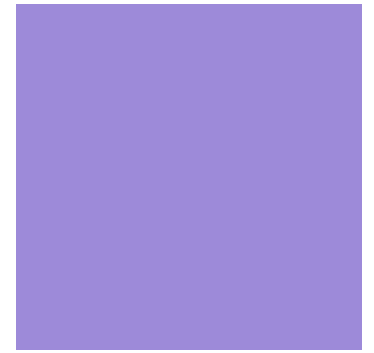




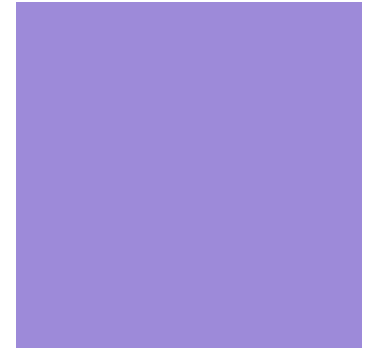
Mitä tapahtuu, kun
erilaiset
kokemusasiantuntija-
käsitukset törmäävät?

Kaksi yleisintä
ongelmaa

Ongelma 1: Osallistumisen tavoitteena osallistuminen

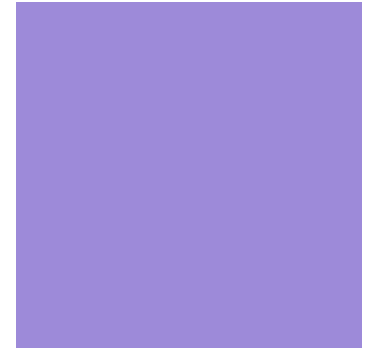


Osallistumisen tavoitteena osallistuminen



- TM: Tarkennan vielä sitä, ett kun teillä oli alusta lähtien se, että haluatte ottaa asiakkaita mukaan kehittämään, nii mistä se tuli? Miksi?
- T12: No varmaan tosissaan tässä [...] -hankkeessa se kantava linja on ollu, ett niinku osallisuus ja sit erityisesti tässä meidän hankkeessa oli se niinku osallisuus sitte yks isoin teema nii sitähän se sitte tarkoittaa, että otetaan asiakkaita mukaan ja sitte ehkä... tää on monitahoinen juttu se osallisuus, mutta hankkeessa jotenki ehkä aattelen, ett se ehkä helpoin tapa jotenki saada nyt sit osallistettua asiakkaita on tämäntyyppinen toiminta [...]

Seuraus kokemusasiantuntijoille: tokenismi



- K17: Mut tavallaan se on niin muotisana se kokemusasiantuntija, ett sitä halutaan viljellä joka paikkaan. Mä tiedän että RAY edellyttää usein, että siellä näkyy jollakin tavalla se kokemusasiantuntijuus, nii sitte ja se johtaa siihen, ett meitä pyydetään palavereihin ja meidät unohetaan sinne nurkkaan, eikä meitä oteta oikeesti mukaan, mut saadaapahan kirjoitettua ett olipahan käytettynä tämmöstä.

Ongelma 2: Ristiriitaiset, ääneenlausumattomat tavoitteet



- **Osallistuminen kuntoutuksena**

- T8: Se on varmaan myös semmonen... yks semmonen tapa, jolla ihminen jotenkin kuntoutuu tai kokee itsensä tärkeäksi. Ja sehän on ihan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta hirveen tärkeätä, että kokee olevansa osallinen johonkin yhteisöön tai yhteiskuntaan, semmosta aktiivista toimijuutta.

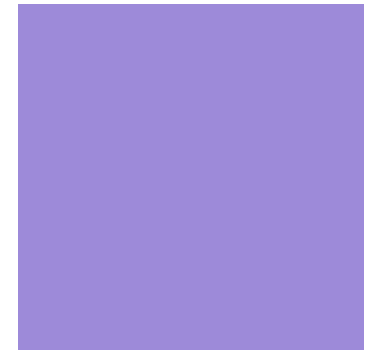
- **Osallistuminen kontribuutiona**

- T3: No mä uskoisin niin että tämmönen käyttäjälähtöinen, palvelumuotoilu ja käyttäjälähtöisyys. Kyl mä uskoisin että tässä tuottavuuden ja tehokkuuden aikakausina niin jotta me saadaan nää hoitoketjut toimimaan, niin kyllähän se käyttäjän ääni, se asiakas joka sitä palvelua käyttää, niin onhan se ihan päivänselvää että häntä kannattaa kuunnella, ja ottaa mukaan.

- **Osallistuminen oikeutena**

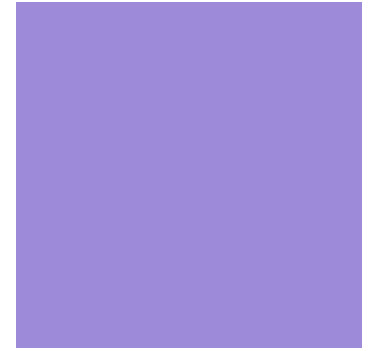
- K6: mun mielestä, voisko sen sanoa jopa että se on kansalaisoikeus niin sanotusti. Semmonen, että ihmisiä pitäis kuunnella enemmän

Seuraukset kokemusasiantuntijoille: odotusten kohtaamattomuus



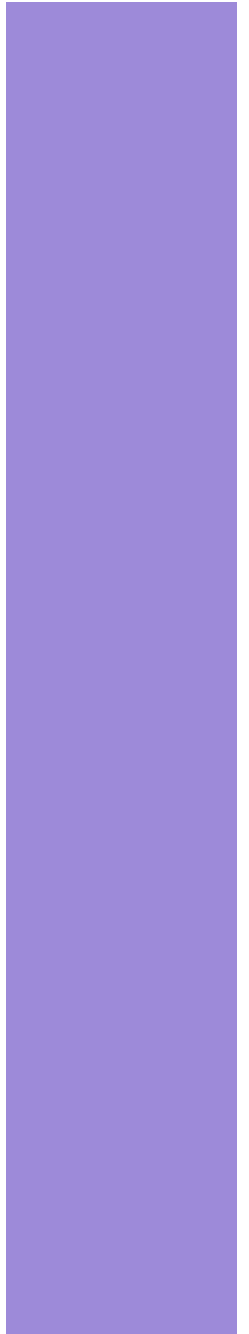
- K17: mul oli tosi pitkään semmonen fiilis, ett mä oon **ihan väärässä paikassa**. Ett siellä oli silloin ihan toinen työntekijä, se ei oo siellä enää töissä. Mut sit tää toinen työntekijä sano mulle jotenki, että kuule, ett tämä on kuntoutusta, että tämä on tarkoitettu ihmisille, jotka vasta kuntoutuu, ett se jotenki vähän niinku mulle tuli semmonen fiilis, ett se **yritti niinku mua vähän asettaa kuntoutujan rooliin, mitä mä en kyllä kokenu olevani enää** . Ett enhän mä ollu kuntoutuja, jos mä olin jo käynny terapiat läpi ja mä olin jo työelämässä, kun mä opiskelin täyspäiväsesti ja näin, että mä en kokenu olevani kuntoutuja. Ja mua niinku lytättiin, että hei sä oot kuntoutuja, ett vähän tuli sellanen fiilis, ett me yritetään sua nyt täällä hoivata ja voimaannuttaa, että äläs nyt yritä yhtään siinä liikaa olla aktiivinen vielä. Että [lässyttäen] ihan rauhassa nyt vaan.

Seuraukset kokemusasiantuntijalle: odotusten kohtaamattomuus

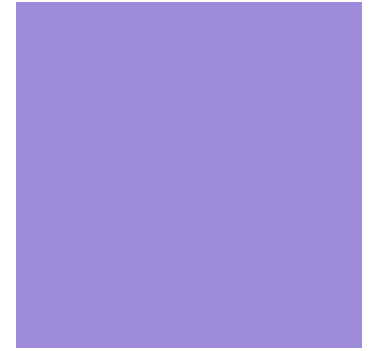


- R4: Mä erosin itte asiakasraadista. Mä ajattelin, etten mä siitä, tuli vaan semmonen tilanne, että **mä koin että vaikutusmahdollisuudet on niin olemattomat**, kun puhutaan kuitenkin, saa olla eri mieltä ammattilaisten kanssa, mut se pitää olla tietyissä raameissa. [...] Saa olla pikkusen eri mieltä. Mut jos on paljon eri mieltä, niin sit se on väärä mielipide.

Pistorasian
sijoituspaikka ja
päättäjien
ravistelu eivät
istu samaan
raamiin

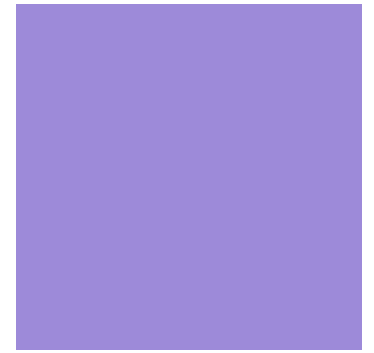


Ratkaisuehdotus 1: Tavoitteet selviksi ja avoimesti pohdittaviksi



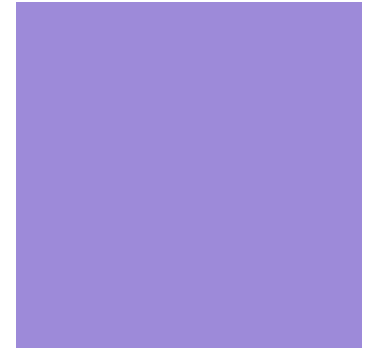
- Miksi kokemusasiantuntijoita halutaan mukaan?
- Mihin? Miksi juuri näihin tilanteisiin / ympäristöihin?
- Mitä kokemusasiantuntijoilta odotetaan / toivotaan? Miksi juuri tällaista osallistumista?
- Miten kokemusasiantuntijat voivat itse vaikuttaa näihin kysymyksiin?

Oman organisaation / toimintaympäristön tavoitteet kokemusasiantuntijuudelle



- Kirjaa kokemusasiantuntijan kuvasi toiselle puolelle:
 1. Millaisia tavoitteita organisaatiollasi / toimintaympäristössäsi tällä hetkellä on kokemusasiantuntijuudelle? **Miksi** heidät on kutsuttu mukaan?
 2. Miten ja missä nämä tavoitteet näkyvät? Mistä kokemusasiantuntijat saavat niistä tietoa?
 3. Miten kokemusasiantuntijat voivat vaikuttaa tavoitteisiin?
 4. Tiedätkö, mitä tavoitteita toiminnassanne mukana olevilla kokemusasiantuntijoilla on? Miksi he ovat mukana?

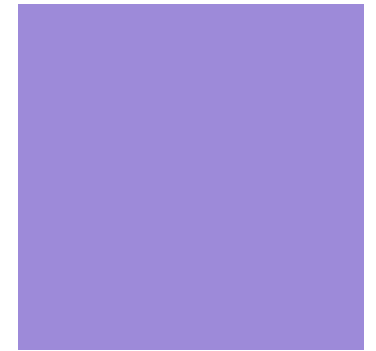
Kohti tietoisempaa kokemusasiantuntijuutta



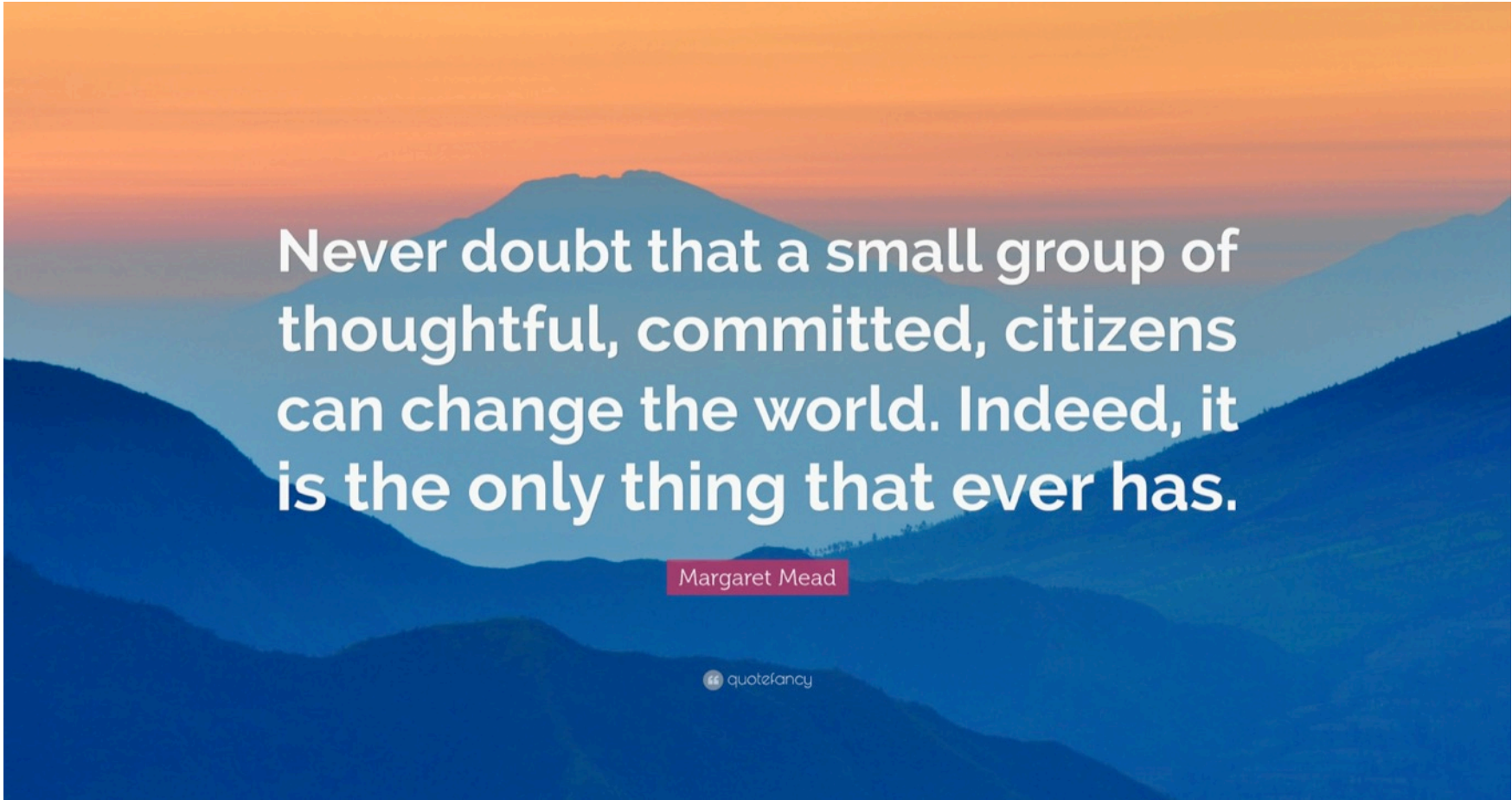
- Muodostakaa n. viiden hengen ryhmät
- Edellisten pohdintojen pohjalta, muotoilkaa yhdessä **kaksi tärkeintä toimenpidettä**, jotka omassa organisaatiossanne/toimintaympäristössänne täytyy seuraavaksi tehdä
- Millainen olisi ihanteellinen yhteisen kehittämisen ja -oppimisen tilanne tärkeiden muutosten aikaansaamiseksi? Ketkä olisivat paikalla? Mitä tapahtuisi?



Demokratian kannalta keskeisiä kysymyksiä



- Ketkä osallistuvat? Ketkä voivat osallistua?
- Kuinka kysymys / ongelma on muotoiltu ja rajattu? Kuka sen muotoilee / rajaa?
- Miten osallistumisen tavoitteet on määritelty? Miten ne tuodaan esiin? Kuka ne määrittelee ja voiko niistä keskustella?
- Millainen osallistuminen tehdään mahdolliseksi? Rajataanko jotain ulos / sopimattomaksi?
- Miten käytännön järjestelyissä varmistetaan tasapuolinen äänten kuuluminen?
- Miten osallistuminen kytkeytyy päätöksentekoon? Vaikuttaako "oikeasti"?



Never doubt that a small group of
thoughtful, committed, citizens
can change the world. Indeed, it
is the only thing that ever has.

Margaret Mead