



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kokemusasiantuntijoiden työssä jaksaminen Omat avaimet -hankkeessa

Kauppinen, Sanna

2014 Tikkurila



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

## Kokemusasiantuntijoiden työssä jaksaminen Omat avaimet -hankkeessa

Sanna Kauppinen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2014

Kauppinen, Sanna

**Kokemusasiiantuntijoiden työssä jaksaminen Omat avaimet -hankkeen**

Vuosi 2014 Sivumäärä 56

---

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, mitkä tekijät vaikuttavat Omat avaimet -hankkeen kokemusasiiantuntijoiden työssä jaksamiseen. Hanke on Vailla vakinaista asuntoa ry:n kehittämishanke, jonka tavoitteena on vakiinnuttaa käytäntöä kokemusasiiantuntijoiden osallistumisesta palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Hankkeen kokemusasiiantuntijat työskentelevät Jyväskylässä, Tampereella, Lahdessa ja Kuopiossa ja keräävät tietoa palveluiden käyttäjiltä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto hankittiin teemahaastattelulla. Haastattelun yhteensä viittä Omat avaimet-hankkeessa mukana ollutta kokemusasiiantuntijaa.

Tuloksista kävi ilmi, että kokemusasiiantuntijoiden työtä kuormittavat kokemusasiiantuntijakäytäntöön kielteisesti suhtautuvat työntekijät, oman tarinan kertominen hankekaupungeissa sekä työn hidas eteneminen ja vaikeus havaita tehdyn työn tuloksia. Työssä jaksamista lisäävät kaupunkien hyvä ilmapiiri, esimiehen tuki ja oma auttamishalu. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Vailla vakinaista asuntoa ry:n kokemusasiiantuntijatyön kehittämisessä sekä Omat avaimet -hankkeen sisällä herättämällä keskustelua kokemusasiiantuntijoiden työssä jaksamisesta ja kiinnittämällä huomiota kuormittaviin tekijöihin. Tuloksista voivat hyötyä myös muut kokemusasiiantuntijakäytännön kehittämisestä kiinnostuneet organisaatiot.

Asiasanat: kokemusasiiantuntijuus, työssä jaksaminen, asunnottomuus

Kauppinen, Sanna

**Coping of the professionals working in the Own Keys Project**

Year	2014	Pages	56
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to find out factors that have an influence on the coping of the professionals working in the Own Keys Project. The project is No Fixed Abode NGOs development scheme, which target is to establish practice of participating by experts by experience in the planning of the services and putting them into action. Professionals work in Jyväskylä, Lahti, Tampere and Kuopio where they gather the views of service users. Qualitative method was applied in this thesis. Material of thesis was gathered by theme interviews. I interviewed five experts who are working in Own Keys Project and everyone had their personal experience about either homelessness or using services.

The result show that the professionals work was strained by co-workers who are settled against to expert by experience practice, description of his/her own story, slow progress with working and difficulty to see products of work. Coping of the professionals was improved by pleasant ambience in project city, good support by foreman and his/her own thirst for helping. No Fixed Abode NGO can use the results of this thesis to developing this professional practice. Own Keys Project can beg the question about coping of professionals in project cities. Other organizations which are interested in regenerating expert by experience custom can also take advantage the results of this thesis.

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Asunnottomuus .....	8
	2.1 Asunnottomuus numeroina .....	9
	2.2 Asunnottomien palvelut.....	10
3	Kokemusasiantuntijuus.....	11
	3.1 Kuka on kokemusasiantuntija? .....	11
	3.2 Kokemustieto .....	12
	3.3 Miten kokemustietoa voidaan hyödyntää? .....	13
4	Osallisuus .....	15
5	Työssäjaksaminen .....	16
	5.1 Esimiehen rooli työhyvinvoinnin ylläpitämisessä .....	18
	5.2 Työnohjaus työssä jaksamisen tukena .....	18
6	Toimintaympäristön kuvaus .....	19
	6.1 Vailla vakinaista asuntoa ry .....	19
	6.2 Omat avaimet -hanke .....	20
7	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys.....	22
8	Opinnäytetyön toteutus.....	22
	8.1 Haastattelu menetelmänä .....	24
	8.2 Aineiston analyysi .....	26
	8.3 Opinnäytetyön eettiset lähtökohdat .....	28
9	Opinnäytetyön tulokset .....	29
	9.1 Kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavat tekijät .....	30
	9.1.1 Hankekaupunkien yhteistyökumppanien kielteinen asenne .....	31
	9.1.2 Paikallisten palveluidenkäyttäjien tavoittaminen ja kohtaaminen .....	32
	9.1.3 Oman tarinan kertominen .....	33
	9.1.4 Resurssien puute, hidas eteneminen ja vaikeus havaita työn tuloksia .....	35
	9.1.5 Esimiehen suuri työmäärä ja hankkeen ulkopuoliset työt .....	36
	9.2 Kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista lisäävät tekijät .....	39
	9.2.1 Asiantuntijatyön luonne ja hankekaupunkien hyvä ilmapiiri .....	39
	9.2.2 Hyvä esimiestyö, vapaus ja vastuu .....	40
	9.2.3 Auttamishalu .....	40
	9.2.4 Oppiminen ja kehittyminen .....	41
	9.2.5 Työnohjaus ja oman roolin ymmärtäminen .....	41
	9.2.6 Tulosten havaitseminen .....	42
10	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuuden tarkastelu .....	44
11	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen kuvaus.....	46
12	Johtopäätökset ja pohdinta .....	47

Lähteet .....	52
Liite 1 .....	56

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö pyrkii kuvaamaan asunnottomuutta kokeneiden kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista Omat avaimet-hankkeessa. Työ toteutettiin yhteistyössä Vailla vakinaista asuntoa ry:n kanssa. Tutkimus on laadullinen ja aineistonkeruumenetelmänä käytin teema-haastattelua. Haastattelin viittä Omat avaimet -hankkeen kokemusasiantuntijaa.

Suomessa on viime vuosina alettu antaa painoarvoa ihmisten omille kokemuksille, erityisesti paikallispolitiikassa ja palveluiden suunnittelussa. (Kainulainen 2014, 74.) Palveluiden tuottajat ovat heränneet siihen, että palveluiden käyttäjät ovat entistä tietoisempia eri tavoista tuottaa palveluita. Näin ollen on kannattavampaa kerätä kokemustieto talteen ja hyödyntää sitä kehittämistyössä. (Nieminen 2014, 16.)

Sosiaali- ja terveysministeriön Mieli 2009 -päihdepalvelusuunnitelmassa mainitaan, että kokemusasiantuntijoiden asiantuntemusta tulisi hyödyntää nykyistä enemmän päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden suunnittelussa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20.) Omat avaimet -hanke pilotoi kokemusasiantuntijatyöskentelyä asunnottomuus kentällä. Kokemusasiantuntijat keräävät muilta asunnottomuutta kokeneilta tietoa heidän kaipaamistaan palveluista ja niiden sisällöistä ja vievät tämän tiedon virkamiehille. (Brady 2014.)

Tutkielman teoreettinen viitekehys perustuu asunnottomuusilmiöön, kokemusasiantuntijuuteen ja kokemustietoon, osallisuuteen sekä työssä jaksamiseen. Kokemusasiantuntijuus sekä osallisuus liittyvät tässä työssä tiiviisti toisiinsa. Työn alussa esittelen Vailla vakinaista asuntoa ry:n ja Omat avaimet -hankkeen ja tuon esiin työn eettisiä lähtökohtia. Lopussa pohdin tutkimuksen tuloksia, eettisyyden toteutumista ja kuvaan opinnäytetyöprosessia sekä omaa oppimistani.

Opinnäytetyö tuotti laadullista tietoa kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamisesta. Työn tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa vastaavanlaisessa kokemusasiantuntijatyöskentelyssä. Nykyiset hankekaupungit voivat puolestaan käydä tulosten pohjalta keskustelua ja tarkastella onko kaupungin työskentelyilmapiiri kokemusasiantuntijamyönteinen.

Ajatus opinnäytetyöaiheesta lähti liikkeelle ollessani harjoittelussa Vailla vakinaista asuntoa ry:ssä. Työelämäohjaajani mainitsi, että Omat avaimet -hankkeessa on keskusteltu useasti kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamisesta ja että heillä olisi tarvetta asian selvittämiseksi. Tartuin aiheeseen, koska kokemusasiantuntijuus on melko uusi, mutta järkevä tapa osallistaa entisiä ja nykyisiä palveluiden käyttäjiä. On tärkeää, että kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavia tekijöitä tunnistetaan, jotta niihin voidaan puuttua. Näin kokemusasiantuntijakäytännön on mahdollista jatkua ja levitä niin, etteivät kokemusasiantuntijat kuormitu liiaksi.

## 2 Asunnottomuus

Asunnottomuus ilmenee Suomessa monin eri tavoin. Asunnoton voi elää kadulla tai kaverilta toiselle kierrellen sekä yöpymällä hätämajoitustiloissa, turvakodissa tai maahanmuuttajayksikössä. Vankiloissa tai erilaisissa laitoksissa elää ihmisiä, jotka eivät tiedä missä asuvat jakson päätyttyä. Pitkäaikaisasunnottomaksi voidaan kutsua henkilöä, jonka asunnottomuus on toistuvaa tai on kestänyt yli vuoden. (Asunto ensin.)

Asunnottomuutta ei voida määritellä yksiselitteisesti. Suomalaisessa asunnottomuuskeskustelussa on käytetty lähinnä asunnottomuus-käsitettä, ja vain harvoin sanaa kodittomuus. Asunnottomuuden määrittelyssä on siis otettu lähtökohdaksi se paikka, jossa asunnoton oleilee; katu, metsät, kodittomien asuntolat, sairaalat ja tuttavat. (Granfelt 1998, 46.)

Suomessa on haluttu päästä eroon sellaisesta määrittelystä, joka perustuu asunnottoman ihmisen persoonallisille piirteille. Kodittomuus ymmärretään asunnottomuutta laajempänä käsitteenä. Kodittomuus liittyy konkreettisen asunnottomuuden lisäksi yksilön subjektiiviseen hyvinvointiin: ”asunnoista on pulaa, mutta kotiin kohdistuu ikävä”. (Granfelt 1998, 47.)

Asunnottomuus voidaan jaksaa kahteen eri tarkastelutapaan: makrotason asunnottomuuteen ja mikrotason asunnottomuuteen. Tarkasteltaessa asunnottomuutta makrotasolla, asunnottomana pidetään henkilöä, joka asunnon puutteen vuoksi majoilee kadulla, yökahviloissa tai muissa julkisissa tiloissa. Tämän lähestymistavan mukaan siis asunnottomuus ilmenee asunnon puutteena, eli taloudellisiin resursseihin ja yleiseen asuntomarkkinatilanteeseen liittyvänä tekijänä. (Paulus 1993, 18-19.)

Mikrotason asunnottomuutta voidaan kutsua väestöryhmittäiseksi. Tässä yhteydessä väestöryhmillä tarkoitetaan asuntopolitiikan erityisryhmiä. Tällaisia ovat esimerkiksi päihdeongelmaiset, vanhukset, nuoret, vammaiset sekä vapautuvat vangit. Asunnon järjestämisen lisäksi erityisryhmien asumisongelman ratkaisemiseksi tarvitaan usein viranomaisten muuta tukea ja erityistoimenpiteitä. Mikrotason asunnottomuus liittyy ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, eikä niinkään yleiseen asuntomarkkinatilanteeseen. (Paulus 1993, 19.)

Asunnottomuus voidaan luokitella myös absoluuttiseksi ja suhteelliseksi asunnottomuudeksi. Absoluuttisesta asunnottomuudesta puhutaan, mikäli henkilö majoilee toistuvasti rappukäytävissä, metsissä ja yömajoissa eli hänellä ei ole omaa asuntoa. Suhteellinen asunnottomuus ei ole konkreettisesti silminnähtävää, kuten absoluuttinen asunnottomuus. Esimerkiksi hoitokodeissa tai tuttavien luona asuvat ihmiset ovat suhteellisesti asunnottomia. Henkilöllä voi olla jopa oma asunto, mutta ei pysty asumaan siellä esimerkiksi väkivallan uhkan vuoksi. (Granfelt 1998, 55.)



Yleiseurooppalainen asunnottomuusjärjestöjen liitto FEANTSA on luonut ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) – typologian asunnottomuuden määrittelymisen haasteisiin. Typologia lähtee liikkeelle siitä ajatuksesta, että koti on kunnollinen asuminen, joka kattaa henkilön ja hänen perheensä asumistarpeet ja joita he hallitsevat. Koti mahdollistaa yksityisyyden ja sosiaaliset suhteet, ja kodin hallintaan on yksinomainen ja laillinen oikeus. Näiden kodin osa-alueiden puuttuminen siis määrittelee asunnottomuutta. (ETHOS—European Typology on Homelessness and Housing Exclusion, 2011.)

Viime vuosina asunnottomuutta on pyritty vähentämään perustamalla Asunto ensin-periaatteella toimivia asumisyksiköitä. Periaatteen mukaan asunto on perusedellytys ja lähtökohta mahdolliselle kuntoutumiselle ja siinä onnistumiselle. Mallin mukaisessa asumisessa sosiaalinen kuntoutus käynnistetään asumisen vakiinnuttua asukkaan aloitteesta, ja asuminen turvataan tarvittavin tukipalveluin. Valinnan vapaudella on keskeinen rooli tässä asumismallissa. Valinnan vapaus koskee asumiseen liittyviä asioita sekä päihde- ja mielenterveyspalveluiden vastaanottamista. Asunto ensin-mallista on hyviä tuloksia Yhdysvalloissa, ja Suomessakin sen avulla on onnistuttu auttamaan useita moniongelmaisia pitkäaikaisasunnottomia. (AEMallin keskeiset periaatteet.)

Asunnottomuuden syyt ovat moninaiset. Pääkaupunkiseudulla asunnottomuuden syynä on erityisesti halpojen vuokra-asuntojen puute, mutta toisaalta myös syrjäytyminen ja päihteet. Raskas päihteiden käyttö on yleensä kaikkein huonoimmassa asemassa olevien asunnottomien eli esimerkiksi rappukäytävissä yöpyvien ongelma. Enemmistön eli tuttavien luona asuvien asunnottomien asunnottomuuden syy on usein pelkkä asunnon puute. Pääkaupunkiseudun pienten edullisten asuntojen vähyys sekä korkeat asumiskustannukset aiheuttavat tätä suhteellista asunnottomuutta. (Turvallinen kaupunki 2014.)

## 2.1 Asunnottomuus numeroina

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n selvityksen mukaan vuoden 2013 lopussa Suomessa oli 7 500 yksinäistä asunnottomia ja 420 perhettä ilman asuntoa. Väkilukuun suhteutettuna asunnottomia oli eniten Helsingissä, vaikka kaupungin asunnottomuuden kasvu onkin saatu pysäytettyä. Yli kaksi kolmasosaa suomen asunnottomista on helsinkiläisiä, espoolaisia tai vantaalaisia. Vuoden 2013 aikana asunnottomien määrä väheni 352 henkilöllä edellisvuoteen nähden. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2014, 2-5.)

Suurin osa asunnottomista asuu tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona ja joka neljäs asunnottomon on alle 25-vuotias. Vuonna 2013 asunnottomia maahanmuuttajia oli lähes 2000; maahanmuuttajien asunnottomuus on selkeässä kasvussa. Pitkäaikaisasunnottomia (asunnottomana yli vuoden) koko maassa on 2550, luku on pienentynyt edellisvuoteen nähden 3 % ja eniten vähennystä oli Kuopiossa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2014, 2-5.)

Kaiken kaikkiaan asunnottomien määrä on siis laskemassa, mutta erityistä huomiota tulisi kiinnittää asunnottomien maahanmuuttajien kasvavaan määrään. Pitkäaikaisasunnottomuutta on saatu vähennettyä PAAVO-ohjelman avulla, mutta toisaalta myös nuorten asunnottomuus on vaarassa muuttua pitkäaikaisasunnottomuudeksi, ellei asunnottomuutta saada katkaistua.

## 2.2 Asunnottomien palvelut

Omat avaimet -hanke on mukana kehittämässä Lahden, Jyväskylän, Tampereen ja Kuopion asunnottomien palveluita. Alun perin tarkoituksena oli, että kokemusasiantuntijat olisivat osallistuneet kehittämiskohteiden suunnitteluun alusta asti. Hankkeen alkaessa kävi kuitenkin ilmi, että osassa kaupungeista oltiin jo suunnitteluvaihetta pidemmällä ja toisaalla varsinaista työskentelyä ei ollut vielä edes aloitettu. (Brady 2014.)

Lahdessa kokemusasiantuntijat ovat osallistuneet Apilakadun asumispalveluyksikön arviointi- ja päivystysosan sekä tukiasuntojen suunnitteluun. (Vailla vakinaista asuntoa ry.) Esimerkiksi Vantaalla vastaava asumispäivystys tarjoaa asunnottomalle päihdeongelmaiselle inhimillisen yöpymispaikan, jossa asiakas voi myös viettää päihdeettömän päivän. Päivystyksen työntekijät tekevät asiakkaalle tämän halutessa hoidon- ja kuntoutustarpeen arvioinnin sekä ohjaavat näiden palveluiden piiriin. (Vantaan kaupunki.)

Tukiasuntoa puolestaan haetaan täyttämällä tukiasuntohakemus ja asuttamistiimi valitsee uudet asukkaat. Tukiasiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, josta käy ilmi asiakkaan tausta, hänen tarvitsemansa tuki sekä asiakkaan ja muiden toimijoiden tehtävät. Kotiin vietävän tuen määrä on yksilöllinen ja se määritellään yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. (Lahden kaupunki.)

Jyväskylässä kokemusasiantuntija on mukana vaikuttamassa nuorille suunnatun Kultalakintien asuinrakennuksen peruskorjaukseen. (Vailla vakinaista asuntoa ry.) Suurin osa näistä asunnoista on suunnattu työssä käyville nuorille. Osa asunnoista on suunniteltu palveluasunnoiksi, joissa on huomioitu liikuntarajoitteisten ihmisten tarpeet. Tarkoituksena on tarjota edullista asumista nuorille normaaliasumiseen, ja palveluasumista sitä tarvitseville. (Jyväskylän nuoris- ja palveluasunnot 2010.) Tampereella hanke on ollut mukana vaikuttamassa Härmälän tuvan uudistamiseen ja uuden lisäosan rakentamiseen. (Vailla vakinaista asuntoa ry.)

Kuopiossa kokemusasiantuntija on ollut mukana vaikuttamassa Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry:n Sateenkaaritalon toimintayksikön uudisrakennuksen suunnittelussa. Suunnitteilla on pienasuntoja sekä päiväkeskus. Päiväkeskuksessa on mahdollista lukea päivän lehdet, käyttää internetiä ja keskustella ohjaajien ja muiden päiväkeskuskävijöiden kanssa. Lisäksi kes-

kuksessa voi toteuttaa vertaistukitoimintaa sekä järjestää tapahtumia. (Sirkkulanpuiston toimintaydistys ry 2014.) Edellä mainittujen suunnitelmien ohessa kokemusasiantuntija on tehnyt kartoitustyötä Nuorisosasuntoliitto ry:n asumisen hankkeeseen. (Brady 2014).

Laki asunto-olojen kehittämistä velvoittaa kunnat huolehtimaan asunnottomien ja puutteellisesti asuvien olojen parantamisesta. Kuntien tulee huolehtia asunto-olot sellaisiksi, että asunnottomaksi joutuneelle ihmiselle joka ei kykene omatoimisesti hankkimaan asuntoa, voidaan järjestää kohtuulliset asumisolot. Lain tavoitteena on taata jokaiselle Suomessa vakituisesti asuvalla mahdollisuus kohtuulliseen asumiseen. Erityistä huomiota tulee kiinnittää puutteellisesti asuvan ja vähävaraisen väestöryhmän asumistason parantamiseen. (Laki asunto-olojen kehittämistä 1985/919.)

Kun Lahti, Jyväskylä, Tampere ja Kuopio kehittävät pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman puitteissa palveluitaan asunnottomille, Omat avaimet -hanke pyrkii vahvistamaan ja vakiinnuttamaan kokemusasiantuntijoiden roolia palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Hankkeen kokemusasiantuntijat keräävät tietoa palveluiden käyttäjiltä, ja tuovat heidän sekä oman mielipiteensä kuuluviin päätöksentekotasolla. Tavoitteena on, että hankkeen päätyttyä kaupungit hyödyntäisivät rohkeammin kokemustietoa, ja kokemusasiantuntijaverkostot jäisivät toimimaan aktiivisesti. (Brady 2014.)

### 3 Kokemusasiantuntijuus

Tässä luvussa perehdyn käsitteen kokemusasiantuntija - problematiikkaan, kerron kokemustiedosta ja sen merkityksestä, sekä esittelen eri vaihtoehtoja kokemustiedon hyödyntämisestä sosiaali- ja terveystieteiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa

#### 3.1 Kuka on kokemusasiantuntija?

Kokemusasiantuntijuus on uusi, tärkeä käsite määriteltäessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskinäistä suhdetta. Kokemustieto haastaa koulutetun ihmisen asiantuntijatiedon pohjautuen palvelun käyttäjän henkilökohtaiseen kokemukseen käyttämästään palvelusta. Kokemusasiantuntijuudesta on enenevässä määrin tullut käsite, jolla viitataan erilaisten sosiaalipalveluiden käyttäjiin. (Mc Laughlin 2008, 1111.)

Kuntoutussäätiön tutkijan Outi Hietalan mukaan kokemusasiantuntija tarkoittaa ihmistä, jolla on kokemusta erilaisista sairauksista, sosiaalisista ongelmista tai sosiaali- ja terveystieteiden käyttämisestä. (Hietala 2013.) Omat avaimet -hankkeessa kokemusasiantuntijoilla on vaihtelevan pituisia kokemuksia asunnottomuudesta. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on aut-

tanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen kuntoutumiseensa ja selviytymiseensä. (Brady 2014.)

Kokemusasiantuntijuuden pohjana ovat omat kokemukset esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmasta. Päivi Rissanen mukaan pelkkä kokemus ei kuitenkaan tee kenestäkään kokemusasiantuntijaa, vaan kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää pitkällistä toipumisprosessia. Taustalla on ajatus siitä, että kokemusasiantuntijan tulee osata reflektoida omia kokemuksiaan sekä käyttää omia kokemuksiaan työvälineenä. Näiden taitojen tueksi tarvitaan koulutusta. (Rissanen 2013, 14.)

Hugh Mc Laughlin taas toteaa, että on oikeastaan vaikea sanoa kuka ei voisi olla kokemusasiantuntija. Käsite kokemusasiantuntija kattaa hänen mielestään kaikki, jotka ovat käyttäneet tai käyttävät palveluita, sekä myös heidän läheisensä. Kokemusasiantuntija voi olla myös palveluista kieltäytynyt henkilö, tai henkilö jolle on tarjottu puutteellisia palveluja. (Mc Laughlin 2008, 1112-1113.)

Asiantuntijoiden näkemykset siitä kuka voi olla kokemusasiantuntija eroavat jonkin verran toisistaan. Omat avaimet -hankkeen ainoa ehto kokemusasiantuntijana työskentelylle on kokemus asunnottomuudesta tai asunnottomien palveluiden käyttämisestä: kokemusasiantuntijalla on kokemustietoa asunnottomuudesta ja palveluista – se riittää.

Myös kokemusasiantuntijan työ on monella tapaa vaativaa ja raskasta. Joskus työ voi vaatia kokemustiedon rinnalle teoreettista osaamista. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittämistyöhön osallistuminen edellyttää muitakin valmiuksia kuin oman kokemuksen kertomisen. Näihin vaatimuksiin voidaan osaltaan vastata kokemusasiantuntijakoulutuksella. (Rissanen 2013, 14-15.)

### 3.2 Kokemustieto

Valtiotieteiden tohtori, Diakonia-ammattikorkeakoulun lehtori Ari Nieminen määrittelee kokemustiedon näin: ”Kokemustieto on hyvin perusteltu tosi uskomus, johon sisältyy omakohtaista kokemusta niistä objektiivisista asioiden tiloista, joihin tieto kohdistuu” (Nieminen 2014, 19.) Esimerkiksi asunnottomuudesta puhuttaessa henkilöllä, joka on ollut asunnoton, on kokemustietoa asunnottomuudesta. Kokemustieto on erilaista tietoa kuin tutkimuksista luettu tieto asunnottomuuteen liittyen.

Kokemustiedon ongelmana on sen rajallisuus. Kokemustiedon perusta on kokemuksissa, mutta kokemus ja kokemustieto eivät ole sama asia. Ihmisen kokemusta voidaan pitää totena siinä mielessä, että kukin yksilö kokee maailman omalla tavallaan. Kun ihmisen henkilökohtaisten

kokemusten pohjalta lähdetään muodostamaan tietoa, kokemuksen todellisuudelle on löydettävä perusteluita tai sitä on voitava arvioida. Jotta ihmisen kokemuksen oikeellisuutta voitaisiin tarkastella, siitä pitäisi muodostaa jonkinlainen kuvaus. (Nieminen 2014, 20.)

Vaikka ihmisen kokemukset voivat joskus olla hyvin vaikea pukea sanoiksi, kokemustieto vaatii silti representaatiota eli kuvausta, joka on muiden ihmisten ymmärrettävissä. Yksilön on puettava representaatio sellaiseen muotoon, että muut ihmiset voivat ymmärtää sen. Sosiaalisesti hyväksytyt kokemustiedon representaatio on sellainen, joka ei poikkea liikaa yleisesti hyväksytyistä sosiaalisten tilanteiden kuvauksista. Mikäli kuvaus poikkeaa liikaa hyväksytystä, yksilöä ei välttämättä pidetä vakuuttavana. (Nieminen 2014, 21.)

Kun kokemusasiantuntijoita hyödynnetään sosiaali- ja terveystalouden suunnittelussa ja toteutuksessa, palveluorganisaatiot ja niissä työskentelevät ammattilaiset pyrkivät muokkaamaan kokemusasiantuntijoiden representaatioista sellaisia, että ne soveltuvat palveluiden toimintatapoihin ja muihin niissä käytettäviin representaatioihin. (Nieminen 2014, 25.)

Tutkija Hanna Falkin mukaan kokemustiedon jakamiseen liittyy joitakin ongelmia myös kokemusasiantuntijan näkökulmasta. Oman tarinan kertominen on kokemusasiantuntijoiden tärkein työväline. Kehittämistyön näkökulmasta tarinat tuovat tärkeää tietoa kuntoutumiseen ja toipumiseen liittyvistä tekijöistä. Olennaista kokemusasiantuntijan työn kannalta on, että kokemusasiantuntija on käsitellyt omat asiansa ja pystyy katsomaan niitä eri näkökulmista. Oma tarinaa kerrottaessa olisi tärkeää, että sen tyyli pysyisi rakentavana ja siitä välittyisi toivo. Tämä on tärkeää siksi, että kokemusasiantuntija voisi kokea päässeensä elämässä eteenpäin. (Falk 2013, 27.)

### 3.3 Miten kokemustietoa voidaan hyödyntää?

Perinteisessä skandinaavisessa hyvinvointinäkemyksessä valtio on määritellyt ne – pääosin materialistiset – seikat, jotka ovat merkityksellisiä yksilön hyvinvoinnille. Kuitenkin viime vuosina Suomessa on pohdittu tätä näkökulmaa uudelleen ja ihmisen omille kokemuksille ollaan antamassa enemmän painoarvoa, erityisesti paikallispolitiikassa ja palveluiden suunnittelussa. (Kainulainen 2014, 74).

Kokemustiedon arvostuksen lisääntymistä voidaan selittää muun muassa uusliberalistisella talouspolitiikalla, Euroopan yhtenäistymisellä, globalisaatiolla ja Internetin sekä sosiaalisen median kehityksellä. Nämä tekijät ovat osaltaan tukeneet yksilön kokemuksen painoarvon lisääntymistä yhteiskunnassa. Yksilöt ovat osittain vapautuneet paikallisista normeista ja vallinnan vapaus erilaisten rajojen yli on lisääntynyt. (Nieminen 2014, 16.) Palveluiden tuottajat ovat siis heränneet siihen, että palveluiden käyttäjät ovat entistä tietoisempia erilaisista ta-

voista toimia ja tuottaa palveluita. Näin ollen on kannattavampaa kerätä kokemustieto talteen ja hyödyntää sitä kehittämistyössä.

Kokemustiedon ja kokemusarvioinnin merkitystä voidaan perustella erilaisten sosiaali- ja terveyspoliittisten suuntausten mukaan. Markkinaehtoisessa mallissa kokemusarviointi keskittyisi laadun arviointiin palveluita kuluttavan asiakaskunnan näkökulmasta. Valtiokeskeinen näkökulma paikantaisi kokemusarvioinnin paikallisen hyvinvoinnin tuottamiseen ja arviointiin. Tässä mallissa kokemusasiantuntijat nähdään työskentelevän palveluohjauksen rinnalla ja tukena. Kansalaiskeskeisessä lähestymistavassa voisi yhdistyä edelliset mallit: yksilön ja ryhmien valinnan vapaus sekä ammatillinen osaaminen. (Salo, Hyvärinen 2012, 63.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimassa Mieli 2009 -päihdepalvelusuunnitelmassa ehdotetaan, että kokemusasiantuntijoiden osallistumista päihde- ja mielenterveyspalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tulisi lisätä, jotta palvelujärjestelmä voisi ottaa nykyistä paremmin huomioon asiakkaiden tarpeet. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden asiantunte- musta tulisi hyödyntää nykyistä enemmän mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalve- luiden suunnittelussa sekä kuntien strategiatyössä ja palveluiden arvioinnissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20.) Omat avaimet -hanke vastaa osaltaan tähän edotukseen. Mieli 2009—työryhmä mainitsee myös, että kokemusasiantuntijatoimintaa ja sen palkkiojärjestel- mää tulisi kehittää kuntien ja järjestöjen välisenä yhteistyönä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20).

Suomessa kokemusasiantuntijoiden työtä on hyödynnetty pääasiassa vain päihde- ja mielen- terveyspalveluiden suunnittelussa. (Hietala, 2013). Mervi Ropponen on tutkinut pro gradus- aan kokemusasiantuntijuutta ja kokemustiedon arvoa Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä. Ropponen tutkimustulosten mukaan kokemusasiantuntijatoiminta nähtiin arvokkaana lisänä työskentelyyn, mutta haasteeksi osoittautui tasavertaisuuden puute, ammattilaisten näennäi- nen kiinnostus ja jopa vastustus. (Ropponen 2011, 5).

Omat avaimet -hanke pilotoi kokemusasiantuntijatyöskentelyä asunnottomuuskentällä. Koke- musasiantuntijat keräävät muilta asunnottomuutta kokeneilta tietoa heidän kaipaamistaan palveluista ja niiden sisällöistä ja vievät tämän tiedon virkamiehille. Esimerkiksi suunnitelta- essa asumisyksikköä pitkäaikaisasunnottomille, asumisyksikössä asunut tai asuva henkilö voi tuoda esiin asioita, joita virkamiehet tai arkkitehdit eivät välttämättä osaa ottaa huomioon. Toisin kuin päihde- ja mielenterveyspuolen kokemusasiantuntijat, Omat avaimet -hankkeen työntekijät eivät ole saaneet kokemusasiantuntijakoulutusta. (Brady 2014.)

Yksilön näkökulmasta kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on päihde- ja mielenterveys- ongelmiin liittyvän leimautumisen vähentäminen jakamalla tietoa ihmisistä ongelmien takana. Tavoitteena on levittää ajatusta siitä, että näistä ongelmista kärsivät ihmiset eivät ole tietty

marginaalinen ryhmä, ja että ongelmat voivat koskettaa ketä tahansa meistä. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta toiminnan tavoitteena on, että kuntoutujien kokemuksia ja osaamista pystyttäisiin hyödyntämään entistä paremmin. Kokemusasiantuntijatoiminnasta toivotaan mallia, joka mahdollistaisi ihmisten osatyökyvyn ja vahvuuksien hyödyntämisen. (Rissanen 2013, 17.)

Kokemusasiantuntijatoiminnan juuret ovat tukihenkilötoiminnassa, vapaaehtoistyössä ja vertaistuessa. Kokemusasiantuntijuudella ja vertaistuella on kuitenkin eroja: vertaistoiminta on vapaaehtoista palkatonta työtä, joka pohjautuu omaan kokemukseen. Kokemusasiantuntijan työ ei ole vapaaehtoistyötä, vaan siitä maksetaan palkkio. Lisäksi kokemusasiantuntija osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteutukseen, kehittämiseen sekä sen arviointiin. (Rissanen 2013, 14.) Omat avaimet -hankkeessa työskentelee sekä palkattuja, että vapaaehtoisia kokemusasiantuntijoita.

Haastetta kokemusasiantuntijatyöskentelyyn tuo kysymys siitä, mikä on kokemusasiantuntijan rooli viranomaisverkostoissa ja suhteessa asiakkuuteen. Rissanen mukaan kokemusasiantuntijakäytännön yleistyminen vaatii sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajilta uudenlaista organisoititapaa, tapaa tehdä työtä ja ennen kaikkea uutta tapaa ajatella. (Rissanen 2013, 18.)

#### 4 Osallisuus

Suomen perustuslain (§14) mukaan julkisen vallan on edistettävä yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä koskevaan päätöksentekoon. (Suomen perustuslaki 1999/731). Perustuslaki siis jo osaltaan velvoittaa sosiaali- ja terveyspalveluita osallistamaan asiakkaitaan ja kuulemaan heidän mielipiteitään. Myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa sosiaalipalveluiden organisaatioita pyrkimään asiakasosallisuuden lisäämiseen.

”Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos määrittelee osallisuuden johonkin yhteisöön osallistumiseksi ja siinä osallisena olemiseksi. Sosiaalisen osallisuuden ajatellaan tuottavan ihmiselle hyvinvointia, koska se luo merkitystä elämään. Osallisuuden vastakohta on sosiaalinen syrjäytyminen: yhteisöllisen toiminnan ulkopuolelle jääminen. Usein syrjäytymiseen liittyy myös taloudellista ja terveydellistä eriarvoisuutta. Suomessa yksi merkittävin yhteisölliseen toimintaan osallistumisen muoto on palkkatyö. Pitkäaikaistyöttömyys saattaa johtaa sosiaaliseen syrjäy-

tymiseen. Pitkäaikaistyöttömien osallisuutta työelämään pyritään usein lisäämään erilaisin aktivointipoliittisin keinoin. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2014.)

Osallisuuden käsite on kuitenkin moniulotteisempi kuin Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmä. Osallisuus voi olla osallistumista, voimaantumista, informaatiota tai konsultointia. (Laitila 2010, 14). Informaation näkökulmasta osallisuus on esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden osallistumista palveluiden suunnitteluun. Konsultoinnin näkökulmasta osallisuus voi tarkoittaa asiakkaan osallistumista palvelun arviointiin. Nämä eri osallisuuden muodot soveltuvat palveluiden käyttäjille eri vaiheissa kuntoutumista ja erilaisissa tilanteissa. (Toikko 2009, 6-10.)

Palveluiden käyttäjien osallisuuden lisääminen on keskeinen tavoite päihde- ja mielenterveys-työssä. Mielenterveys- ja päihdetyötä (kuten myös muuta sosiaali- ja terveystyötä) on mahdollista kehittää edistämällä palveluiden käyttäjien osallisuutta. (Rissanen 2013, 12.) Laitila toteaa väitöskirjassaan, että Connor & Wilsonin (2006) mukaan palvelun käyttäjän osallisuus tulisi olla muutakin, kuin oman hoidon suunnittelua. Lisäksi hän mainitsee että Toikon (2006) mielestä asiakaslähtöiset toimintatavat eivät ole aidosti osallistavia, ellei asiakasta nähdä täysivaltaisena kansalaisena, jolla on mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. (Laitila 2010, 16.)

Osallisuuden käsite liittyy myös niin sanottuun recovery–ajatteluun. Kankaanpään ja Kurjen mukaan recovery–ajattelu on lähestymistapa, jossa korostuu kuntoutujan voimaantuminen ja toimijuuden vahvistuminen. Tässä ajatusmallissa keskeistä on sosiaalinen inkluusio eli osallisuus. Toipuminen ongelmasta edellyttää mielekkäiden sosiaalisten roolien löytämistä ympäröivästä yhteiskunnassa. Recovery–ajattelun mukaan orientoituneissa palveluorganisaatioissa työskentelyä ohjaa yksilön kokemus, ja palveluiden tarpeet nousevat palvelun käyttäjiltä itseltään – ei työntekijöiltä. Palvelun käyttäjä on kokemusasiantuntija ja hänen tietoa ja kokemusta arvostetaan. (Kankaanpää, Kurki 2013, 10.)

## 5 Työssäjaksaminen

Kokemusasiantuntijoiden työ on joistakin erityispiirteistään huolimatta työtä siinä missä muukin työ ja työssä jaksamiseen vaikuttavat samat pääperiaatteet kuin muissakin töissä. Tässä luvussa esittelen työssä jaksamiseen liittyviä tekijöitä yleisesti.

Työterveyshuoltolaki (2001/1383) sekä työturvallisuuslaki (2002/738) ohjaavat ja velvoittavat työnantajia kiinnittämään huomiota työntekijöiden psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin sekä turvallisuuteen. Lakien tarkoituksena on edistää ja turvata työntekijöiden hyvinvointia sekä ennaltaehkäistä työhön liittyviä sairauksia ja tapaturmia. Tällä opinnäytetyöllä pyritään tun-



nistamaan kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavia tekijöitä, jotta niihin voitaisiin jatkossa kiinnittää enemmän huomiota.

Työhön liittyvä kuormitus ja työstressi ovat yleisiä ilmiöitä ja niistä käydään paljon keskustelua. Työperäisen stressin tunnistaminen ja hoitaminen varhaisessa vaiheessa on tärkeää, koska se aiheuttaa työntekijälle terveysongelmia ja työnantajalle ylimääräisiä kustannuksia. Työntekijän voimavarojen tukeminen ja työstä palautumisen mahdollistaminen ovat tärkeitä toimenpiteitä työperäisen stressin torjunnassa. (Valtiovarainministeriö 2013, 3.)

Työpaikan laadukkaan toiminnan kannalta on tärkeää, että sen työntekijät voivat hyvin. Turvallinen ja terveellinen työympäristö on työnteon perusedellytys. On tärkeää, että työyhteisön toimintaa ohjaavat selkeät säännöt, ja työntekijöillä on riittävä toimintakyky ja toisia kunnioittava asenne. (Valtiovarainministeriö 2013, 6.)

Liiallisen kuormituksen ja työstressin oireet voivat näkyä yksilössä, työyhteisössä tai koko organisaatiossa. Yksittäisen työntekijän kohdalla työuupumus voi ilmetä toistuvina poissaoloina, väsymyksenä, ylivilkkautena tai lisääntyneenä päihteiden käyttönä. Työyhteisön uupumukselta voi viestiä korkeat poissaololuvut, työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja ristiriidat työntekijöiden välillä. (Valtiovarainministeriö 2013, 5.)

Vaikka stressin biologisena tarkoituksena on aktivoida voimavaroja haasteen kohtaamiseen, pitkään jatkuneena se voi johtaa työuupumukseen, masennukseen ja jopa työkyvyttömyyteen. Sosiaalialalla psykososiaalinen kuormitus on yleisin työterveysriski. Työssä jaksamista vaarantavia tekijöitä ovat muun muassa krooninen kiire ja liian suuret työmäärät, kokemus siitä, että työstä ei saa palautetta tai sitä ei arvosteta sekä toimintamahdollisuuksien vähyys suhteessa vastuuseen. (Terve työyhteisö.)

Myös työpaikan sosiaaliset suhteet vaikuttavat yksilön työhyvinvointiin. Työstressiä ja -pahoinvointia voi lisätä esimerkiksi epätasa-arvoinen ja epäasiallinen kohtelu, heikko tiedonkulku, kohtuuttomat vaatimukset, huono työilmapiiri, kiusaaminen ja häirintä, tuen puute sekä epävarmuus tulevastakin. (Terve työyhteisö.) Työpaikan työilmapiiriä voidaan parantaa ja kehittää yhtäläillä kuin muutakin työn kehittämistoimintaa. Työilmapiirin kehittäminen vaatii kuitenkin esimiehen ohjausta ja sitoutumista, sekä koko työyhteisön aktiivista osallistumista ja työskentelyä tavoitteiden saavuttamiseksi. (Työturvallisuuskeskus.)

Tilastokeskuksen työolotutkimuksen mukaan työmotivaatiota lisäävät muun muassa oman itsensä toteuttaminen, aikaansaamisen ja hyödyllisyyden tunne, uusien asioiden oppiminen, työn tuloksellisuus ja hyödyllisyys sekä kannustava esimies. Työmotivaatiota puolestaan vähentää esimiehen olematon tuki, lisääntynyt kiire, työn henkinen raskaus ja säästöihin pyrki-

minen työntekijän kustannuksella sekä se, että omaan työtahtiin ei ole mahdollista vaikuttaa. (Tilastokeskus 2010.)

### 5.1 Esimiehen rooli työhyvinvoinnin ylläpitämisessä

Nykyaikainen esimiestyö ja esimiehen rooli eroaa vanhanaikaisesta kaikkietävän esimiehen roolista. Keskeinen osa johtajuutta on henkinen tuki, työntekijöistä huolehtiminen, luotettavuus ja esimerkkinä olo. Tärkeää on myös alaisten kannustaminen omien tavoitteiden saavuttamiseen, sekä omien entisten ajatusmallien kyseenlaistamiseen. (Terävä, Mäkelä–Pusa 2011, 8.)

Esimiehellä on tärkeä rooli henkilöstön työhyvinvoinnin ylläpitämisessä. Mikäli esimiestyö on epäjohtonmukaista, se vaikuttaa kielteisesti työhyvinvointiin ja aiheuttaa turvattomuutta sekä epävarmuutta työyhteisössä. (Valtionkonttori 2013.) Esimiehellä on velvollisuus puuttua työpaikalla tapahtuvaan häirintään tai muuhun epäasialliseen kohteluun. Toisaalta myös työntekijöillä ja esimiehellä itsellään on velvollisuus välttää sellaista toimintaa, joka voi aiheuttaa kollegan terveydelle tai turvallisuudelle haittaa. (Työsuojeluhallinto 2014.)

Kun esimies havaitsee tai saa tiedon epäasiallisesta kohtelusta, hänen täytyy välittömästi ryhtyä toimenpiteisiin asian selvittämiseksi. Selvityksen jälkeen harkitaan millaisia toimenpiteitä tilanteen ratkaisemiseen edellyttää. Mikäli näin ei esimiehen toimesta tapahdu tai toimenpiteet eivät tehoa, voidaan ottaa yhteyttä työsuojeluviranomaiseen. (Työsuojeluhallinto 2014.)

### 5.2 Työnohjaus työssä jaksamisen tukena

Sosiaali- ja terveystyö on psykososiaalisesti kuormittavaa, joten jokaisella työntekijällä tulisi olla oikeus työnohjaukseen. Työnohjauksessa työntekijän ammatti-identiteetti ja työn perustehtävä selkiintyvät sekä työssäjaksaminen paranee. (Työnohjaus.) Ohjaus tukee työntekijää työhön liittyvissä pulmissa, kehittää vuorovaikutustaitoja ja ammatillisia valmiuksia sekä edistää omaa henkilökohtaista kasvua. (Työterveyslaitos 2014).

Myös kokemusasiantuntijoiden työ voi olla henkisesti kuormittavaa, koska työ perustuu pitkälti ihmisten omiin henkilökohtaisiin piirteisiin, kykyihin ja valmiuksiin. (Rissanen 2013, 18.) Näin ollen kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamisen ja toipumisen etenemisen kannalta on erittäin tärkeää, että kokemusasiantuntijoilla on riittävästi työnohjauksellista tukea tai vertaistukea. (Rissanen 2013, 14-15.)

Työnohjauksessa työntekijä pohtii työnohjaajan avulla omaa suhdetta työhönsä ja tavoitteena on nähdä itsensä ja työnsä tarkemmin ja selvemmin. Työnojausta voidaan antaa yksilölle,

ryhmälle tai koko organisaatiolle. Jokainen ohjattava päättää itse minkä verran työnohjauksessa kertoo asioita; toisten vaikenemista on kunnioitettava. (Suomen työnohjaajat ry.)

Ohjauksessa käsitellään erilaisia työtilanteita ja niistä on tarkoitus ottaa oppia työnohjaajan avustuksella. Tavoitteena on, että ohjattava oppii tarkastelemaan omaa rooliaan erilaisissa tilanteissa ja ottamaan niistä vastuun. Työnohjaaja ei asetu kenenkään puolelle, eikä anna suoria ohjeita, vaan ohjaa kysymyksillään ohjattavaa löytämään ratkaisuja ongelmaansa. (Suomen työnohjaajat ry.)

## 6 Toimintaympäristön kuvaus

Tässä osiossa esittelen opinnäytetyön yhteistyökumppanin Vailla vakinaista asuntoa ry:n taustaa ja sen tuottamia palveluita. Sen jälkeen kuvaan Omat avaimet -hankkeen tavoitteita ja kokemusasiantuntijoiden työtä. Lopuksi esittelen Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman, jonka rinnalla Omat avaimet -hanke toimii.

### 6.1 Vailla vakinaista asuntoa ry

Vailla vakinaista asuntoa ry toimii kolmannella sektorilla asunnottomien edunvalvojana. Järjestö vaikuttaa asunnottomien tilanteeseen yksilötasolla tarjoamalla vapaaehtois- ja vertais-tukea, asumisneuvontaa, palveluohjausta, matalan kynnyksen palveluita päivä- ja yöaikaan. Yhteiskunnallisella tasolla yhdistys toimii ottamalla kantaa asuntopolitiikkaan ja lainsäädäntöön. Järjestö on edustettuna Euroopan asunnottomien kattojärjestö FEANTSA:n (The European Federation of National Organisations) yhteiskunnallisen osallisuuden työryhmässä sekä HoPe:ssa (A Network Organisation of Homeless people in Europe), joka on eurooppalainen asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden verkosto. (Vailla vakinaista asuntoa ry:n vuosikirja 2012, 5-6.)

Järjestö on perustettu vuonna 1986 asunnottomien itsensä toimesta. Yhdistys määritteli tuolloin päätarkoitukseksi yhteismajoituksessa asuvien elinolojen parantamisen, sekä vaikuttamisen siihen, että jokaiselle vailla vakinaista asuntoa olevalle järjestettäisiin mahdollisuus itsenäiseen asumiseen. Nykyäänkin yhdistyksen toimintaa ohjaa ajatus siitä, että jokainen ihminen kykenee asumaan itsenäisesti, mikäli hän saa siihen riittävät olosuhteet ja tuen. Vva järjestää erilaisia tapahtumia ja osallistuu erilaisiin tilaisuuksiin asunnottomien asioiden esilletuomiseksi sekä välittää tietoa asunnottomuudesta yhteistyötahoille, medialle ja päättäjille. Toimintaa rahoittaa pääasiassa Raha-automaattiyhdistys. (Vailla vakinaista asuntoa ry:n vuosikirja 2012, 5.)

Asiakastyön lisäksi Vailla vakinaista asuntoa ry osallistuu Suomen hallituksen vuonna 2008 asettamaan pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan (PAAVO I) ja ohjelman jatko-kauteen (PAAVO II) vuosina 2012-2015. Yhdistyksen henkilökuntaa ja kokemusasiantuntijoita on mukana ryhmässä, joka edistää ohjelman toteutumista, viestintästrategian toimeenpanoa sekä vastaa valtion ja kaupunkien säännöllisestä tiedonvaihdesta. Erityisesti järjestö pyrkii kiinnittämään huomiota kohtuuhintaisten asuntojen puutteeseen. (Vailla vakinaista asuntoa ry:n vuosikirja 2012, 44-50.)

Yhdistyksellä on oma osallisuusstrategia, jonka avulla pyritään juurruttamaan osallisuutta ja tuottamaan yhteiskunnallisen vaikuttamisen malleja. Osallisuusstrategia myös ohjaa kaikkea yhdistyksessä tehtävää päätöksentekoa. Järjestön yhtenä tavoitteena on jatkuva vaikuttaminen yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ruohonjuuritasolta käsin. Ilman tätä täysivaltainen osallisuus ei voi toteutua. (Vailla vakinaista asuntora ry:n osallisuusstrategia 2012, 1-3.)

## 6.2 Omat avaimet -hanke

Vailla vakinaista asuntoa ry koordinoi Omat avaimet -hanketta, joka on kehitetty PAAVOII -ohjelman rinnalle ja tueksi. Hanke noudattaa VVA ry:n osallisuusstrategiaa: tarkoituksena on madaltaa kynnystä hyödyntää asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden asiantuntemusta palveluiden suunnittelusta niiden toteutukseen. Kokemusasiantuntijat kokoavat yhteistyökaupungeissa asunnottomilta kokemustietoa asunnottomien palveluiden kehittämiskohteeseen. Hankkeessa siis työskennellään ruohonjuuritasolta aina päättävään tahoon asti. (Vailla vakinaista asuntoa ry vuosikirja 2012, 44-50.)

Omat avaimet -hankkeen tavoitteena on vakiinnuttaa käytäntöä kokemusasiantuntijoiden osallistumisesta palveluiden suunnitteluun. Koko työprosessi kuvataan ja sitä voidaan hyödyntää vastaavissa palveluiden tuottamiseen liittyvissä hankkeissa. Omat avaimet -hanke on piltottihanke, eli vastaavaa työtä ei ole tehty koskaan aikaisemmin. Hanke on suunniteltu PAAVO II-ohjelman rinnalle ja tueksi. (Brady, 2014.)

Hanketyöntekijät tekevät työtä Helsingistä käsin ja pyrkivät matkustamaan säännöllisesti hankekaupunkeihin. Yhteistyökaupunkeja ovat Lahti, Jyväskylä, Kuopio ja Tampere. Jokainen kokemusasiantuntija toimii eri kaupungin yhteyshenkilönä. Erilaisten asumispalveluiden tuottajat tekevät yhteistyötä asunnottomuutta kokeneiden kokemusasiantuntijoiden kanssa. Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa sosiaalityöntekijät, asumisyksiköt, päiväkeskukset, rakennuttajat, arkkitehdit sekä LVI-asiantuntijat. Työtä ohjaa ajatus siitä, että jos palveluiden käyttäjät pääsevät itse suunnittelemaan palveluja, ne vastaavat tällöin paremmin myös käyttäjien tarpeita. (Brady, 2014.)

Käytännössä palkatut kokemusasiantuntijat keräävät yhteistyökaupungeissa tietoa alueen asunnottomilta tai asunnottomuutta kokeneilta, ja vievät tiedon kunnallisesti toteutettavaan asunnottomien palvelun kehittämiskohteeseen. Kehittämiskohde voi olla esimerkiksi tukiasunnot, päiväkeskus tai kriisimajoitustila. Kokemusasiantuntijat tapaavat palveluiden käyttäjiä ja ovat mukana erilaisissa palveluiden kehittämiseen liittyvissä kokouksissa. Hankkeella on siis kaksi pääkohderyhmää: kaupungin kokemusasiantuntijat sekä ammattilaiset. Tavoitteena on, että hankkeen aikana syntyneet kokemusasiantuntijaverkostot jatkaisivat toimintaansa itsenäisesti hankkeen päätyttyä. (Brady, 2014.)

Hankkeen kokemusasiantuntijat eivät ole saaneet työhönsä koulutusta. Taustalla on ajatus siitä, että itse kokemus asunnottomuudesta on kokemusasiantuntijoiden osaamisaluetta. Muut erilaiset taidot karttuvat hanketyöskentelyn aikana esimiehen vahvalla tuella ja opastuksella. Alun perin tarkoituksena oli, että esimies on työskentelyssä mukana vain alussa ja kokemusasiantuntijat alkavat pikkuhiljaa työskennellä itsenäisesti. (Brady, 2014.)

Vaikka kokemusasiantuntijoilla ei ole koulutusta, on heillä kaikilla aiempaa kokemusta Vailla vakinaista asuntoa ry:ssä työskentelystä. Tämä työkokemus on osaltaan myös valmentanut heitä hanketyöskentelyyn. Itse hanketyöskentely voidaan puolestaan ajatella tietynlaisena oppisopimuskoulutuksena: työ itsessään opettaa ja antaa monenlaisia työskentelyvalmiuksia tulevaisuudelle. (Brady 2014.)

Hallituksen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma (Paavo II) pyrkii vuoteen 2015 mennessä siihen, että pitkäaikaisasunnottomuus on poistunut kokonaan ja riski joutua pitkäaikaisasunnottomaksi vähenee tehostamalla sosiaalisten vuokra-asuntojen käyttöä. Lisäksi ohjelman tarkoituksena on ennaltaehkäistä asunnottomuutta. Paavo II-ohjelma jatkaa ohjelman edellistä kautta, joka päättyi vuonna 2011. Tuolloin ohjelman tavoitteena oli puolittaa pitkäaikaisasunnottomien määrä ja tavoitteessa onnistuttiin erinomaisesti. (Ympäristöministeriö 2014.)

Ohjelman avulla halutaan lisätä pysyvää, pääosin vuokra-asumista. Tilapäiset majoitustilat ja asuntolat pyritään korvaamaan nykyaikaisilla tuki- ja palveluasunnoilla. Näillä toimilla on tarkoitus parantaa päihde- ja mielenterveysongelmaisten asumisoloja ja kuntoutumismahdollisuuksia. Lisäksi kuntien on varauduttava järjestämään asukkailleen lyhytaikaista kriisimajoitusta, mikäli ihminen joutuu äkillisesti asunnottomaksi. (Ympäristöministeriö 2014.)

Ohjelman toimenpiteillä pyritään tukemaan riittävää vuokra-asuntojen uudistuotantoa sekä kannustamaan yleishyödyllisiä toimijoita rakennuttamaan valtion tukemia vuokra-asuntoja. Lisäksi ohjelmalla haetaan tehokkaita tapoja tukea nuorten ja maahanmuuttajien asumista. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa johtaa ja koordinoi Ympäristöministeriö

yhteistyössä Sosiaali- ja terveysministeriön, Oikeusministeriön sekä Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskuksen (ARA) ja Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) kanssa. (Ympäristöministeriö 2014.)

## 7 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kuvata Omat avaimet -hankkeen työskentelevien kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista. Tarkoituksena on saada laadullista tietoa kokemusasiantuntijoiden näkemyksistä työtä kuormittavista ja työhyvinvointia lisäävistä tekijöistä. Päätutkimuskysymyksiä ja tarkennetut alakysymykset ovat:

Mitkä ovat kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät?

1. Mitkä tekijät kuormittavat kokemusasiantuntijoiden työtä?
2. Mitkä tekijät lisäävät kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista?

Työn tavoitteena on tuottaa tietoa kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamisesta, jotta erityisesti työtä kuormittavat tekijät voitaisiin ottaa jatkossa huomioon vastaavanlaisessa työskentelyssä. Lisäksi tavoitteena on herättää keskustelua kokemusasiantuntijoiden työssäjaksamisesta Omat avaimet -hankkeen ja sen yhteistyökaupungeissa.

Tutkimuskysymysten avulla selvitettävät asiat nostavat keskusteluun kokemusasiantuntijoiden työssäjaksamisen. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, koska yhä enenevässä määrin kokemusasiantuntijat toimivat erilaisissa asiantuntijatehtävissä. Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Maria Murto tekee samaan aikaan opinnäytetyötä kokemusasiantuntijoiden kuulluksi tulemisesta. Molempien opinnäytetöiden tulokset liitetään osaksi kolmivuotisen Omat avaimet -hankkeen loppuraporttia, joka on hyödynnettävissä vastaavalaisissa palveluiden tuottamiseen liittyvissä hankkeissa

## 8 Opinnäytetyön toteutus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, koska tarkoituksena on nimenomaan kuvata kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä omasta työssäjaksamisestaan. Määrällisesti toteutetulla tutkimuksella en olisi päässyt niin syvälle tutkittavaan ilmiöön, ja sen tulokset olisivat olleet epäluotettavat näin pienellä otannalla (5 henkilöä). Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui heti alkuvaiheessa teemahaastattelu, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna. Muotoilin etukäteen tutkimuksen aihepiiriin liittyvät kysymykset, mutta järjestys ja kysymysten muoto vaihtelivat haastattelujen välillä.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on todellisen elämän kuvaaminen ja pyrkimyksenä on kuvata ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta käytetään silloin, kun halutaan selvittää tutkittavan ilmiön laatua. Jos halutaan selvittää tutkittavan ilmiön määriä, käytetään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Vaikka laadullisilla ja määrällisillä tutkimuksilla on omat ominaispiirteensä, niitä ei pidä nähdä kilpailevina suuntauksina vaan toisiaan täydentävinä lähestymistapoina. Tutkijan näkökulmasta laadullisessa tutkimuksessa on olennaista pyrkiä objektiivisuuteen. On kuitenkin todennäköistä, että tutkijan aiemmat tiedot, käsitykset sekä arvomaailma muovaavat käsitystä tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 136- 161.)

Laadulliselle tutkimukselle ominaista on valita kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti, eli tutkimukseen valitaan henkilöitä, jotka liittyvät jollain tapaa tutkittavaan ilmiöön. Aineistot pyritään kokoamaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keräämisen välineenä: tutkija luottaa omiin havaintoihinsa enemmän kuin erilaisiin mittausvälineisiin, eikä aseta tutkimukselle hypoteeseja eli ennako-oletuksia. Laadullisen tutkimuksen tekoa ohjaa ajatus siitä, että tärkeät asiat määrää jokin muu tekijä kuin tutkija itse. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Opinnäytetyössäni kohdejoukkona olivat luonnollisesti Omat avaimet -hankkeen työskentelevät kokemusasiantuntijat.

Laadullinen aineisto aina ilmiasultaan tekstiä ja se on voinut syntyä joko tutkijan toimesta tai siitä riippumatta. Tutkijan toimesta syntyneitä aineistoja ovat litteroidut haastattelut sekä kirjatut havainnot. Tutkijasta riippumattomia aineistoja ovat taas esimerkiksi kirjeet, päiväkirjat tai muu kirjallinen aineisto. (Eskola, Suoranta 1998, 15.) Laadullinen tutkimus perustuu yleensä melko pieneen tapausmäärään, mutta puhtaaksi kirjoitettu aineisto voi olla satoja - jopa tuhansia sivuja pitkä. (Eskola, Suoranta 1998, 61.) Tässä työssä tutkimusaineisto oli litteroitua eli puhtaaksi kirjoitettua haastattelumateriaalia.

Kvalitatiivisen tutkimuksen odotetaan paljastavan uusia, yllättäviä asioita tutkittavasta ilmiöstä. Jotta nämä seikat paljastuisivat, käytetään tutkimuksessa usein induktiivista analyysia. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Induktiivisella analyysillä tarkoitetaan aineistolähtöistä lähestymistapaa, jolloin tutkijalla ei ole teoreettisia ennakkokäsityksiä aineiston sisällöstä. Jos aineisto on kerätty teemahaastattelulla, voidaan materiaalia kuitenkin lähestyä deduktiivisesti eli teorialähtöisesti. Teorialähtöisessä lähestymistavassa tutkija käyttää aineiston koodauksen ja analyysin apuna esimerkiksi teemahaastattelun teemoja. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.) Tämän työn tuloksia selvittäessäni käytin teorialähtöistä sisällönanalyysiä, koska haastattelun teemat ohjasivat tekstin koodausta.

Laadulliseen aineistoon voi soveltaa myös määrällistä analyysiä eli aineiston kvantifioimista. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi aineistossa esiintyvien mainintojen laskemista ja nii-

den taulukointia. Aineiston määrällistämistä käytetään silloin, kuin tutkijan itsensä mielestä laadullinen analyysi yksinään on liian löysää ja määrällinen analyysi muuten sopimaton tutkitavaan ilmiöön. (Eskola, Suoranta 1998, 164-165.) En käytä varsinaisesti määrällistä analyysiä opinnäytetyössäni, mutta tuloksia esitellessäni kerron joissain kohdissa kuinka moni vastaajista mainitsi kunkin asian.

## 8.1 Haastattelu menetelmänä

Haastattelu on yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jota tutkija ohjailee tavoitteenaan selvittää mitä haastateltavalla on mielessään. Haastattelutilanne on osa normaalia elämää, joten myös fyysiset, sosiaaliset ja erilaiset kommunikatiotieikat vaikuttavat sen kulkuun ja onnistumiseen. Haastattelija voi joutua usein motivoimaan haastateltavaa, ja pitämään haastattelua yllä. Lisäksi tärkeää on tehdä haastateltavalle selväksi, että häneen liittyvät asiat käsitellään luottamuksellisesti. (Eskola, Suoranta 1998, 85.)

Mielestäni haastattelu on ehdottomasti sopivin aineistonkeruumenetelmä tähän opinnäytetyöhön. Kyselylomakkeella kerätty aineisto olisi voinut jäädä hyvin pintapuoliseksi, ja mahdollisuutta tarkentaviin kysymyksiin ei olisi ollut. Havainnoimalla en olisi tässä tapauksessa puolestaan saanut selville esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden mielipiteitä tai ajatuksia. Aineiston määrän kartuttamiseksi harkitsin yksilöhaastattelujen lisäksi tehtävää ryhmähaastattelua, mutta luovuin ajatuksesta, koska kaikille sopivan ajankohdan löytäminen oli erittäin haastavaa.

Haastatteluja on erityyppisiä. Ne voidaan jakaa eri luokkiin esimerkiksi sen mukaan kuinka tarkasti kysymykset on muotoiltu ja järjestelty, sekä kuinka paljon haastattelija jäsentää haastattelutilannetta. (Eskola, Suoranta 1998, 86.) Kaikkein ”joustamattomin” haastattelutyyppi on strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto on täysin ennalta määrätty ja sitä noudatetaan samanlaisena jokaisessa haastattelutilanteessa. Tutkijalle strukturoidun haastattelun tekeminen on kysymysten laadinnan jälkeen muihin haastattelutyyppisiin nähden helppoa, koska haastattelutilanteessa hän etenee täysin laatimansa lomakkeen ehdoilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Strukturoitua haastattelua joustavampi haastattelutyyppi on teemahaastattelu. Teemahaastattelussa tutkija määrittää etukäteen vain haastattelun osa-alueet eli teemat. Haastattelukysymysten ei tarvitse olla tarkoin muotoiltuja. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemojen keskustelujärjestys on vapaa, eikä kaikkia teemoja välttämättä edes käsitellä kaikissa haastattelutilanteissa. Tutkijan näkökulmasta olennaista on laatia mahdollisimman yksinkertainen haastattelurunko, jotta hän pystyy keskittymään itse haastatteluun esimerkiksi lisäkysymyksen varal-



ta. Lisäksi on tärkeää perehtyä hyvin haastattelun aihepiireihin ja haastateltavien tilanteeseen, jotta haastattelu kohdentuisi tutkimuskysymyksen kannalta olennaisiin teemoihin. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.)

Avoim haastattelu on haastattelumuodoista vapaamuotoisin ja vaatii sen vuoksi tutkijalta hyviä haastattelu- ja keskustelunohjaustaitoja. Avoimessa haastattelussa haastateltavan sanomiset käsitellään siinä järjestyksessä, miten ne luonnollisesti tulevat esiin keskustelun edetessä. Vapaata keskustelua muistuttava haastattelu vie usein paljon aikaa, ja vaatii useita haastattelukertoja, jotta tutkimuksen kannalta olennaiset asiat tulevat käsitellyksi. Avointa haastattelua käytetään harvoin opinnäytetöiden aineiston keruussa, sillä se edellyttää tutkijalta perusteellista koulutusta haastattelijan tehtävään. (Hirsjärvi ym. 2009, 210.)

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastattelulla. Teemahaastattelu tuntui luontevalta vaihtoehdolta, sillä strukturoitu haastattelu olisi ollut mielestäni liian jäykkä, eikä se olisi välttämättä antanut riittävästi tilaa haastateltavan näkökulmille. Täysin avoin haastattelu taas olisi ollut ensikertalaiselle liian haastava, eikä aika olisi riittänyt useampiin haastattelukertoihin. Toisaalta avoimella haastattelulla esiin nousseet asiat olisivat voineet olla aidompia, koska haastattelutilanne olisi ollut keskustelunomaisempi ja toteutettu ilman ennalta määrättyä kaavaa.

Kun päätös opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmästä oli tehty, koin haastattelukysymysten laadinnan ensin vaikeaksi. Ollessani 10 viikkoa harjoittelussa Omat avaimet -hankkeessa, seurasin tiiviisti kokemusasiantuntijoiden työskentelyä ja kävin heidän kanssaan erilaisia keskusteluita työhön liittyen. Näiden pohjalta haastattelun teema-alueet ja kysymykset alkoivat pikkuhiljaa hahmottua. Haastattelun teemat nojaavat enemmän kokemusasiantuntijoilta itseltään esiin tulleisiin asioihin, kuin yleisesti työssä jaksamiseen liittyviin teemoihin. Haastattelurunko löytyy työn lopusta liitteestä 1.

Haastattelun etu aineistonkeruumenetelmänä on sen joustavuus tilanteeseen, tutkimuskysymykseen ja haastateltavaan nähden. Haastattelussa eri aiheiden käsittelyä on mahdollista säädellä ja haastateltavalle voidaan tehdä tarvittaessa lisäkysymyksiä, toisin kuin esimerkiksi lomakekyselyssä. Lisäksi etuna on, että haastateltuihin voidaan ottaa tarvittaessa jälkepäin yhteyttä aineiston täydentämiseksi tai tarkentamiseksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.)

Vaikka haastattelulla on paljon hyviä puolia, liittyy sen käyttöön myös joitakin ongelmia. Tutkijan on syytä miettiä, vaatiiko tutkimusongelma ensinnäkään haastattelua vai voiko samat tiedot saada selville kyselylomakkeella. Lisäksi haastatteluihin sisältyy monia erilaisia virhelähteitä, joka voivat olla lähtöisin itse haastattelutilanteesta, haastateltavasta kuin haastattelijastakin. Haastattelijan on hyvä kertoa haastateltavalle haastattelun syy ja luottamuksel-

lisuus, jotta hän ei kokisi haastattelua uhkaavana tai pelottavana tilanteena. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.)

Ihmisisillä on taipumus antaa haastattelutilanteessa sosiaalisesti hyväksytyjä vastauksia. Haastateltava saattaa itsestään tai tilanteestaan erilaisen vaikutelman mitä se todellisuudessa on ja vaieta esimerkiksi normien vastaisesta käyttäytymisestä. Haastatteluaineisto on myös tilanne- ja kontekstisidonnaista. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavat voivat haastattelutilanteessa puhua toisin kuin jossain muussa tilanteessa. Nämä tekijät kannattaa ottaa huomioon tulosten tulkinnassa ja pohdinnassa. (Hirsjärvi ym. 2009, 206-207.)

Haastattelin opinnäytetyötä varten yhteensä viittä kokemusasiantuntijaa. Kolme haastateltavista työskenteli palkattuina Omat avaimet -hankkeessa ja kaksi muuta olivat hankekaupungeista vapaaehtoisena mukana olevia kokemusasiantuntijoita. Näiden lisäksi lähestyin sähköpostitse aiemmin hankkeessa työskennellyttä kokemusasiantuntijaa, mutta hän ei vastannut yhteydenottooni. Suurin osa haastateltavista oli ollut hankkeessa mukana sen alusta asti. Lisäksi kaikilla oli omakohtainen asunnottomuudesta tai asunnottomien palveluiden käytöstä.

Kaksi haastattelua toteutettiin Vailla vakinaista asuntoa ry:n toimiston tiloissa, yksi vapaaehtois- ja vertaistoimintakeskus Vepassa sekä kaksi VVA ry:n kesäpaikalla Vartiosaassa. Vaikka haastattelupaikaksi pyrittiin valikoimaan mahdollisimman rauhallinen paikka, muutamissa haastatteluissa paikalla oli hetkittäin sivullisia. Haastatteluista kolme nauhoitettiin sanelukoneelle ja kaksi toteutettiin haastateltavien tahdosta ilman sanelukonetta, muistiinpanoja tehden. Haastattelutilanteet jotka nauhoitettiin, kestivät keskimäärin 45 minuuttia ja käsin kirjoitetut 30 minuuttia.

Haastattelujen jälkeen litteroin äänitteet huolellisesti mutta valikoiden. Jokaisessa haastattelussa keskustelu meni jonkin verran täysin aiheen ohi, joten puhtaaksikirjoitin vain tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset asiat. Litteroitua materiaalia tuli yhteensä noin 25 sivua. Vähäinen sivumäärä johtuu valikoivasta litteroinnista sekä siitä, että kahden kokemusasiantuntijan haastattelut tehtiin käsin muistiinpanoja tehden, jolloin haastattelumateriaalia kerätyi luonnollisesti vähemmän.

## 8.2 Aineiston analyysi

Aineiston käsittely- ja tulkintatavat riippuvat niistä valinnoista, joita tutkija on tehnyt tutkimusprosessin alkuvaiheessa. Usein asetetut tutkimuskysymykset ohjaavat tiukasti menetelmien ja analyysin valintaa, vaikka näin ei välttämättä tarvitsisi olla. Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen keskeisin asia. Tuloksia analysoidessa tutkija

saa selville vastukset tutkimusongelmaan. Toisinaan voi myös käydä niin, että analyysivaiheessa tutkija oivaltaa miten tutkimusongelma olisi pitänyt asettaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysin tarkoituksena on luoda siihen selkeyttä ja sen myötä tuottaa uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Aineisto pyritään tiivistämään sellaiseen muotoon, että se on aiempaa informatiivisempaa ja mielekkäämpää. Aineiston analyysi on usein laadullisen tutkimuksen ongelmallisin osio. (Eskola, Suoranta 1998, 137.)

Päästäkseen tekemään tutkimusaineistosta päätelmiä, on ensin tehtävä joitakin esitöitä. Aineisto on tarkistettava siltä varalta, että siinä olisi selviä virheellisyyskärsiä tai puutteellista tietoa. Mikäli tutkija havaitsee aineiston puutteelliseksi, sitä voidaan täydentää muun muassa ottamalla yhteyttä haastateltaviin aineiston täydentämiseksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Tehdessäni haastatteluja, kysyin haastateltavilta voinko ottaa heihin yhteyttä myöhemmin, mikäli aineisto osoittautuisi puutteelliseksi tai jokin kohta kaipaaisi tarkennusta. Tästä mahdollisuudesta sovittiin kaikkien kanssa, mutta varsinaista tarvetta ei yhteyden oton oloille ollut.

Keskeisin esityö tässä työssä oli aineiston litterointi ja koodaus. Litteroinnilla tarkoitetaan nauhoitettujen aineistojen puhtaaksikirjoittamista sanasta sanaan. Litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta, vaan se voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden teema-alueiden mukaisesti. Päätelmiä voi tehdä myös suoraan nauhoista, mutta se on huomattavasti harvinaisempaa kuin aineiston litterointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Kuten aiemmin kirjoitin, litteroin aineiston valikoiden nauhoitteista vain ne keskustelut jotka selkeästi liittyivät tutkimusongelmaan ja haastattelun teemoihin.

Litteroinnin jälkeen jokainen haastattelu koodataan joko aineistolähtöisesti eli induktiivisesti tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkija lukee litteroidut haastattelut läpi useaan kertaan, ja pyrkii havaitsemaan esiin nousevia asioita ja antamaan samankaltaisille ilmiöille yhtenäisen ”koodinimen”. Toinen vaihtoehto on rakentaa koodiluettelo teoriasta operationalisoimalla. (Eskola, Suoranta 1998, 156.) Tämä tarkoittaa jonkin käsitteen yhdistämistä havaittavaan ilmiöön.

Koodatessani tämän opinnäytetyön aineistoa, lähestyin sitä teorialähtöisesti eli käytin apuna haastattelun teemoja. Ennen haastattelujen koodaamista annoin jokaiselle haastattelun teemalle oman värikoodin. Sen jälkeen luin litteroidut haastattelut yksitellen läpi, ja yliviivasin jokaisen lauseen sille sopivan teeman värillä. Haastatteluissa ilmeni myös asioita, joille en ollut antanut valmiiksi omaa teemaa, joten koodauksen aikana syntyi myös muutama uusi teema. Kun kaikki materiaali oli värikoodattu, yhdistin kaikki samanväriset lauseet yhdeksi tiedostoksi. Jokaisella tiedostolla oli teemaa kuvaava työnimi. Tätä työvaihetta kutsutaan

teemoitteluksi: laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan ja korostetaan lukumäärien sijaan teeman sisältöä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu).

Kun teemoittelu oli valmis, eli kaikki samaa teemaa käsittelevät lauseet ja sitaatit olivat saman otsikon alla, etsin eri otsikoille yhteisiä yläkäsitteitä ja pelkistin ilmaisuja. Tämä työvaihe oli melko työläs ja eteni hitaasti. Aluksi tein tätä jonkin aikaa tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmalla, mutta myöhemmin huomasin käsittekarttojen piirtämisen itselleni helpommaksi tavaksi hahmottaa aineistoa ja tulosten muodostumista. Lopulta tuloksista muodostui tutkimuskysymyksen kannalta kaksi selkeää pääluokkaa: kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavat tekijät ja kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista lisäävät tekijät.

Toiselle pääluokalle muodostui viisi yläluokkaa ja toiselle kuusi. Lisäksi yläluokille muodostui vielä lukuisia alaluokkia. Tekemäni sisällönanalyysi löytyy tulosten lopusta kaaviona, joissa käy ilmi pääluokat, ylä- ja alaluokat sekä pelkistetyt ilmaukset alkuperäisistä ilmauksista. Alkuperäiset ilmaukset ovat suorina sitaatteina tulosten esittelyn tukena.

### 8.3 Opinnäytetyön eettiset lähtökohdat

Kaikkeen tutkimuksen tekoon liittyy useita eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan on otettava huomioon jo tutkimusaiheen suunnittelusta lähtien. Tutkimusaihetta etsiessä on hyvä pohtia tutkimuksen yhteiskunnallista merkitystä. Aihevalinnan jälkeen huomiota tulee kiinnittää tiedonhankintatapaan: lähtökohtana tiedonkeruussa pitäisi olla ihmisarvon kunnioittaminen. Lisäksi tutkijan tulee välttää plagiointia, tulosten sepittämistä tai kaunistelua, eikä raportointi saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. (Hirsjärvi ym. 2008, 23-25.)

Pyrin tekemään mielessäni eettistä pohdintaa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Työni aihe itsessään on ajankohtainen, koska kokemusasiantuntijuus on uusi ilmiö ja todennäköisesti kokemustietoa tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa enenevissä määrin. Opinnäytetyöni on siis työelämänlähtöinen ja sille on aito tarve. Työssä jaksaminen puolestaan aiheena on arkaluontoisempi, koska jaksamiseen usein vaikuttavat työyhteisön sosiaaliset suhteet ja esimiestyö joten tämän suhteen täytyy pyrkiä hienovaraisuuteen, mutta kuitenkin myös rehellisyyteen.

Pyysin haastateltavilta lupaa haastatteluiden nauhoittamiseen, koska salaa nauhoittaminen on kiellettyä, ja mielestäni hyvin epäeettistä. Mikäli en saanut lupaa nauhoittamiseen, kunnioitin haastateltavan päätöstä, enkä yrittänyt puhua häntä muuttamaan mieltänsä. Kerroin kaikille haastateltaville, että mihinkään kysymykseen ei ole pakko vastata ja sitouduin hävittämään kaiken kerätyn aineiston opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyötä tehdessä minun tulee kiinnittää huomiota haastateltavien yksityisyyden suojaamiseen sekä siihen, että haastateltavat ovat tietoisia siitä mihin olivat ryhtymässä. Kerroin haastateltaville opinnäytetyön tarkoituksesta sekä siitä, että kaikki aineisto käsitellään anonyyminä, eikä valmiista työstä pysty tunnistamaan haastateltujen sanomisia. Tuloksia kirjoittaessa käytän tulkintojeni tukena suoria sitaatteja litteroiduista haastatteluista. Näissä häivyttän tunnistettavuutta niin, että poistan tai muokkaan hankekaupunkeihin ja henkilöhistorioihin viittaavia sanoja.

Tulosten analysoinnissa pyrin objektiivisuuteen. On selvää että täydellinen objektiivisuus on mahdotonta, mutta analyysivaiheessa minun on keskityttävä ainoastaan opinnäytetyöaineistoon. Koska haastatellut kokemusasiantuntijat olivat minulle tuttuja entuudestaan ja olimme aiemmin vaihtaneet ajatuksia työstä, tulee minun työntää mielestä sivuun heidän kanssaan käydyt keskustelut sekä omat ennakkokäsitykseni aiheesta.

Edellä mainittujen seikkojen lisäksi huomiota tulee kiinnittää luotettavien lähdemateriaalien käyttöön ja viitteiden merkitsemiseen kaikissa kirjoittamisen vaiheissa. Lähdemateriaaleina pyrin suosimaan erityisesti mahdollisimman tuoreita tutkimuksia ja kirjallisuutta. Lisäksi yritän kirjoittaa lähdeoteksista lainatut tiedot mahdollisimman pitkälle omin sanoin ja merkitsemään aina lähdeviitteen huolellisesti.

## 9 Opinnäytetyön tulokset

Tässä luvussa esittelen keräämästäni aineistosta esiin nousseita asioita kokemusasiantuntijoiden työssäjaksamisesta. Ensin kerron kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavista tekijöistä ja sen jälkeen kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista lisäävistä tekijöistä. Tekstin selkeyden takia päätin esitellä molemmat työtä kuormittavat ja jaksamista lisäävät tekijät erikseen omina lukuinaan. Molempien lukujen lopussa on kaavio, joka kuvaa tekemääni sisällönanalyysiä. Kaaviosta käy ilmi pääluokat, ylä- ja alaluokat sekä pelkistetyt ilmaisut sitaateista. Pelkistettyjen ilmaisujen alkuperäiset muodot löytyvät sitaatteina tuloksista.

Käytän asioiden kuvaamisen apuna ja tukena runsaasti sitaatteja. Haastatelluista henkilöistä käytän käsitteitä haastateltu, kokemusasiantuntija tai hanketyöntekijä. Itseeni haastattelijana viittaa tarvittaessa kirjaimella S. Sitaatit ovat alkuperäisessä muodossa, lukuun ottamatta niitä muokkauksia joita tein haastateltavien tunnistamisen välttämiseksi. Näitä ovat lähinnä hankekaupunkien nimet, kehittämiskohteet ja henkilöhistoriaan liittyvät asiat. En tehnyt analyysissä eroa palkattujen kokemusasiantuntijoiden ja vapaaehtoisesti mukana olevien kokemusasiantuntijoiden vastausten välille.

## 9.1 Kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavat tekijät

Tässä esittelen niitä asioita, jotka kuormittavat Omat avaimet -hankkeen työskentelevien kokemusasiantuntijoiden työskentelyä. Tuloksia lukiessa on syytä muistaa, että tutkielma on laadullinen eikä olennaista ole se kuinka moni haastatelluista mainitsi jonkin asian. Keskeistä tutkimuksessa oli saada jokaisen kokemusasiantuntijan ääni kuuluviin ja tuoda ilmiö esiin sellaisena kuin haastateltava itse on sen kuvannut.

### 9.1.1 Hankekaupunkien yhteistyökumppanien kielteinen asenne

Vaikka yhteistyö hankekaupunkien yhteistyökumppaneiden kanssa oli ollut pääosin sujuvaa, liittyi siihen lähes kaikkien kokemusasiantuntijoiden mukaan joitakin ongelmia. Ongelmat liittyivät kokemusasiantuntijakäytännön ja kokemustiedon merkityksen tuntemattomuuteen sekä kielteiseen asenteeseen kokemusasiantuntijaa kohtaan. Joidenkin kokemusasiantuntijoiden mukaan he joutuivat usein perustelemaan oman läsnäolonsa ja saattoivat tuntea, ettei heidän työpanostaan arvosteta:

*”Ei nykypäivän viel tietä mikä on kokemusasiantuntija ... tosi typerä nimi siinänsä. Nii. Se pitää selittää niille et mikä on kokemusasiantuntija ja sitä sen selittää ni sitä ne kysyy et ”aa mitä sä sitä oot kokenu”*

*”-- mut sitä siinä on se et koulutettu henkilökunta ehkä vieläkin katsoo vähän niiku alaspäin sitä et hei sul ei oo mitää koulutusta ja et tulee paljo sellanen stigma.. Et se on vaa sun kokemus. Kuulee sanottavan et pitäis saada laajempi tutkimuspohjanen näkemys tuotua mukanaan.”*

Osa haastatelluista mainitsi tunteneensa viranomaisten taholta alemmuuden tunnetta koulutamattomuutensa takia ja moni koki myös, että heitä ei kohdella tasavertaisina yhteistyökumppaneina. Lisäksi yksi haastateltavista mainitsi kokevansa, että jotkut yhteistyökumppanit näkevät kokemusasiantuntijat uhkana.

*”-- voi olla hyvinkin.. mustavalkoinen ajatusmaailma. ”Sähän et oo mitään opiskellu ni sähän et mitään mitään tiedäkään - tyylillä” ”*

*” Meidät katsotaan kilpailijoiksi, tuntuu että he kokevat meidät uhkana ja toisaalta tuntuu että he ovat yläpuolella”*

Yksi haastateltu koki turhauttavaksi sen, että hankkeeseen sitoutuneet työntekijät toimivat hankkeen sekä organisaation omia periaatteita vastaan:

*” Ja omalta osaltaan se, et niiku jos mietin X:n asennetta. Nimenomaan paperilla sanotaan et on matala kynnyks ja kokemusasiantuntija mut sitä se ei näy siinä perus työssä. Et ihminen kohdattas oikeesti ihmisenä.”*

### 9.1.2 Paikallisten palveluidenkäyttäjien tavoittaminen ja kohtaaminen

Paikallisten palveluiden käyttäjien tavoittaminen, kohtaaminen ja heiltä kehittämissuhteiden kerääminen on keskeinen osa Omat avaimet -hanketta ja kokemusasiantuntijoiden työtä. Yksi haastateltavista toi haastattelussa esiin kohtaamiseen liittyvät ongelmat ja sen myötä kuormittumisen. Yksi kokemusasiantuntija puolestaan mainitsi paikallisten tavoittamisen haastavuuden. Ongelmat liittyivät luottamuksellisen suhteen luomiseen erityisesti ensimmäisillä tapaamiskerroilla sekä palveluiden käyttäjien haastavaan elämäntilanteeseen, ja joskus myös asunnottomien heikkoihin sosiaalisiin taitoihin:

*”Mut aika painokkaasti joutunu kertoa, koska jos se ei tiedä kuka sä oot ja miks koska he tosiaankii alkaa ihmettelee et kukas hitsi tuo on ja mitä se utellee. Mut se et monel ei oo kovin hyvät sosiaaliset taidot.”*

*”Löytäminen on aika vaikeeta loppujen lopuks, ku sinne pitäs mennä ja ruveta pyörimää ite niis samois porukoissa missä ne pyörii ja niihi pitää saada luotuu luottamus. Jossei ne luota muhun ni ei ne myöskää kerro mitää”*

*”Tuoda niit sellasii tiettyjä sanontoja mitä täälläki on tuol kadulla. Et sul on se sellanen tietynlainen katukieli siel olemassa et saat sen luottamuksen luotuu ketkä on aika rikki ja hajalla siellä. -- se pitää löytää se yhteinen juttu. ja sit sen myötä saattaa voida mennä syvemmälle siihe asiaa”*

Muiden haastateltavien mielestä paikallisten tavoittaminen on ollut pääosin helppoa ja luontevaa. Yksi haastateltavista kuitenkin mainitsi, että ilman sosiaalityöntekijöiden apua se olisi ollut huomattavasti vaikeampaa.

*”Oikeestaan helppoa. Siel oli työntekijät jotka otti asian omakseen ja autto siinä et löydettiin kavereita ketkä ois valmiita tulee tähä kokemusasiantuntijarinkiin”*

*”Nii. Millastaha ois ollu jos ne työntekijät ei ois olleet niin aktiivisesti mukana?”*

*” Se ois ollu hankalaa ja raskasta.”*



Kuormittavaksi koettiin myös raskaiden elämäntarinoiden kuuleminen ja erityisesti se, että kokemusasiantuntijalla itsellä ei ollut keinoja niiden aiheuttamien tunteiden käsittelyyn, ja näin ollen työasiat vaivasivat myös vapaa-ajalla:

*”-- oon niin herkkä ja imeny kaikki ihmisten jutut. Ku niitä kuulee. Mut mikä ratkasuks siihe et se osaa nollata? Sellai et se työ on työtä, sielt tulee rankkoja tarinoita. Ja se on se vaikein et sul ei oo sitä koulutusta millä sä osaisit purkaa sitä asiaa. Ku sä imet ittees sen pahan olo ja inhimillisen ja sit sul ei oo keinoja millä purkaa se päivän päätteeks pois. Ettet sä kannu himaan niit asioita. Koska ne on välil tosi rankkoja mitä tulee.”*

Yksi kokemusasiantuntijoista toi myös esiin sen, että tietynlaisissa ihmisjoukoissa voi altistua entisen elämäntyylin houkutuksille. Houkutuksia voivat olla niin liiallinen alkoholin käyttö, huumeet kuin rikoksetkin. Näin ollen on myös tunnistettava omat heikot kohtansa ja houkutuksille altistavat ihmisjoukot:

*”No kyl sanotaa, et jos tietynlaiseen porukkaan menis, mut mä taas tiiän mikä on mulle sellanen kompastuskiviporukka mulle, ni mä en siihe mene enkä ha-keudu keskustelemaa niiden kanssa et kyl mullaki on siel kaupungis sellasii tuttuja et jos mä oisin niiden kanssa lähtenyt työskentelee ni se ois voinu hyvin äkkii ollu menoa”*

### 9.1.3 Oman tarinan kertominen

Jokaisessa haastattelussa kävi ilmi, että kokemusasiantuntijat joutuvat kertomaan omaa elämäntarinaansa ja taustaansa hankekaupunkien viranomaisille ja palveluiden käyttäjille saavuttaakseen uskottavuuden ja ihmisten luottamuksen. Osa haastateltavista olivat turhautuneita siihen, että jokaisessa tapaamisessa on uusia ihmisiä, joten omaa taustaa on avattava kerta toisensa jälkeen.

Kaksi viidestä haastateltavasta piti oman tarinan kertomista erityisen kuormittavana tekijänä ja toivoi, että siltä voisi jossain määrin välttyä ja löytää jonkin toisen välineen luottamuksen saavuttamiseksi. Yksi haastateltavista koki taustastaan kertomisen hetkittäin raskaana, mutta näki sen välttämättömänä keinona saavuttaa ihmisten luottamus ja ansaita uskottavuus kokemusasiantuntijan työssä.

Haastateltavat kuvasivat oman tarinan kertomista työvälineenä näin:

*” Se on se ku joutuu joka paikassa selittää - aina uus kaupunki ja uudet ihmiset. Aina joutuu selittää samat tarinat uudestaan; olet ollut siellä, olet ollut täällä ja kaikki mahdolliset samatjutut. Sit seuraaval kerral ku menee sinne ni siel on eri henkilökunta paikalla ja taas samat asiat”*

*”On sen kertomine ni kyl se helpottaa kaikessa kanssakäymisessä, mut on tosiaan joutunu pohtii sitä et mihin asti sä sit avaat ittees. Et seki käy rankaks omalla tavallaan ja et onko se aina ihan tarpeellista et sä avaat ittees.*

*”-- sellasis tilanteissa kun haluaa kuulijoilta sen auktoriteetin sillälailla että mua uskotaan. Et tota sellanen joka tuol kadul on kulkenu ja asunnottomana pyöriny ni se tavallaan vertaistaan usko paremmin kuin jotain sosiaalipuolen ihmistä sosiaalitoimistossa-- . Et jos sen joutuu juurta jaksain kertoman, niinku joskus joutuu ni ei sinä päivänä kyl tarttis muita työtehtäviä enää.”*

Haastateltavista kaksi näki oman tarinan kertomisen liittyvän myös omaan yksityisyyteen ja haluun säilyttää omia asioita: omat henkilökohtaiset asiat ja kokemukset eivät kuulu ulkopuolisille.

S: *” Onks se kurjaa sen takii ettei haluis vatvoo vai?”*

*” Se ei yksinkertaisesti kuulu niille.”*

*” -- oppis kertomaan sillä tavalla että siihen jäis vielä itsellensä jotai ettei se kaikki tuu sieltä. Et ois vielä omia henkilökohtaisia asioita”*

Yksi kokemusasiantuntija mainitsi oman elämäntarinan kertomisen hankaloittavan elämässä eteenpäin menemistä. Palaaminen jatkuvasti oman aikaisempiin, ehkä ikäviin, asioihin estää lopullisen pois pääsyn menneestä elämästä ja sen myötä myös kaiken aloittamisen ”puhtaalta pöydältä”.

*” -- mut on seki toisaalta et sitä joutuu koko aika sitä.. ku sanotaa et ihmine lopettaa kamankäytön ni sen pitää pyrkii elämässä eteenpäin.. mut josse joutuu joka kuukaus repii ne haavat auki ni mil helvetillä se pääsee eteenpäin.”*

Kaksi kokemusasiantuntijaa ei nähnyt oman tarinan kertomisessa ongelmaa. Päinvastoin, toinen heistä näki omien kokemusten kertomisen hyvänä asiana, koska hän kokee pystyvänsä sen avulla kannustamaan muita muutokseen. He kuvasivat omaa suhtautumistaan oman tarinan kertomiseen näin:

*” Oman tarinan kertominen on vapaaehtoista, ei kukaan pakota. Joten ei se tunnu raskaalta.”*

*” Oman tarinan kertominen on ihan ok, koska tietää että se kannustaa muita”*

Yksi kokemusasiantuntija oli sitä mieltä, että hanketyöntekijän pitäisi voida saada työskennellä täysin anonyyminä menneisyyteensä nähden. Kokemusasiantuntija olisi järjestön edustaja siinä missä kuka tahansa muu työntekijä.

*”Mut mielestä termi VVA ry:n asunnottomuuden asiantuntija olis parempi. Ja mä oisin VVA:n työntekijä. Et ei anneta sitä sille henkilölle. Sit VVA:lta saa kaiken tiedon. Pystyy työskentelee anonyyminä siihe menneisyyteen nähden.”*

#### 9.1.4 Resurssien puute, hidas eteneminen ja vaikeus havaita työn tuloksia

Osa haastateltavista olivat turhautuneita jatkuvaan resurssipulaan hankekaupungeissa. Monenlaisen yhteistyön tuloksena on syntynyt hyviä ideoita, joita myös paikalliset työntekijät ovat tukeneet. Rahan puute on kuitenkin estänyt ideoiden toteuttamisen.

*” Ite tekee hirveesti duunii ja on innostunu ja lähtee ja tekee. Sit sä huomaat et meil lopetettiin rahotus tähä juttuu et se homma olikii siinä.”*

*” Kaupungin resurssien puittessa, ne on rajalliset sielläkin. Siel on hirmunen budjettivaje joka ei johdu niistä jotka ei budjeteista päättä. Se olis hyvä jos saatais päättävät ihmiset paikan päälle ja kerrotais mitä täs ollaan tehnty ja tekemässä.”*

Yksi kokemusasiantuntija mainitsi myös hankkeen sisäisen budjetin, ja sen vaikutuksen välttämättömien työmatkojen tekemiseen: pitkien välimatkojen takia on turhauttavaa matkustaa lyhyeen tapaamiseen. Mikäli rahaa olisi enemmän käytettävissä, voisi suosia kalliimpaa ja nopeampaa eli aikaa säästävää matkustustapaa.

*”Mä lähdin aamulla kuuden junalla ja tulin illalla seittämältä takasi ja olin 1,5h kokouksessa. et silloin pitäis olla hankkeel niin paljo rahaa et täält ois voinu lentää sinne. Ei ois menny turhaa aikaa siihe niiku junalla”*

Kaksi haastatelluista kokemusasiantuntijoista mainitsivat hanketyöskentelyn hitaan etenemisen vaikuttavan työskentelymotivaatioon. Kokemusasiantuntijat kertoivat tekevänsä paljon töitä, mutta työn tuloksia on hankekaupungeissa vaikea havaita ja/tai niitä täytyy odottaa

pitkään. Lisäksi yksi kokemusasiantuntija mainitsi olevansa täysin tietämätön siitä, miten hänen ja muiden kokemusasiantuntijoiden työpanosta on hyödynnetty.

*” No se tietty aina meil on ku mieli on kärsimätön ja asioiden pitäs tapahtua, mut kaupunkien kanssa täytyy olla kärsivällinen”*

*” Homma ollut yleisesti ottaen turhauttavaa. Ei tiedä ollenkaan tuloksia tähän mennessä. Ei tietoa siitä mihin tiedot tai kommentit menee eikä tietoa siitä, onko niitä hyödynnetty. Mietityttää kenelle hankkeesta on hyötyä?”*

Yksi haastatelluista koki hankkeen sekä kaupungin toiminnan epäselväksi ja näki sen vaikuttavan omaan työskentelyyn, koska ajan tasalla pysyminen oli vaikeaa. Vaikka asioiden hidask eteneminen ja vaikeus havaita tehdyn työn tuloksia vaikuttivat monen haastateltavan työskentelyyn, se ei kuitenkaan vienyt motivaatiota täysin vaan nähtiin enemmän tottumiskysymyksenä:

*” Vaik asiat meneekin tosi hitaasti, mut sitku tapahtuukin jotain ni se on hyvä ku sellanen viesti tulee -”*

*” Olen myös tottunut siihen, että kaupungissa asiat hoituu hitaasti”*

*” -- mut kaupunkien kanssa täytyy olla kärsivällinen ja kyl ne asiat yleensä järjestyy.”*

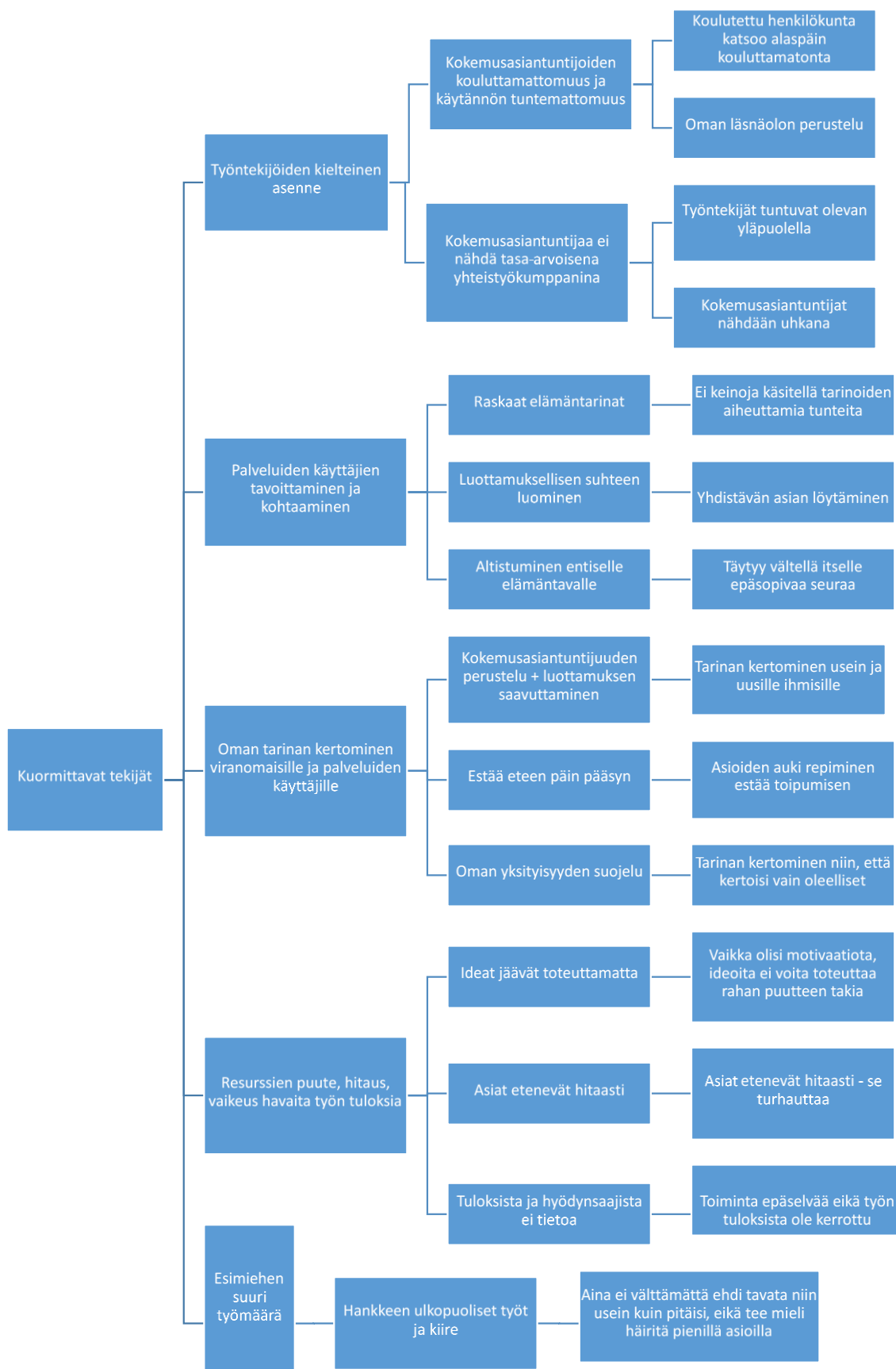
#### 9.1.5 Esimiehen suuri työmäärä ja hankkeen ulkopuoliset työt

Osa haastateltavista näki esimiehen hankkeen ulkopuoliset työt jossain määrin ongelmallisena asiana. Haastatellut kokivat, että esimies on ylityöllistetty ja osan mielestä tämä vaikeutti tarvittavan tuen saamista, vaikka yleisesti ottaen esimiehen tuki koettiin riittävänä. Joskus koettiin vaikeaksi lähestyä esimiestä pienen asian takia ja toisaalta välillä tuntui, että esimiehellä ei ole riittävän usein aikaa tavata hanketyöntekijöitä.

*” Tulee välil semmonen olo itellesä et kehtaako pyytää apua. Et ku pitää kysyä pikkuasiasta”*

*” Ja sit se et esimieskin tekee paljon muitakin töitä ku näitä hankkeen hommia. Ja sitku se on niis muissa työkiireissä ni se ei ehdi tavallaan nähdä niin usein ku pitäis.”*

Haastateltavien mielestä tilannetta voisi auttaa se, että esimies pystyisi keskittymään vain hankkeeseen, eikä hoidettava olisi muita töitä. Toisaalta haastateltavia mietitytti se, riittäisikö hanke työllistämään esimiehen kokonaan.



Kaavio 1: Sisällönanalyysi. Pääluokka, yläluokka, alaluokka, pelkistetty ilmaus

## 9.2 Kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista lisäävät tekijät

Vaikka edellisessä luvussa tuli esiin monia kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavia tekijöitä, esiin nousi paljon myös positiivisia asioita. Tässä luvussa esittelen niitä tekijöitä, jotka kokemusasiantuntijat kertoivat lisänneen työssä jaksamista ja työskentelymotivaatiota.

### 9.2.1 Asiantuntijatyön luonne ja hankekaupunkien hyvä ilmapiiri

Osa haastatelluista kokemusasiantuntijoista toi esiin asiantuntijatyön luonteen. Kokemusasiantuntijan työ ei kuormita fyysisesti. Lisäksi työmatkat koettiin positiivisena: ne tuovat vaihtelua arkeen ja mahdollistavat uusien ihmisten tapaamisen. Hanketyöskentely yleisesti nähtiin onnistuneena.

*”Kokemusasiantuntijan työ on hyvä, se on löysää hommaa, sitä tehdessä ei tuu hiki. ”*

*”Ja sit se on päässy pois helsingistä. Ei tartte kattoo samoi naamoja. Mulle se on vaihteluu. Se on ainaku pääse pois Helsingistä ni se on hyvä asia. Antaa uutta virtaa. ”*

Hankekaupunkien myönteinen ilmapiiri sekä motivoituneet ja positiivisesti hankkeeseen asennoituneet yhteistyökumppanit koettiin tärkeäksi työskentelymotivaatioon vaikuttavaksi tekijöiksi. Yksi haastatelluista mainitsi erityisesti hyvän yhteistyön työntekijöiden kanssa, joilla itselläänkin on ollut aiempaa kokemusta erilaisten aikuissosiaalityön palveluiden käytöstä. Lisäksi yhteisöllisyys ja uusien sosiaalisten suhteiden luomisen mahdollisuus nähtiin tärkeänä tekijänä työssä jaksamisen näkökulmasta.

*” Itselle on ollut hyötyä: virkistystä, yhteisöllisyyttä ja ystäviä”*

*”No mua on onnistanu. Siellä nyt sattuu olee sellaset henkilöt joiden kanssa tulee oikeestaan loistavasti toimeen jos niin voi sanoo. Ja on autettu niin paljo ku sieltä on pystytty.”*

*” Ja sit aktiiviset ja hyväsydämiset sosiaalijohtajat myös motivoi. Kun sä tapaat heitä.”*

### 9.2.2 Hyvä esimiestyö, vapaus ja vastuu

Vaikka kokemusasiantuntijat mainitsivatkin esimiehen suuren työmäärän vaikuttavan kynnykseen kysyä apua, kokivat he silti saavansa häneltä riittävästi tukea työskentelyyn.

”Mä oon saanu kaiken mahdollisen tuen mitä mä oon tarvinnu”

Kokemusasiantuntijat pitivät tärkeänä vastuun saamista ja vapautta työskennellä itsenäisesti. Yksi haastatelluista piti itsenäistä työskentelyä edellytyksenä koko työn tekemiselle:

*”Mä oon saanu työskennellä ihan itsenäisesti. Ei kukaan oo asettanu mulle mitään eikä oikeestaan voikaan. -- se on mun mielestä edellytys tälle hommalle.”*

Vaikka vapaus ja vastuu olivat merkittävät työmotivaatiota lisäävät tekijät, koettiin kuitenkin esimiehen vahva tuki ja tieto siitä, että hän kantaa lopullisen vastuun työssä jaksamista helpottavana asiana:

*”Tosi paljon vastuuta. Kaikki on heitetty niin sanotusti syliin. Sinänsä se on hyvä mut sit taas toisaalta musta on hyvä et esimies on taustalla, koska on viimesenä vastuussa”*

### 9.2.3 Auttamishalu

Lähes kaikki haastatellut kokemusasiantuntijat mainitsivat auttamishalun olevan merkittävä työmotivaatiota lisäävä tekijä. Hanketyöntekijät näkivät esimerkkinä olemisen osana auttamistyötä: kertomalla omasta historiastaan ja nykytilanteestaan paikalliset palveluiden käyttäjät voivat huomata, että huonostakin tilanteesta voi päästä pois. Erityisen palkitsevana koettiin muutoksen havaitseminen ihmisissä, ja kokemus siitä, että on itse voinut olla edesauttamassa henkilön toipumista.

*”Tämä on mielekästä, koska auttaminen palkitsee. Varsinkin kun on saanut seurata henkilön kuntoutumista”*

*”Kertoo vaa rehellisesti sen mitä on tapahtunu ja missä nyt ollaan mikä saattaa herättää nyt tietysti no tunteita. Mutta jokainen asunnoton voi onnistua, jokaisella on siihen mahdollisuus. ”*



Yksi haastatelluista toi esiin vertaistukena olemisen ja sen kautta auttamisen. Kokemusasiantuntija voidaan kokea luotettavampana ja vilpittömämpänä auttajana kuin esimerkiksi sosiaalityöntekijä, koska hänellä itsellään on kokemus samanlaisesta asiasta. Näin ollen kokemusasiantuntijalle voi myös olla helpompi puhua erilaisista asioista.

*” Et tota sellanen joka tuol kadul on kulkenu ja asunnottomana pyöriny ni se tavallaan vertaistaan uskoo paremmin kuin jotain sosiaalipuolen ihmistä sosiaalitoimistossa.”*

#### 9.2.4 Oppiminen ja kehittyminen

Kolme kokemusasiantuntijaa toivat haastatteluissa esiin oppimisen ja kehittymisen ja kokivat ne positiivisina ja palkitsevina asioina. Kaksi kokemusasiantuntijaa mainitsi oppineensa hankkeiden sosiaalityöntekijöiltä jonkin verran työn teoreettista puolta:

*” Mä ajattelen et on antosaa, kivaa ja ite oppii paljon ammattilaisilta”*

*”Mut sehän on selvää et mä oon saanu sieltä paljon tietoa semmosta tietoa mitä mä en ois muuten saanu tai ois viitsiny mennä et simään ympäristöministeriön sivuilta jossa on hirveesti tavaraa.”*

Yksi haastateltavista puolestaan oli huomannut kehittyneensä viranomaisten kanssa asioimisessa siihen nähden, että aiemmin asioiminen oli ollut haastavaa.

*”Suurin oppimine ni on oppinu työskentelee ja asioimaa viranomaisten kanssa. Et niiden kanssa ei enää menetä sillei hermoo niiku enne.”*

#### 9.2.5 Työnohjaus ja oman roolin ymmärtäminen

Kaikki kokemusasiantuntijat suhtautuivat työnohjaukseen eri tavoin. Yksi haastateltavista koki työnohjauksen lisäävän omaa hyvinvointia ja sen myötä myös työssä jaksamista. Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että työnohjauksen hyödyt ovat niin merkittävät, että sen tulisi olla kaikille pakollinen. Yksi haastatelluista koki työnohjauksen täysin turhana.

Työnohjauksen nähtiin antavan keinoja vaikeiden asioiden käsittelyyn, sekä tarjoavan tilaisuuden puhua asioista, joita muissa olosuhteissa koskee vaitiolovelvollisuus. Tärkeänä pidettiin myös mahdollisuutta saada ulkopuolisen näkökulmaa niin omaan kuin koko työyhteisön työskentelytapoihin.

*”Et voi purkaa sitä muualla ja saada erilaisii keinoja. Ja sitku on viel salassapitovelvollisuus ni sä et sillätavalla voi niitä ulkopuolelle ruveta purkamaa siltä osin.”*

*” Ja sekin on tärkeetä siinä mielessä, et työnhajaaja ei oo minkäänlaisessa asemassa minuun nähden tässä yhdistyksessä; ei työnantajana eikä missää muussakaan ominaisuudessa niin sellasen ihmisen kanssa on helppo puhuu mitä vaa. Voi avata iha syvimmätki..”*

*”Siit on hyötyä minulle ja onha siit sillo hyötyy työn jaksamisen kannalta.”*

Yksi kokemusasiantuntija toi esiin ajatuksen siitä, että kokemusasiantuntija tietää oman sekä muiden roolit ja tehtävät työskentelytiimissä. Kokemusasiantuntijan tehtävä on tuoda esiin nimenomaan kokemuskäkökulmaa keskusteluun, ja muut asiantuntijat hoitavat muut asiat.

*”Mut heil on kuitenkin paljo suuremmat linjat. Kokemusasiantuntijat hoitavat omat juttunsa siellä kentällä.”*

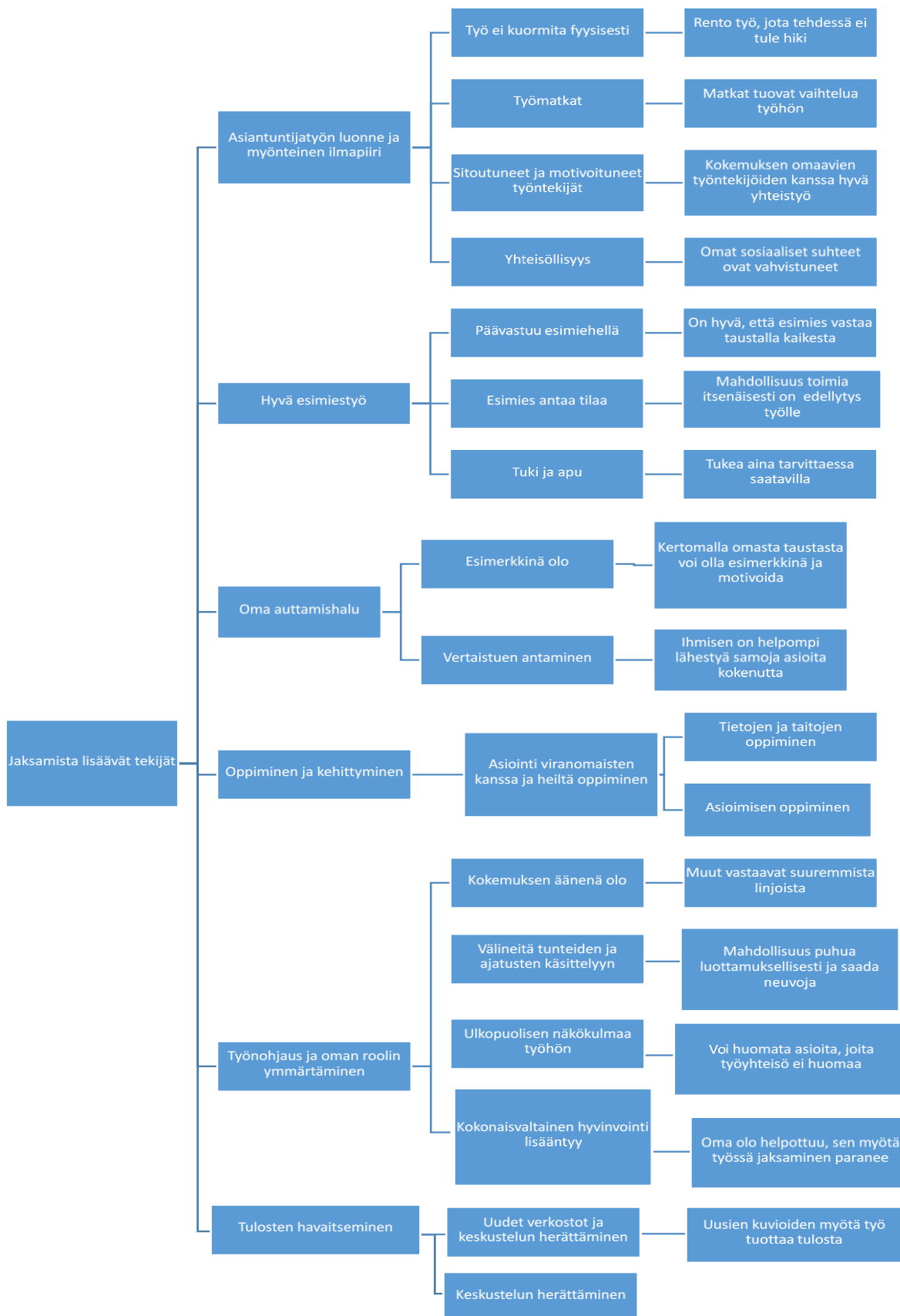
*”Sitku siel on tavallaan se vankka pohja et sul on se kokemus mistä sä puhut.”*

Kokemusasiantuntijan työhyvinvointia ja –motivaatiota lisäsi siis tietoisuus siitä, mikä on oma rooli tiimityötä tehdessä, sekä oman osaamisalueen ja vahvuuksien tiedostaminen.

#### 9.2.6 Tulosten havaitseminen

Työskentelyn hitaudesta ja tulosten vaikeasta havaittavuudesta huolimatta jokainen kokemusasiantuntija mainitsi työn tulosten näkemisen lisäävän työmotivaatiota ja mielihyvää. Haastatellut mainitsivat muun muassa uusien verkostojen luomisen ja yhteistyökuvioiden syntymisen olevan palkitsevaa. Tärkeänä saavutuksena mainittiin myös keskustelun herättäminen hankekaupungeissa ja kehittämiskohteissa. Tämä lisäsi myös kuulluksi tulemisen kokemusta, mikä on olennainen asia työssä jaksamisen näkökulmasta.

*” Kun sä tapaat heitä. Ja syntyy uusia verkostoja. Kaikki sivupolut ja juonteet tuo hyvää oloa; tunne siitä et peli ei oo menetetty.”*



Kaavio 2: sisällönanalyysi. Pääluokka, yläluokka, alaluokka, pelkistetty ilmaus.

## 10 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuuden tarkastelu

Tässä luvussa pohdin tämän opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Tein mielessäni eettistä pohdintaa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Keskeisimmät eettiset kysymykset liittyivät haastateltujen kokemusasiantuntijoiden yksityisyyden suojaamiseen sekä pyrkimykseen olla mahdollisimman objektiivinen analysoidessani aineistoa.

Sitaatteja kirjoittaessani jouduin pohtimaan haastateltavien tunnistettavuutta monesta eri näkökulmasta. Heti alussa tein päätöksen siitä, että muokkaan sitaateista pois haastateltavien henkilöhistorioihin ja hankekaupunkeihin liittyvät tekijät, jotta kukaan ei niiltä osin pysty tunnistamaan kokemusasiantuntijoita. Tämän jälkeen mietin pitkään, kuinka välttää se, etteivät kokemusasiantuntijat itse, sekä hankkeen esimies tunnista mitä kukakin on sanonut. Toisaalta sitaatteihin tehtyjen muokkausten takia kenenkään muun kuin esimiehen ja hanke-työntekijöiden ei ole mahdollista tunnistaa haastateltua kokemusasiantuntijaa, eikä heidänkään tunnistaminen ole todennäköistä. Lisäksi mikäli esimies tai toinen kokemusasiantuntija tunnistaa henkilön, tarkoittaa se sitä, että he ovat keskustelleet aiheesta aikaisemmin eli tässä tapauksessa tunnistettavuuden ei pitäisi olla ongelma.

Alun perin tarkoitukseni oli käyttää sitaattien lopussa tunnisteita (esimerkiksi H2), mutta luovuin ajatuksesta, koska se olisi lisännyt haastateltavien tunnistettavuutta. Mikäli esimies tai toinen kokemusasiantuntija tunnista jonkin sitaatin, he pystyisivät tunnisteiden avulla yhdistämään myös muita sitaatteja kyseiseen haastateltavaan. Tunnisteiden käyttö ei myöskään tässä tutkielmassa ollut merkityksellistä, koska selvitin kokemusasiantuntijoiden kokemuksia, enkä niinkään sitä kuinka moni on maininnut jonkin tietyn asian.

Mikäli minulla olisi ollut enemmän haastateltavia, olisi tunnistettavuus vähentynyt vielä jonkin verran, mutta enempää haastateltavia ei ollut saatavilla. Yksityisyyden suojaamiseksi ja tunnistettavuuden häivyttämiseksi en myöskään missään vaiheessa maininnut kenenkään haastateltavan sukupuolta, koska sillä ei tutkimuksen onnistumisen näkökulmasta ollut mitään merkitystä. Tunnistettavuuden välttämiseksi en myöskään eritellyt analyysivaiheessa palkattujen kokemusasiantuntijoiden ja vapaaehtoisten kokemusasiantuntijoiden vastauksia.

Noudatin mielestäni hyvää tutkimusetiikkaa kaikessa kirjoittamisen vaiheissa. Esimerkiksi tuloksia kirjoittaessani palasin usein varmuuden vuoksi litteroituihin materiaaleihin varmistaakseni sen, että joku haastateltavista on todella maininnut jonkin asian. Näin minimoin mahdollisuuden vääristyneisiin tuloksiin. Lisäksi huolehdimin siitä, että lähdemateriaalia käyttäessä kirjoitin asian omin sanoin, ja merkitsin aina asianmukaisen lähdeviitteen.

Tulosten analysoinnissa pyrin objektiivisuuteen. On selvää että täydellinen objektiivisuus on mahdotonta, mutta tein töitä sen eteen, etteivät ennakkokäsitykseni ja harjoitteluiden aikana käydyt keskustelut kokemusasiantuntijoiden kanssa vaikuttaneet tuloksiin. Tämä oli hetkitäin hankalaa, koska huomasin haastatteluiden ja aiempien keskusteluiden välillä joitakin ristiriitoja. Näin ollen minulla kesti jonkin aikaa hyväksyä aineisto sellaisena kuin se oli. Tätä hyväksymistä helpotti ajatus kokemustiedon arvostamisesta: haluan kunnioittaa kokemusasiantuntijoiden sen hetkisiä kokemuksia ja ajatuksia omasta työstään. Ilman tätä pohdintaa opinnäytetyön tulokset olisivat myös voineet vääristyä ja luotettavuus kärsiä.

Eri tutkimusten luotettavuus ja paikkansapitävyys vaihtelevat ja sen takia niissä pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa olennaisia asioita ovat haastateltujen henkilöiden, aineistonkeruupaikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan seikkaperäinen selostus koko tutkimuksen toteuttamisesta. Näiden lisäksi on tärkeää kuvata lukijalle aineiston analyysin luokittelun ja sen perusteet. (Hirsjärvi ym. 2008, 231-232.)

Tämän opinnäytetyön tulosten luotettavuutta on voinut heikentää se, että tunsin haastateltavat Vailla vakinaista asuntoa ry:ssä tehtyjen harjoitteluiden takia jo ennalta. Jonkun haastateltavan kohdalla on voinut olla niin, että haastattelun teemoista puhuminen olisi ollut helpompaa tuntemattomalle. Näin ollen haastateltavat eivät ehkä ole kehdanneet tuoda esiin kaikki työssä jaksamiseen liittyviä asioita. Toisaalta asia on myös voinut olla päinvastoin: tulle puhuminen on saatettu kokea vapaampana ja rennompana kuin vieraille.

Muutamassa haastattelussa oli välillä paikalla muitakin ihmisiä minun ja haastateltavan lisäksi, vaikka alun perin pyrin siihen, että tilanteet olisivat rauhallisia. Haastatteluaikeiden siirtymiset kuitenkin johtivat siihen, että haastattelut oli pidettävä jossain ja mahdollisimman pian. Muiden läsnäolo on osaltaan varmasti häirinnyt haastateltavan keskittymistä haastatteluun, koska välillä minun itsenikin oli vaikea muistaa mitä olin aikeissa kysyä. Nämä häiriötekijät ovat siis voineet vaikuttaa sekä haastateltavan että haastattelijan keskittymiseen heikentäen haastattelumateriaalin laatua. Voi myös olla, että niinä hetkinä kun paikalla on ollut ylimääräisiä ihmisiä, ei haastateltava ole välttämättä uskaltanut sanoa mitä ehkä aiemmin oli tarkoitus.

Haastateltavista kaksi ei suostunut haastattelujen nauhoittamiseen, joten kirjoitin käsin muistiin haastattelussa esiin tulleita asioita. Muistiinpanoja kirjoittaessa on saattanut jäädä jotain tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia asioita kirjaamatta, koska haastateltavat vastasivat monipuolisesti. Tämä on siis voinut vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen heikentävästi. Toisaalta näiden haastattelujen lopuksi toistin ääneen kirjaamani asiat, ja kysyin haastateltavilta onko heillä niihin jotain lisättävää, mutta kukaan ei tuonut mitään uutta esille.

## 11 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen kuvaus

Tässä luvussa kuvaan ja pohdin opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimistani. Tämän opinnäytetyön aihe alkoi hahmottua jo keväällä 2013 ollessani harjoittelussa Vailla vakinaista asuntoa ry:ssä. Mietin asiaa seuraavaan syksyyn saakka, ja päätin tarttua aiheeseen. Alun perin tarkoitus oli kuvata kokemusasiantuntijoiden oman tarinan kertomisen vaikutuksia työssä jaksamiseen, mutta aihe tuntui liian suppealta, enkä pystynyt hahmottamaan haastattelukysymyksiä. Pohdittuani aiheita työelämäohjaajani kanssa aiheeksi muotoutui kokemusasiantuntijoiden työssä jaksaminen Omat avaimet -hankkeen.

Olin harjoittelussa myös Omat avaimet -hankkeessa keväällä 2014. Harjoittelun aikana havainnoin kokemusasiantuntijoiden työskentelyä ja keskustelin heidän kanssaan erilaisista työhön liittyvistä asioista. Haastattelukysymykset hahmottuivat harjoittelun aikana pikkuhiljaa. Nyt jälkeenpäin ajateltuna olisi ollut järkevää tutustua tuossa vaiheessa paremmin työssä jaksamiseen liittyvään kirjallisuuteen ja osin nojata myös niihin haastattelukysymyksiä suunniteltaessa. Näin olisin saanut haastatteluihin hiukan laajemman näkökulman.

Jännitin ensimmäistä haastattelua jonkin verran, koska en ollut koskaan aikaisemmin tehnyt haastattelua. Minua kuitenkin helpotti ajatus siitä, että olin tavannut kaikki haastateltavat useita kertoja aiemmin. Kaikki haastattelut myös menivät hyvin, ja ensimmäisen haastattelun jälkeen osasin tehdä luontevasti tarkentavia lisäkysymyksiä. Toteutuneiden haastatteluiden myötä tuli mieleen myös kysymyksiä, joilla täydensin haastattelurunkoa. Uskon, että tulevaisuudessa mahdollisten haastatteluiden tekeminen on minulle tämän kokemuksen myötä helpompaa, ja osaan ottaa paremmin huomioon haastattelun onnistumiseen vaikuttavia seikkoja.

Opinnäytetyötä kirjoittaessani opin erityisesti tutkimuseettistä pohdintaa. Sisällönanalyysiä tehdessäni minun oli aluksi hankalaa hyväksyä haastattelumateriaali sellaisena kuin se oli. Huomasin useaan kertaan ajatelleeni, että miksi henkilö ei sanonut niin tai näin. Luulen tämän johtuneen aiemmista kokemusasiantuntijoiden kanssa käytyjen keskusteluiden sisällöstä. Jouduin usein palaamaan litteroituun materiaaliin varmistaakseni, etten itse ollut vahingossa keksinyt jotain asiaa. Työn edetessä opin hyväksymään aineiston sellaisena kuin se oli ja ymmärsin, että aineisto on riittävän hyvä jos olen tehnyt parhaani sen keräämiseksi. Nyt jälkeenpäin ajateltuna minun olisi ollut ehkä helpompi tehdä sisällönanalyysiä jos minulla olisi ollut etäisempi suhde hankkeeseen ja kokemusasiantuntijoihin.

Opinnäytetyön aikataulutusta sujui melko hyvin, vaikka se ei aivan noudattanutkaan alkuperäistä suunnitelmaa. Alun perin tarkoitukseni oli tehdä haastattelut jo kevään harjoittelun aikana, mutta nämä siirtyivät osin siksi, että en aluksi meinannut saada keksittyjä haastattelukysymyksiä. Osa kokemusasiantuntijoista oli myös tuolloin lomalla, joten haastattelut toteu-

tettiin toukokuun lopussa ja kesäkuun alussa. Vaikka prosessi ei edennytkään suunnitelmien mukaan, opinnäytetyön tekemiselle jäi reilusti aikaa.

Haastatteluajkojen sopiminen ja niiden tekeminen opetti kärsivällistä ja joustavaa suhtautumista työn tekoon. Sovitut haastattelut siirtyivät minusta riippumattomista syistä useaan otteeseen eteenpäin. Aikojen siirtyminen turhautti minua, koska halusin saada opinnäytetyöprosessin kunnolla alkuun. Pohdin asiaa kuitenkin siitä näkökulmasta, että kokemusasiantuntijat ovat vapaaehtoisesti mukana opinnäytetyössä, joten minun on oltava tyytyväinen siihen että he ylipäättään olivat lupautuneet osallistua haastatteluihin. Toisaalta mietin, olisiko minun pitänyt olla joissain tapauksissa päättäväisempi sovitun haastatteluajan kiinnipitämisestä.

Aineiston litterointi sujui oletettua nopeammin, johtuen valikoivasta otteestani. Aineiston luokitteluun ja analyysiin kului puolestaan suunniteltua enemmän aikaa ja työ osoittautui kuvittelemaani vaikeammaksi. Tähän työvaiheeseen olisin tarvinnut ohjaajan apua, mutta koska tein työtä oman valintani mukaisesti loma-aikana, ei avun saaminen ollut tällöin mahdollista. Tuolloin pohdin, että opinnäytetyön tekeminen yhdessä toisen opiskelijan kanssa olisi ollut hyvä vaihtoehto, koska tällöin asioiden pohtiminen yhdessä olisi jouduttanut työn etenemistä.

Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa oli alussa hyvin tiivistä, mutta lomien ollessa ajankoh- taiset yhteydenpito hieman hiipui. Minun oli kuitenkin helppo lähestyä työelämäohjaaja ja kysyä häneltä neuvoja tai mielipiteitä opinnäytetyöni etenemisestä. Vaikka sain neuvoja ja tukea, haastoi hän kuitenkin minut pohtimaan itse eri vaihtoehtoja ja näkökulmia eikä tarjonnut valmiita vastauksia. Samanlaista omatoimisuuteen kannustavaa ohjausta sain myös koulun puolelta. Opinnäytetyö perehdytti minut tutkielman tekemisen perusperiaatteisiin ja tiedonhakuun. Uskon, että näistä taidoista on hyötyä työelämässä.

Opinnäytetyöprosessi edisti ammatillista kasvuani. Perehtyessäni kokemustietoon, kokemusasiantuntijuuteen sekä osallisuuteen liittyvään lähdeaineistoon, ymmärsin miten tiivistä nämä kolme asiaa liittyvät toisiinsa. Lisäksi olen erittäin vakuuttunut siitä, että lisäämällä ja kehittämällä kokemusasiantuntijatoimintaa kaikki osapuolet voivat hyötyä siitä valtavasti. Tällä hetkellä ajatus siitä, että jotain palvelua suunniteltaisiin tai kehitettäisiin ilman kokemusasiantuntijoita, tuntuu todella vieraalta. Uskon, että tulevaisuudessa työskennellessäni sosiaalialan kentällä tulen puhumaan kokemustiedon puolesta ja edistämään kokemusasiantuntijakäytännön juurruttamista parhaani mukaan.

## 12 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Omat avaimet -hankkeessa työskentelevien kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä. Kokemusasiantuntijat ku-

vasivat työssä jaksamiseen liittyviä tekijöitä monipuolisesti; esiin nousi tasapuolisesti niin kuormittavia kuin jaksamista lisääviä tekijöitä. Tutkielman perusteella ei voida yksiselitteisesti sanoa jaksavatko kokemusasiantuntijat työssään hyvin vai huonosti. Sen sijaan opinnäytetyön tulokset kuvaavat kokemusasiantuntijoiden työn sisältöä työtä kuormittavien ja työssä jaksamista lisäävien tekijöiden näkökulmasta.

Tulosten perusteella hankekaupunkien ja kehittämiskohteiden yhteistyökumppaneiden asenteet kokemusasiantuntijakäytäntöä kohtaan vaikuttivat merkittävästi kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamiseen. Motivoituneet ja myönteisesti hanketyöskentelyyn suhtautuneet työntekijät arvostivat ja tukivat kokemusasiantuntijaa työssään ja sen myötä myös kokemusasiantuntija tunsu työnsä mielekkääksi. Kielteinen asenne kokemusasiantuntijaa ja kokemusasiantuntijakäytäntöä kohtaan teki haastatelluille tunteen siitä, etteivät he ole tervetulleita tiimiin.

Tuloksia analysoidessani pohdin yhteistyökumppaneiden negatiivista suhtautumista kokemusasiantuntijuuteen. Mietin, johtuuko kielteinen asenne siitä, että kokemusasiantuntijakäytäntö on verrattain uusi sosiaalialalla ja näin ollen toimintaperiaatteita ei ole osattu sisällyttää omaan työhön. Toisaalta kyse voi myös olla toimimattomista henkilökemioista tai siitä, että työntekijät ovat ylityöllistettyjä, ja näin ollen motivaatio ei riitä enää u hanketyöskentelyyn. Tämä tulos osaltaan vahvisti Ropposen pro gradun tuloksia siitä, että kokemusasiantuntija-toiminnan haasteeksi on osoittautunut juuri tasavertaisuuden puute ja ammattilaisten näennäinen kiinnostus. (Ropponen 2011,5).

Toiseksi keskeiseksi tulokseksi nousi palveluiden käyttäjien kohtaaminen ja oman elämäntarinan kertominen. Kokemusasiantuntijoiden mielestä on kuormittavaa kuulla raskaita elämäntarinoita, ja sitäkin raskaampaa on kertoa muille omasta menneisyydestään jatkuvasti. Pohdin, olisiko Omat avaimet -hankkeen kokemusasiantuntijoille ollut hyötyä koulutuksesta, liittyen juuri oman tarinan kertomiseen sekä vaikeiden asioiden kuuntelemiseen ja käsittelyyn. Esimerkiksi oman tarinan jäsentäminen kerrottavaan muotoon voisi tuoda itsevarmuutta työhön. Falkin mukaan tarinassa voi tuoda esiin niin hyviä kuin huonojakin asioita, mutta tärkeää olisi että sen tyyli pysyisi rakentavana. (Falk 2013, 27). Mielestäni tarinan jäsentäminen etukäteen voisi olla ratkaisu tähän kuormittavaan tekijään.

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että kokemusasiantuntijat ovat tyytyväisiä esimieheltä saamaansa apuun ja tukeen. Esiin kuitenkin nousi se, että joskus kynnys pyytää apua esimieheltä on suurempi, koska hänellä on niin paljon hankkeen ulkopuolisia töitä hoidettavana. Osa mainitsi, että olisi parempi jos esimies pystyisi keskittymään vain hankkeessa tehtävään työhön. Ajattelisin myös itse tämän olevan hyvä ratkaisu. Keväällä haastatteluhetkellä järjestös-



sä oli oman kokemuksen mukaan melko hektistä, joten pohdin nousiko asia haastatteluissa esiin vain kausiluonteisen kiireen takia, vai oliko kokemus tästä jatkuvaa.

Kokemusasiantuntijat olivat tyytyväisiä asiantuntijatyön luonteeseen: työ ei kuormita fyysisesti ja sitä tehdään muuallakin kuin järjestön toimistossa. Erityisesti työmatkat koettiin virkistäviksi asioiksi. Asioiden hidas eteneminen ja tulosten ”näkyttömyys” turhauttavat kuitenkin kokemusasiantuntijoita. Tämä voi johtua siitä, että suurin osa heistä on ehkä tottunut erilaiseen työhön, jossa tehdyn työn tulokset ovat havaittavissa välittömästi, ja asiantuntijatyö on näin ollen vierasta. Kokemus siitä, että työ on tuloksellista ja hyödyllistä lisää työntekijöiden työmotivaatiota. (Tilastokeskus 2010). On ymmärrettävää, että mikäli työn tuloksia ei voida havaita, voi työskentelymotivaatio jonkin verran laskea.

Haastatteluista ei käynyt ilmi, kuinka hankekaupungeissa tiedotetaan kokemusasiantuntijoita työn etenemisestä. Eräs kokemusasiantuntija mainitsi, että hänellä ei ole ollenkaan tietoa siitä, miten heidän työpanostaan on hyödynnetty. Mielestäni olisi asiallista pitää kokemusasiantuntijat esimerkiksi sähköpostilla ajan tasalla siitä, missä vaiheessa asioiden käsittely ja eteneminen on. Tällä tavoin kokemusasiantuntija pysyy edes jossain määrin ajan tasalla siitä, mitä hankekaupungissa tapahtuu ja mihin omaa työpanosta on hyödynnetty. Näin työ voitaisiin nähdä entistä palkitsevampana.

Tulosten mukaan kokemusasiantuntijoilla on halu auttaa ja olla vertaistukena tai esimerkkinä. Mielestäni edellä mainitut seikat ovatkin edellytys kokemusasiantuntijana toimimiselle: en usko että kokemusasiantuntija voi antaa parastaan, ellei hänellä ole halua auttaa saman kokemuksen omaavia ihmisiä. Osa kokikin ihmisten auttamisen ja erilaisten työn tulosten havaitsemisen niin palkitsevina, että ne korvasivat työn turhauttavat puolet.

Kokemusasiantuntijoiden työmotivaatiota lisäsi uuden oppiminen. Uusien asioiden oppiminen ja mahdollisuus kehittyä on tärkeitä asioita missä tahansa työssä, ja uskon että hankkeen myötä opitut uudet tiedot ja taidot auttavat mahdollisesti myöhemmin työelämässä. Nämä tekijät myös motivoivat työntekijää jatkamaan työssään mahdollisimman pitkään. Myös Tilastokeskuksen työolotutkimuksen tulokset tukevat tätä ajatusta. (Tilastokeskus 2010).

Haastatteluiden perusteella kaikki kokemusasiantuntijat suhtautuivat hyvin eri tavalla työnohjaukseen, mutta tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että siitä on ollut selkeää hyötyä niille, jotka ovat ohjauksessa käyneet. Päivi Rissasen mukaan on tärkeää järjestää kokemusasiantuntijoille mahdollisuus työnohjaukselliseen tukeen tai vertaistukeen. (2013, 15). Osa kokemusasiantuntijoista on kuitenkin kieltäytynyt mahdollisuudesta käyttää työnohjausta.

Pohdin, voisiko tämä johtua siitä, että monella voi olla takanaan epämiellyttäviä, pakollisia kohtaamisia esimerkiksi terapeuttien kanssa, ja näin ollen kahden keski keskusluhetket ammattilaisen kanssa eivät tunnu houkuttelevilta. Uskon kuitenkin, että kaikki kokemusasiantuntija hyötyisivät työnohjauksesta. Esimerkiksi kokemusasiantuntijan työn sisällöstä ja työroolista keskusteleminen ja sen selventyminen tekisi todennäköisesti työskentelystä miellyttävämpää ja parantaisi työssä jaksamista. Toisaalta he, jotka eivät käy työnohjauksessa voivat kokea vertaistuen riittäväksi tueksi.

Mielestäni oli yllättävää huomata se, kuinka eri tavalla kokemusasiantuntijat kokivat kokemusasiantuntijan työn ja miten paljon haastattelujen sisällöt erosivat toisistaan. Osa haastatelluista eivät esimerkiksi olleet ajatelleetkaan, että oman tarinan kertominen olisi voinut kuormittaa, kun taas osalle se oli kaikkein kuormittavin asia. Yllättävää oli myös se, että vain kaksi kokemusasiantuntijaa koki oman tarinan kertomisen todella kuormittavana, koska opinäytetyön toteutus lähti liikkeelle nimenomaan tästä ongelmasta. En myöskään osannut odottaa sitä, että kokemusasiantuntijat kokivat esimiehen kiireen vaikuttavan jossain määrin omaan työhönsä.

Tämän opinäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamisesta, jotta työtä kuormittavat asiat voitaisiin ottaa huomioon samankaltaista työtä suunniteltaessa ja tehdessä. Toisaalta tavoitteena oli myös herättää keskustelua kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavista asioista. Keskeisimmäksi kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamiseen vaikuttavaksi tekijöiksi osoittautuivat hankekaupunkien ilmapiiri ja sosiaalityöntekijöiden asenteet hanketyöskentelyä kohtaan, kuten tämän luvun alussa totesin. Haastatellut, jotka kertoivat hankekaupunkien viranomaisten suhtautuvan kokemusasiantuntijuuteen ja hanketyöskentelyyn positiivisesti, puhuivat työstään muutenkin positiivisempaan sävyyn.

Mikäli kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista halutaan parantaa, pitäisi jatkossa käydä avointa keskustelua siitä, miten luoda ja/tai ylläpitää hankekaupungissa kokemustietoa ja -asiantuntijaa arvostavaa ilmapiiriä. Kuten Päivi Rissanen tekstissään totesi: kokemusasiantuntijatyöskentelyn edellytyksenä on, että palvelun tuottajat ja niiden työntekijät omaksuvat uuden tavan tehdä työtä ja toisaalta myös aivan uuden ajattelutavan. (Rissanen 2013,18). Lisäksi jatkossa olisi ehkä syytä pohtia, olisiko mahdollista ja tarpeellista kouluttaa myös sosiaalityöntekijöitä kokemusasiantuntijatyöskentelyyn, jotta he saisivat valmiudet hyödyntää uutta työskentelytapaa kokemusasiantuntijaystävällisemmin.

Hankekaupungeissa käytävien keskusteluiden lisäksi olisi mielestäni järkevää keskustella kokemusasiantuntijakoulutuksen mahdollisuudesta. Vaikka Omat avaimet -hankkeen ajatellaankin, että kokemus asunnottomuudesta tai palveluiden käytöstä riittää kokemusasiantuntijana työskentelyyn, voisi pienimuotoisesta koulutuksesta olla kuitenkin hyötyä. Koulutuksen avulla

kokemusasiantuntijat voisivat saada välineitä oman tarinan kertomiseen: kuinka luoda tarinasta rakentava ja tarkoituksen mukainen, repimättä auki kuitenkaan kaikkein vaikeimpia ja arkaluontoisempia asioita. Näin työssä kuormittuminen siltä osin myös vähenisi.

## Lähteet

AE-mallin keskeiset periaatteet. Viitattu 1.8.2014

[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/asunto\\_ensin\\_-periaate/ae\\_keskeiset\\_periaatteet](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_-periaate/ae_keskeiset_periaatteet)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Selvitys 2/2014. Asunnottomat 2013. PDF. Viitattu 22.6.2014

[http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAN\\_selvitykset](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAN_selvitykset)

Asunto ensin -internetsivut. Asunnottomuus ilmiönä. Viitattu 1.8.2014

[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/asunnottomuus](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunnottomuus)

Brady, Carole. 2014. Projektipäällikön haastattelu. 28.4.2014. Vailla vakinaista asuntoa ry:n toimisto. Helsinki.

Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7.painos. Tampere: Vastapaino.

ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. 2011. FEANTSA. PDF.

<http://www.feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>

Falk, H. 2009. Kokemusasiantuntijoiden omat tarinat. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. ja Sinkkonen, N. Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi, 27-37. Työpaperi 29/2013. Terveystyön ja hyvinvoinnin laitos.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN\\_ISBN\\_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1)

Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.

Hietala, O. 2013. Kokemusasiantuntijuus osaksi kuntouttavaa työtoimintaa. Viitattu 3.6.2014

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotiminnan-kasikirja/ajankohtaista/nakokolma/>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Jyväskylän nuoriso- ja palveluasunnot. 2010. Nuorisoasunnot. Viitattu 13.8.2014

<http://www.jsna.fi/nuorisoasunnot/>

Kainulainen, S. 2014. Mitä uutta kokemuksellisuus tuo hyvinvointikäsitteeseen ja käytäntöön? Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A., ja Vuorio, E. (toim.). Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus, 74-94. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turun ammattikorkeakoulu. Turku 2014. PDF.

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

Kankaanpää, S., Kurki, M. 2009. Toipuminen kokemuksena. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. ja Sinkkonen, N. Kuntoutujasta toimijaksi—kokemus asiantuntijuudeksi, 9-11. Työpaperi 29/2013. Terveystyön ja hyvinvoinnin laitos.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN\\_ISBN\\_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1)

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Viitattu 13.7.2014

<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

Lahden kaupunki. Asumisen tuki. Viitattu 14.8.2014

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/B6A959658B1FDD36C2257B3B002A74FE>

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden laitos. Kuopio.

[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)

Laki asunto-olojen kehittämistä 29.11.1985/919. Finlex. Viitattu 15.7.2014

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1985/19850919>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Finlex. Viitattu 15.7.2014

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Mc Laughlin, H. 2008. What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next? *British Journal of Social Work*. 2009. PDF. Viitattu 2.6.2014

<http://bjsw.oxfordjournals.org/content/39/6/1101.full.pdf+html>

Nieminen, A. 2014. Kokemustiedon määritelmä ja muodot—kohti uutta kokemuksen politiikkaa? Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A., ja Vuorio, E. (toim.). Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus, 14-30. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turun ammattikorkeakoulu. Turku 2014. PDF.

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

Paulus, I. 1993. Asunnottomuus sosiaalipoliittisena puutteena. Tutkimus asunnottomuuden ongelmasta ja sen valtiollisista ratkaisuyrityksistä vuosisadan vaihteesta nykypäivään. Asuntohallitus. Tutkimus- ja suunnitteluosaston julkaisuja. 3:1993. Helsinki.

Rissanen, P. 2013. Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Teoksessa Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. ja Sinkkonen, N. Kuntoutujasta toimijaksi—kokemus asiantuntijuudeksi, 12-19. Työpaperi 29/2013. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN\\_ISBN\\_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1)

Ropponen, M. 2011. Kokemusasiantuntijuus kehittämisen välineenä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin psykiatrian toiminta-alueella. Pro Gradu. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta.

[http://www.epshp.fi/files/5286/Pro\\_gradu\\_-tutkielma\\_kokemusasiantuntijuudesta.pdf](http://www.epshp.fi/files/5286/Pro_gradu_-tutkielma_kokemusasiantuntijuudesta.pdf)

Saaranen-Kauppinen A, Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Viitattu 24.6.2014

[http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Sirkkulanpuiston toimintaydistys ry. 2014. Päiväkeskustoiminta. Viitattu 13.8.2014

<http://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/toiminta/paivakeskustoiminta/>

Salo, M., Hyvärinen, S. 2012. Kokemalla kohdattu, tutkimalla tulkittu. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2012. Lahti.

[http://www.ara.fi/fi-](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Kokemalla_kohdattu_tutkimalla_tulkittu%281362%29)

[FI/ARAtietopankki/ARAn\\_julkaisut/ARAn\\_raportteja\\_julkaisusarja/Kokemalla\\_kohdattu\\_tutkimalla\\_tulkittu%281362%29](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Kokemalla_kohdattu_tutkimalla_tulkittu%281362%29)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009-työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3. PDF. Viitattu 14.6.2014

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-7175.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7175.pdf)

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. Finlex. Viitattu 4.6.2014  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomen työnohjaajat ry. Internetsivut. Työnohjaus. Viitattu 10.6.2014  
<http://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus/>

Terve työyhteisö. Talentia. Viitattu 10.6.2014  
[http://www.talentia.fi/tyoelamassa/tyosuojelu\\_ja\\_hyvinvointi/terve\\_tyoyhteiso](http://www.talentia.fi/tyoelamassa/tyosuojelu_ja_hyvinvointi/terve_tyoyhteiso)

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2014. Hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen. Osallisuus. Viitattu 3.7.2014  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus)

Terävä, K., Mäkelä-Pusa, P. 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Kuntoutussäätiö. Tammerprint Oy. Tampere. PDF. Viitattu 10.6.2014  
[http://www.kuntoutussaatio.fi/files/575/punk\\_esimiesopas\\_www.pdf](http://www.kuntoutussaatio.fi/files/575/punk_esimiesopas_www.pdf)

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. PDF. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.  
<http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=4577f98a-13ce-4ec2-9389-c0cb16b2d774>

Turvallinen kaupunki. 2014. Asunnottomuus. Viitattu 4.8.2014  
<http://www.turvallinenkaupunki.fi/turvallisuusteemat/sosiaalisesti-turvallinen-elinymparisto/taustatietoa/asunnottomuus>

Tilastokeskus. 2010. Tilastokeskuksen työolotutkimus ja työvoimatutkimus osoittavat: ikään-tyvien työpanos vahvassa kasvussa. Viitattu 4.8.2014  
[http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art\\_2010-04-14\\_001.html?s=6](http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-04-14_001.html?s=6)

Työnohjaus. Talentia. Viitattu 10.6.2014  
[http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva\\_tyopaikka/tyonohjaus](http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva_tyopaikka/tyonohjaus)

Työsuojeluhallinto. 2014. Häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu. Viitattu 10.6.2014  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/kohtelu>

Työterveyslaitos. 2014. Työnohjaus. Viitattu 10.6.2014  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo/tyonohjaus/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/tyonohjaus/sivut/default.aspx)

Työterveyshuoltolaki. 21.12.2001/1383. Finlex. Viitattu 10.6.2014  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työturvallisuuskeskus. Työyhteisön ilmapiiri. Viitattu 11.6.2014  
<http://www.tyoturva.fi/index.phtml?s=133>

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. Finlex. Viitattu 11.6.2014  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Valtiovarainministeriö. 2013. Keveyttä työhön. Työstressi ja kuormitus haltuun. PDF. Viitattu 8.7.2014  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/06\\_valtion\\_tyomarkkinaletos/Keveytt\\_tyhn\\_esite\\_finaali\\_nettti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/06_valtion_tyomarkkinaletos/Keveytt_tyhn_esite_finaali_nettti.pdf)

Vantaan kaupunki. Koisonrannan palvelukeskus/asumispäivystys. Viitattu 9.8.2014  
[http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/paihdepalvelut/kuntouttavat\\_asumispalvelut/koisonrannan\\_palvelukeskus/asumispäivystys](http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/paihdepalvelut/kuntouttavat_asumispalvelut/koisonrannan_palvelukeskus/asumispäivystys)

Vailla vakinaista asuntoa ry. Omat avaimet. Viitattu 20.8.2014  
<http://www.vvary.fi/omatavaimet.htm>

Vailla vakinaista asuntoa ry:n osallisuusstrategia. ”Osallisena voit vaikuttaa?”. 2012. PDF. Viitattu 20.8.2014  
<http://www.vvary.fi/Vva%20ry%20Osallisuusstrategia.pdf>

Vailla vakinaista asuntoa ry:n vuosikirja 2012. Oriveden kirjapaino.

Ympäristöministeriö. 2014. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Viitattu 20.7.2014  
[http://www.ym.fi/fi-fi/Asuminen/Ohjelmat\\_ja\\_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden\\_vahentamishjelma\\_20122015](http://www.ym.fi/fi-fi/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamishjelma_20122015)

## Liite 1

### Haastattelurunko

1. Kuinka kauan olet toiminut kokemusasiantuntijana Omat avaimet - hankkeessa?
2. Millaiseksi olet yleisesti ottaen kokenut kokemusasiantuntijana työskentelyn?
3. Millaiset asiat mielestäsi kuormittavat työtäsi?
4. Joudutko kertomaan omaa tarinaasi vieraille ihmisille? Miltä se sinusta tuntuu?
5. Millaiseksi koet kokemusasiantuntijan roolissa olemisen seminaareissa ja koulutustilaisuuksissa?
6. Millaiseksi koet työskentelyn kaupunkien sosiaalityöntekijöiden ja viranomaisten kanssa?
7. Millaista on paikallisten palveluiden käyttäjien tavoittaminen ja suhteen luominen?
8. Millaista tukea olet saanut työhösi ja keneltä?
9. Hyödynnätkö työhösi ohjausta?
10. Onko mielestäsi esimieheltä helppo pyytää apua?
11. Minkä verran olet saanut vastuuta? Miten se on vaikuttanut työssä jaksamiseen?
12. Koetko tulleeesi kuulluksi?
13. Millaiset asiat työssä lisäävät työmotivaatiotasi?