

Kokemuksellinen asiantuntijuus ilmiönä

Kokemuksellinen asiantuntijuus –seminaari 26.4.2019

YTT Taina Meriluoto
Taina.meriluoto@tuni.fi
@MeriTaina

Making Experts-by-experience

Governmental Ethnography of Participatory
Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations



Millä taustalla puhun tänään?

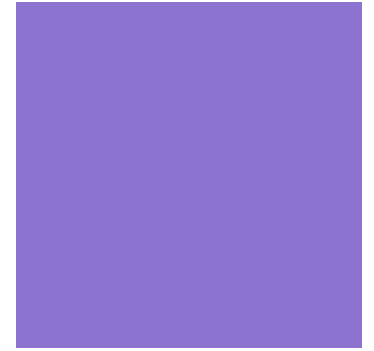
YTT (politiikan tutkimus)

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

<https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/60096>

Tutkijatohtori
(sosiologia, Tampereen yliopisto)
Imagi(ni)ng Democracy. European youth
becoming citizens by visual participation

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



- Aineisto: 5 järjestöjen ja 2 kuntien erit. aikuissosiaalityön alalla vuosina 2005–2015 toiminutta hanketta
- 23 kokemusasiantuntijan ja 14 työntekijän teemahaastattelut
- Osallistuva havainnointi yhdessä hankeorganisaatiossa
- Rahoittajien ja hankkeiden omat tekstit.
- Hallinnallisuuden näkökulma: hankkeiden sisältämät keinot tuottaa tietynlaista toimintaa ja toimijuutta

→ Millainen toiminta tulee mahdolliseksi kokemusasiantuntijuushankkeissa?



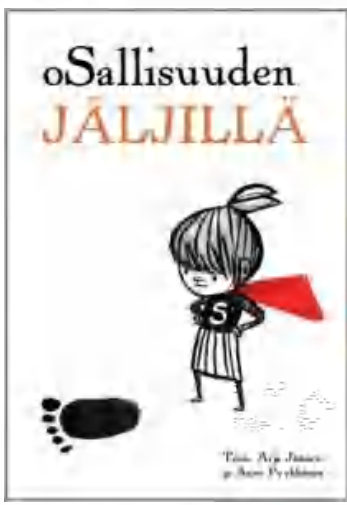
THL
Yhden periaate
asiakaskeskeisyys
Vertaistuki

Asiakasosallisuus
Asiakaslähtöisyys
Sosiaalinen

DELIBERATIIVISEN DEMOKRATIAN TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISPÄIVÄ
28.10.2015, HELSINKI

Osallisuus syrjäytymisen vastaparina
 Pelastakaa Lapset

oSallisuushanke Salli, jelli.fi



OSALLISUUS/KESKUSHALLINTO

12.9.2001

Sosiaalihuoltolaki muuttuu – lisääntykö osallisuus?
 -seminaari 12.4.2013, Helsinki

Heika Raivio. Työelämäosallisuuden hyvät käytännöt Euro...
 TOHKE – Työllisyyden osallisuuden hyvät käytännöt Euro...
 Helsingin kaupunki – Rovaniemi kaupunki – Kouvola kaupunki – Kärkölä kaupunki – Kuntaliiton osallisuus...
 Oulu kaupunki – Tampere kaupunki – Vammala kaupunki



Kouvola.fi

Vanhempien osallisuus
opetus suunnitelmatyössä

OPStuki 2016 –koulutus, Helsinki 29.4.2014



Helsingin kaupunki
 Sosiaal- ja terveystieteiden keskus

Nuoret osallistuvat palvelujen kehittämiseen:
Jätkihuollon sosiaalityön asiakasraati

- 70 jälkihuolto- nuoren teema- haastattelut
- Käsiteltävien aiheiden muodostaminen asiakasraatia varten
- Palautetiedon välittäminen organisaation johdolle
- Esimiehiä kutsuttiin asiakasraatiin
- Tiedon käsittely omassa työyhteisössä
- Tiedon välittäminen yhteistyökumppaneille
- Valtakunnallista vaikuttamistyötä

Helsinki.fi

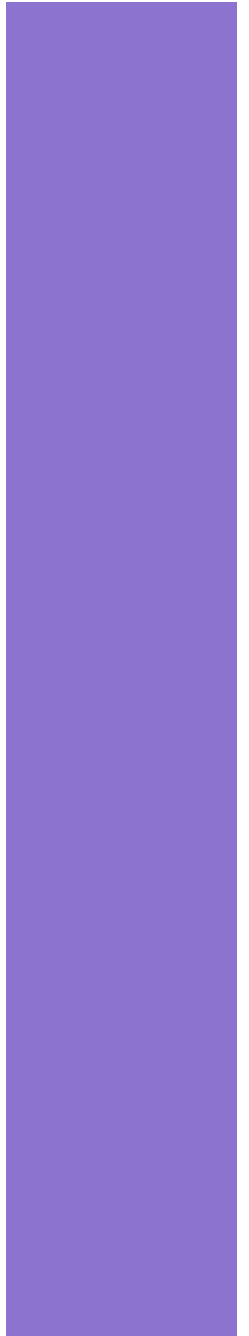
demokratia.fi

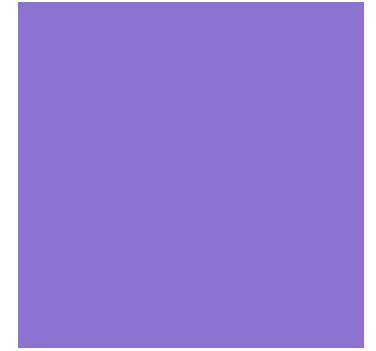
Muutoksia tekevät ne, jotka osallistuvat.
 #VAIKUTANYT

TURKU.FI

Miksi osallistamme?

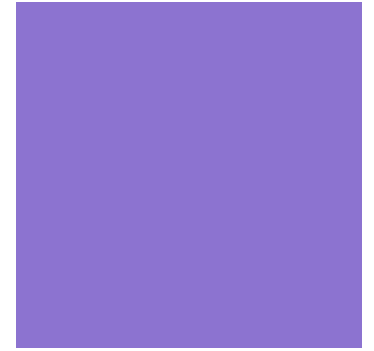
Miksi kokemus-
asiantuntijat ovat juuri
asiantuntijoita? Mitä
seurauksia on sillä, että
he osallistuvat juuri
asiantuntijoina?





”[joint] belief that involving
citizens more directly in
processes of governance makes
for better citizens, better
decisions and better
government”

(Cornwall & Coelho 2007, 4)



”[joint] belief that involving
citizens more directly in
processes of governance makes
for better citizens, better
decisions and better
government”

(Cornwall & Coelho 2007, 4)

Asiakkaiden aseman parantaminen

Ymmärryksen lisääminen

Stigman hälventäminen

Päätäjien ravistelu

Osallisuuden
tunne

Samaa kokeneiden auttaminen

Kokemus-

Aktiivisten kansa-
laisten tuottaminen

asiantuntijuuden moninaiset tavoitteet

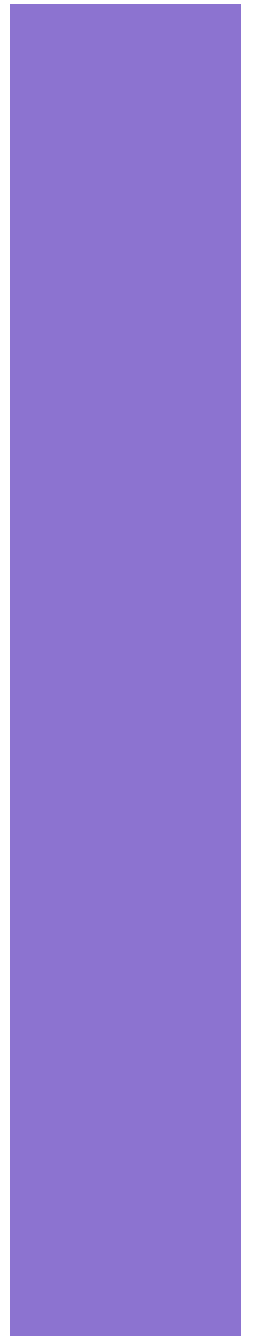
Aito kohtaaminen

Päätöksenteon legitimitetin vahvistaminen

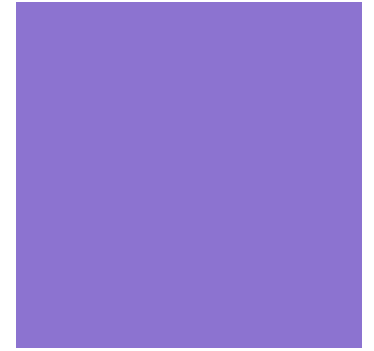
Asiakkaiden voimaantuminen

Tehokkaammat palvelut

Työntekijöiden asenteiden muokkaaminen



Mitä kokemusasiantuntijuus on?



"elämäntapa"

"tunne"

"missio"

"työskentelytapa"

"resurssi"

"väline vaikuttaa yhteiskunnassa"

"työ"

"identiteetin rakentamisprosessi"

"tehtävä"

"ammatti"

"toipuminen"

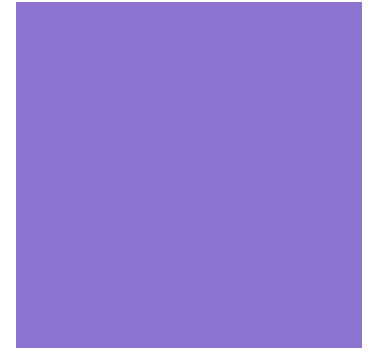
"kutsumus"

"osa minua"

"kansalaisoikeus"

"yhteisö"

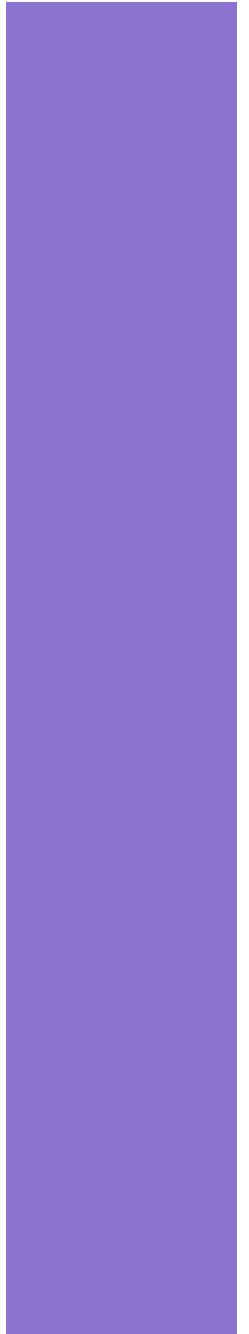
Mitä kokemusasiiantuntijat tekevät?



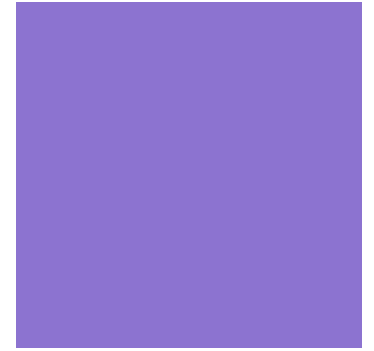
- Luennot, 'oman tarinan kertominen'
- Osallistuminen kehittämistyöryhmiin, ohjausryhmiin jne.
- Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuotanto
- Asiakasraadit
- Palvelujen arviointi
- Lakialoitteet
- Suora vaikuttaminen päättäjiin (taide, kirjeet, 'luokkaretki')
- Kokemusasiiantuntijoiden vastaanotot
- Palveluohjaus, 'Kela-keiju'
- Haastattelut medialle

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

Kukaan ei
"omista" käsitettä.

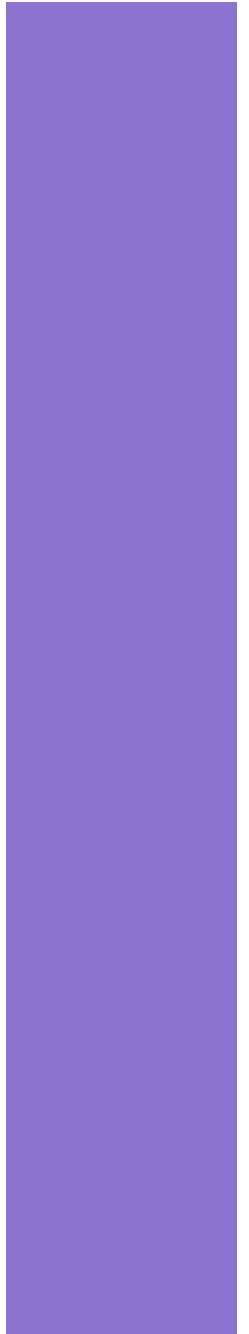


Kokemusasiantuntijuuden tavoitteiden jaottelua



Miten asiantuntijuus edistää
näiden tavoitteiden
saavuttamista? Mitä
asiantuntijan käsitteellä
"tehdään"?

Mikä on toivotunlaista
asiantuntijuutta?
Kuka sen määrittelee?

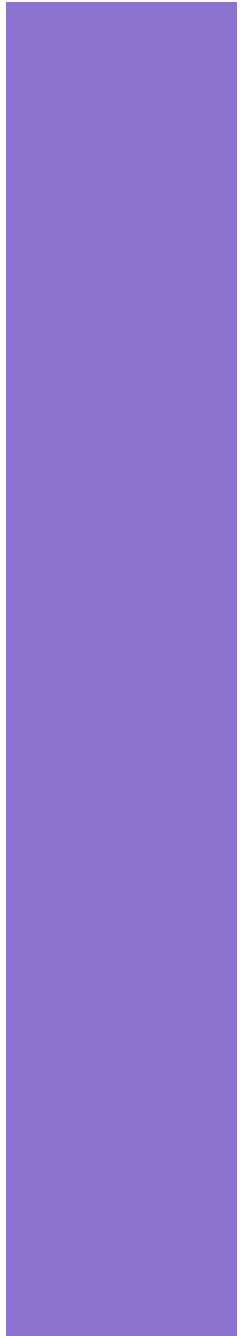


Projektien tavoitteet ja asiantuntijuuden erilaiset käytöt (1/3)



- **Osallistuminen kuntoutuksena –
asiantuntijuus arvostuksen osoituksena**
 - ”Se on varmaan myös semmonen... yks
semmonen tapa, jolla ihminen jotenkin kuntoutuu
tai kokee itsensä tärkeäksi. Ja sehän on ihan
kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta hirveen
tärkeätä, että kokee olevansa osallinen johonkin
yhteisöön tai yhteiskuntaan, semmosta aktiivista
toimijuutta.”

Onko
kokemusasian-
tuntijuudella ja
vertaisuudella
eroa?

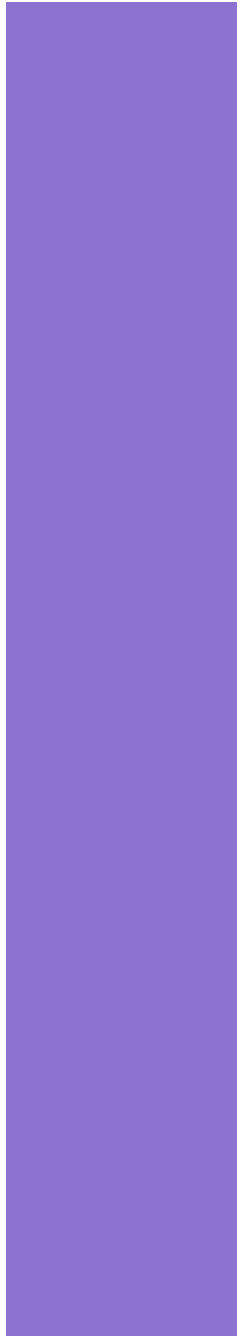


Projektien tavoitteet ja asiantuntijuuden erilaiset käytöt (2/3)

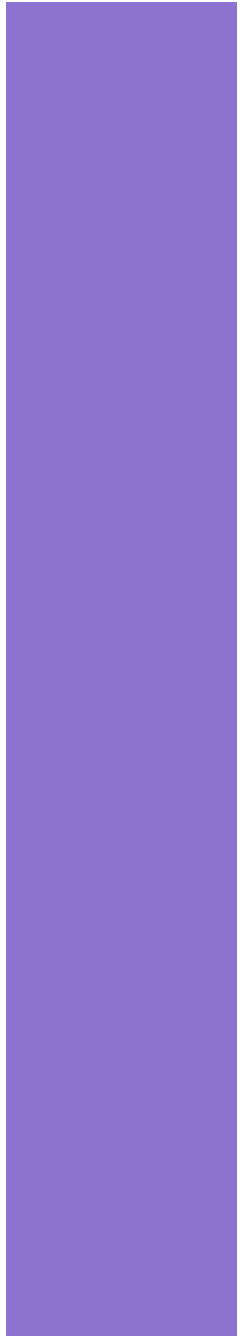


- **Osallistuminen kontribuutiona palveluiden yhteistuotantoon – asiantuntijuus tarkkana ja yleistettävänä tietona**
 - ”No mä uskoisin niin että tämmönen käyttäjälähtöinen, palvelumuotoilu ja käyttäjälähtöisyys. Kyl mä uskoisin että tässä tuottavuuden ja tehokkuuden aikakausina niin jotta me saadaan nää hoitoketjut toimimaan, niin kyllähän se käyttäjän ääni, se asiakas joka sitä palvelua käyttää, niin onhan se ihan päivänselvää että häntä kannattaa kuunnella, ja ottaa mukaan.”

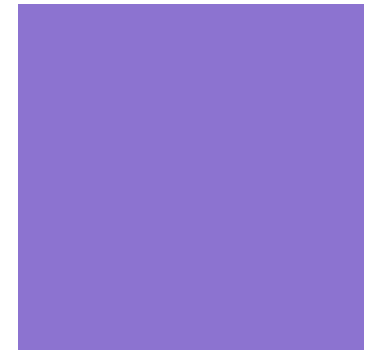
”Kokemus-
asiantuntijuus
edellyttää koulutusta
ja omien kokemusten
työstämistä
neutraaliksi tiedoksi.”



Onko
kokemusasian-
tuntijuudella ja
asiakas-
palautteella
eroa?

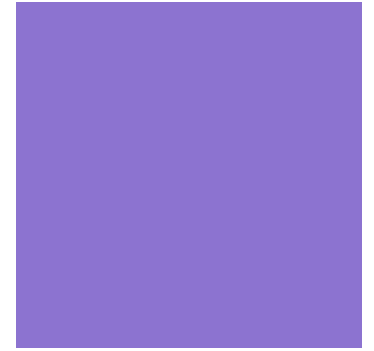


Projektien tavoitteet ja asiantuntijuuden erilaiset käytöt (3/3)



- **Osallistuminen oikeutena / poliittisena vaikuttamisena – asiantuntijuus kamppailun kohteena**
 - ”mun mielestä, voisko sen sanoo jopa ett se on kansalaisyhteiskunta niin sanotusti. Semmonen, ett ihmisiä pitäis kuunnella enemmän”

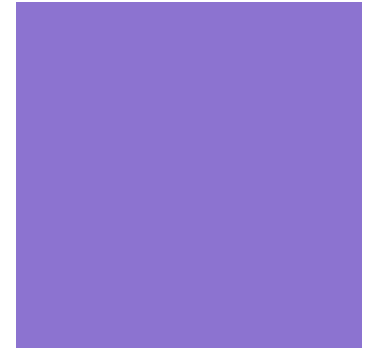
Osallistamisen piiloagendoja



Päätösten legitimointi

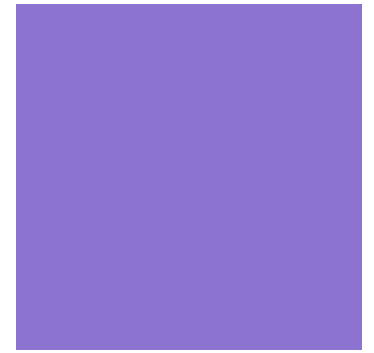
Raportointi rahoittajille

Osallisuuden tunne



Kaksi yleisintä
ongelmaa

Ongelma 1: Osallistumisen tavoitteena osallistuminen

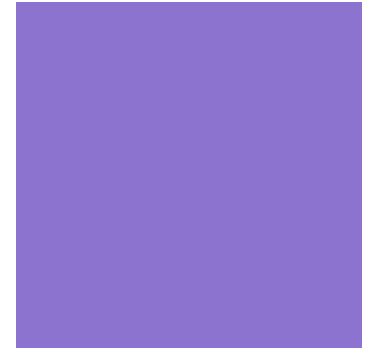


Osallistumisen tavoitteena osallistuminen



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

Seuraus kokemusasiiantuntijoille: tokenismi



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

Ongelma 2: Ristiriitaiset, ääneenlausumattomat tavoitteet



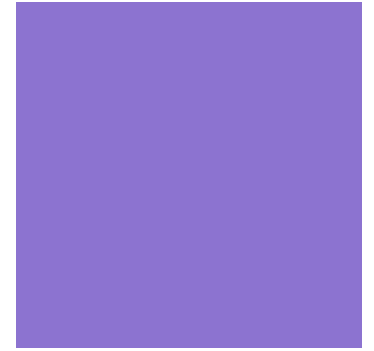
- **Osallistuminen kuntoutuksena**
 - Se on varmaan myös semmonen... yks semmonen tapa, jolla ihminen jotenkin kuntoutuu tai kokee itsensä tärkeäksi. Ja sehän on ihan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta hirveen tärkeätä, että kokee olevansa osallinen johonkin yhteisöön tai yhteiskuntaan, semmosta aktiivista toimijuutta.
- **Osallistuminen kontribuutiona palveluiden yhteistuotantoon**
 - No mä uskoisin niin että tällainen käyttäjälähtöinen, palvelumuotoilu ja käyttäjälähtöisyys. Kyl mä uskoisin että tässä tuottavuuden ja tehokkuuden aikakausina niin jotta me saadaan nää hoitoketjut toimimaan, niin kyllähän se käyttäjän ääni, se asiakas joka sitä palvelua käyttää, niin onhan se ihan päivänselvää että häntä kannattaa kuunnella, ja ottaa mukaan.
- **Osallistuminen oikeutena / poliittisena vaikuttamisena**
 - mun mielestä, voisko sen sanoa jopa että se on kansalaisyhteiskuntaoikeus niin sanotusti. Semmonen, että ihmisiä pitäisi kuunnella enemmän

Seuraukset kokemusasiiantuntijoille: odotusten kohtaamattomuus



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

Seuraukset kokemusasiiantuntijalle: odotusten kohtaamattomuus



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

Miten eteenpäin?

- Miten varmistamme, että kokemusasiantuntijuus säilyy avoimena myös kriittiselle ja epämukavalle tiedolle?
- Kuinka vaalimme kokemusasiantuntijuuden arvoa siten, että samalla säilytämme tutkitun tiedon arvon ja merkityksen yhteiskunnan ongelmia ratkottaessa?

