

TAMPEREEN YLIOPISTO

Kahden maailman välillä tulkkina
Kokemusasiantuntijuus kokemuksena

Kasvatustieteiden yksikkö
Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma
Anni-Riikka Kolehmainen
Toukokuu 2015

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteiden yksikkö

ANNI-RIIKKA KOLEHMAINEN: Kahden maailman välillä tulkkina – Kokemusasiantuntijuus kokemuksena

Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma, 109 sivua, 1 liitesivu

Toukokuu 2015

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella kokemusasiantuntijuutta yhtenä asiantuntijuuden muotona. Tutkimuksessa verrattiin kokemusasiantuntijuutta perinteiseen käsitykseen asiantuntijuudesta, johon on kuulunut vahvasti muodollinen koulutus. Lisäksi tarkasteltiin kokemusasiantuntijuutta mahdollisena keinona siirtää hiljaista tietoa.

Tutkimuksessa kuvailtiin kokemusasiantuntijoiden käyttöä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä, opetuksessa ja koulutuksessa sekä tarkasteltiin palveluiden käyttäjien omaa tutkimustointia. Lisäksi eriteltiin kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutuksia kokemusasiantuntijoihin itseensä, esimerkiksi voimauttavana tekijänä.

Tutkimuksessa haastateltiin kolmea kokemusasiantuntijatoiminnassa mukana olevaa henkilöä. Tavoitteena oli kartoittaa heidän kokemuksiaan kokemusasiantuntijatoiminnasta ja omasta asiantuntijuudestaan. Haastattelumenetelmänä oli avoin teemahaastattelu.

Tutkimuksessa käytettiin menetelmänä fenomenologiaa, jonka avulla pyrittiin erittelemään kokemusasiantuntijuuden yleisiä rakennepiirteitä. Tutkittavien kertoman perusteella muodostettiin analyysivaiheessa teemoja.

Fenomenologisen analyysin avulla löydettiin seitsemän kokemusasiantuntijuuden keskeistä, toisiinsa yhteydessä olevaa rakennepiirrettä: elämäntapahtumat, joiden perusteella henkilö on lähtenyt mukaan kokemusasiantuntijatoimintaan sekä henkilön toiminnalleen asettamat tavoitteet, kokemusasiantuntijuuden ja ympäröivän maailman vuorovaikutus eli suhtautuminen kokemusasiantuntijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden ja eri alojen ammattilaisten väliset suhteet, kokemusasiantuntijuuden toimintakenttä, kokemusasiantuntijatoiminta vaihtoarvollisena asiana eli toiminnasta saatavat palkkiot, kokemusasiantuntijuus esiintymisenä sekä kokemusasiantuntijakoulutuksen tärkeys.

Lisäksi tutkimuksessa peilattiin haastateltujen kokemuksia aiempaan kokemusasiantuntijuutta käsitelleeseen kirjallisuuteen sekä tarkasteltiin kokemusasiantuntijuutta suhteessa nykyiseen asiantuntijuuskäsitteeseen, kokemusasiantuntijan asiantuntijuutta kokemuksena, kokemusasiantuntijaa tiedollisena auktoriteettina sekä ammatti-identiteetin käsitteen näkökulmasta.

Tutkimus vahvistaa jo aiemmissa tutkimuksissa todettua kokemusasiantuntijuuden positiivista vaikutusta kokemusasiantuntijan itsensä elämään. Mahdollisuus määritellä itsensä esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmaisen eläkeläisen lisäksi tai sijasta kokemusasiantuntijaksi, joka saa työstään palkkaa, voi olla kokemuksena hyvin tärkeä esimerkiksi itsetunnolle.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta että kokemusasiantuntijakoulutusta tulisi edelleen kehittää ja luoda maanlaajuiset suositukset koulutusten sisällöstä ja toteutuksesta. Myös kokemusasiantuntijoille maksettavia palkkioita koskevia käytäntöjä tulisi yhtenäistää.

Avainsanat: asiantuntijuus, kokemusasiantuntijuus, kokemustieto, hiljainen tieto, ammatti-identiteetti, tiedollinen auktoriteetti

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	ASiantuntijuus	6
2.1	PERINTEINEN ASiantuntijuuskäsitys JA YHTEISKUNNAN MUUTOS	7
2.2	HILJAINEN TIETO ASiantuntijuuden HAASTEENA.....	10
2.3	ASiantuntijuus KOKEMUKSENA	14
2.4	TIEDOLLINEN AUKTORITEETTI	18
2.5	ASiantuntijuus JA AUKTORITEETTI	20
2.6	AMMATTI-IDENTITEETTI	21
3	KOKEMUSASiantuntijuus	23
3.1	KOKEMUSASiantuntijuus OSALLISTUMISENA PALVELUIDEN SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN	31
3.2	PALVELUNKÄYTTÄJIEN OSALLISTUMINEN TUTKIMUSTOIMINTAAN	35
3.3	KOKEMUSASiantuntijuus OSALLISTUMISENA OPETUKSEEN JA KOULUTUKSEEN	52
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	57
4.1	METODINA FENOMENOLOGIA	57
4.2	TUTKIMUSKYSYMYKSET	70
4.3	AINEISTON HANKINTA	70
4.4	YLEISTÄ HAASTATELLUISTA	72
	<i>Arto</i>	73
	<i>Helena</i>	74
	<i>Eija</i>	74
4.5	TEEMOITTELU ELI KOKEMUSASiantuntijuuden KESKEISET RAKENNEPIIRTEET	75
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	79
5.1	SYYT LÄHTEÄ MUKAAN TOIMINTAAN JA TAVOITTEET	81
5.2	KOKEMUSASiantuntijakoulutuksen ANTI.....	82
5.3	KOKEMUSASiantuntijuuden KENTÄN HAJANAISUUS JA ALKUVAIKEUDET	84
5.4	KOKEMUSASiantuntijuuden VAIHTOARVO	86
5.5	SUHTAUTUMINEN KOKEMUSASiantuntijuuteen	88
5.6	KOKEMUSASiantuntija JA AMMATILAINEN.....	91
5.7	ESIINTYMINEN.....	94
5.8	KOHTI KOKEMUSASiantuntijoiden TUTKIMUSTOIMINTAA	95
5.9	ERILAISIA KOKEMUSASiantuntijuuden KÄYTTÖTAPOJA	96
5.10	KOKEMUSASiantuntijuuden MAHDOLLISUUDET HILJAISEN TIEDON JAKAMISEN VÄLINEENÄ.....	98
5.11	KOKEMUS ASiantuntijuudesta.....	101
5.12	KOKEMUSASiantuntija TIEDOLLISENA AUKTORITEETTINA	103
5.13	KOKEMUSASiantuntijan AMMATTI-IDENTITEETTI	105
6	POHDINTA	108
6.1	KEHITTÄMISEHDOTUKSIA KOKEMUSASiantuntijatoimintaan	108
6.2	EETTINEN POHDINTA	109
6.3	JATKOTUTKIMUSAIHEET.....	112
7	LÄHTEET	113

1 JOHDANTO

Kiinnostukseni kokemusasiantuntijuutta kohtaan heräsi ennen kuin tiesin edes nimeä koko ilmiölle. Olin mukana sosiaalialan tukihenkilökoulutuksessa, jossa toiminnasta oli kertomassa muun muassa sosiaalityöntekijä ja muita asian parissa työskenteleviä alan ammattilaisia. Parhaan tiedon asiasta maallikoista, mahdollisesti tulevista lastensuojelun tukihenkilöistä, koostuva yleisö vaikutti kuitenkin saavan muutaman vuoden tällaisena tukihenkilönä toimineen naisen puheenvuorosta. Hän kertoi siitä, minkälaista tukihenkilönä toimiminen on käytännössä ja vastasi lopuksi yleisön kysymyksiin. Minua alkoi kiehtoa tämä ilmiö, jossa asian käytännössä kokenut maallikko tuntui pystyvän jakamaan asiasta olennaisimman tiedon.

Etsiessäni tietoa asiasta sain kuulla, että joillain paikkakunnilla käytetään esimerkiksi tuki- ja adoptioperheiden PRIDE-koulutuksissa yhtenä puheenvuoron pitäjinä jopa nuoria, jotka ovat itse olleet lastensuojelun asiakkaita esimerkiksi niin, että ovat olleet lapsena sijoitettuna. Tämä se vasta kuulostikin mielenkiintoiselta! Olin opinnoissani lukenut asiantuntijuudesta, ja sen määritelmään tuntui aina kuuluvan kiinteänä alan muodolliset opinnot. Kuinka nyt kuitenkin vaikutti siltä, että jopa alaikäinen, jolla ei siis lainkaan olisi esimerkiksi akateemista koulutusta, voisi silti kertoa käsiteltävästä ilmiöstä jotain äärimmäisen olennaista?

Tässä vaiheessa pohdintojani törmäsin kokemusasiantuntijuuden käsitteeseen ja aloin perehtyä siihen lisää. Minua alkoi kiinnostaa, miten tällainen omiin kokemuksiin perustuva asiantuntijuus syntyy ja muodostuu. Löysin tiedon tamperelaisesta Muotialan asuin- ja toimintakeskuksesta, joka on ollut pioneeri Suomessa kokemusasiantuntijoiden käytön edistämässä ja kokemusasiantuntijakoulutusten järjestämisessä. Tätä kautta sain kokemusasiantuntijuudesta yhä enemmän tietoa ja minua alkoi kiinnostaa, minkälainen kokemusasiantuntijuus on ilmiönä verrattaessa sitä perinteiseen asiantuntijakäsitykseen ja perinteisen asiantuntijuuden muodostumiseen.

Timo Toikko (2011, 105) kirjoittaa, että uuden, perinteisistä professioista etäännyvän asiantuntijuuden myötä asiantuntijana voidaan nykyään nähdä myös henkilö, jolla ei ole perinteistä asiantuntijan tieteeseen, instituutioihin ja professioihin pohjautuvaa tietoa ja auktoriteettia. Tiedon luomiseen osallistuvat yhä moninaisemmat tahot, ja on myös argumentoitu, että perinteisin, tieteellisin

keinoin ei voida aina saavuttaa kaikkea tarpeellista tietoa. Esimerkiksi sosiaalipalveluiden järjestämisen yhteydessä on kritisoitu mallia, jossa palveluiden suunnittelu, toteutus ja kehittäminen on annettu lähes yksinomaan virallisen järjestelmän oikeudeksi (Toikko 2011, 105).

Tarkoitukseni on siis selvittää, minkälaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla on kokemusasiantuntijana toimimisesta ja minkälaisesta asiantuntijuuden muodosta kokemusasiantuntijuudessa on kyse. Metodina käytän fenomenologiaa, sillä se soveltuu hyvin kokemusten tutkimiseen ja uusien ilmiöiden kartoittamiseen.

2 ASIANTUNTIJUUS

Tuomivaaran ja Leppäsen (2005, 18) mukaan asiantuntijalla on perinteisesti ymmärretty tietyn alan ja aiheen hallitsevaa henkilöä, joka kykenee määrittelemään maallikon kokeman ongelman alansa näkökulmasta ja antamaan siihen ratkaisuehdotuksen sekä vastaamaan maallikon kysymyksiin omaksumaansa kokemusta ja teoreettista tietoa hyväksi käyttäen. Kansanomainen ajatus asiantuntijasta on pitänyt sisällään myös sen, että asiantuntija omistaa tietoa, jota maallikolla ei ole, eli hän tietää enemmän ja voi siten esittää perustellumman näkemyksen käsillä olevan ongelman ratkaisemiseksi kuin maallikko.

Asiantuntijan kuvaan on liitetty tietäminen. Asiantuntijaksi kehittymisen perustana on pidetty koulutusta, teoreettista opiskelua ja jossain määrin ammatin käytännön harjoittelua. Tieteenalakohtainen koulutus pätevoittää alalle ja antaa oikeuden toimia sillä. Perinteinen näkemys asiantuntijatyöstä kuvaa professionaalisten ammatinharjoittajien työtä. Asiantuntijan toiminta on tieteen soveltamista käytännön ongelmiin. (Tuomivaara & Leppänen 2005, 18.)

Palosen ja Gruberin (2010, 41) mukaan asiantuntijuutta tai tasokasta osaamista on vaikea kuvailla vain yhdellä suomenkielisellä käsitteellä. Asiantuntijuus -sanalla viitataan heidän mukaansa suomen kielessä tietämiseen, arviointiin tai ennakkointiin liittyviin seikkoihin, kun taas englanninkielinen vastine ”expertise” viittaa myös varsinaiseen tekemiseen tai suorittamiseen. Tässä tutkimuksessa keskityn yllä mainittuun suomenkieliseen asiantuntijuuskuvaan, jossa tietäminen on pääosassa. Taitava toiminta konkreettisten esineiden parissa, esimerkiksi kädentaitojen muodossa, puolestaan rajautuu ulos tutkimukseni kontekstista.

Taitava toiminta on alakohtaista. Se, mikä pitää paikkansa yhdellä alalla, ei välttämättä päde toisaalla. Tiedetään kuitenkin, että eri alojen aloittelijoiden kehittämisessä on myös yhtenäisiä piirteitä. Aluksi osaaminen on satunnaisempaa, mutta se vakiintuu taidon lujittumisen myötä. Samalla vahvistuu osaajan kyky arvioida omaa suoritustaan ja havaita siinä olevia puutteita. Taidon voisikin määritellä tiedoksi siitä, mitä pitää tehdä. Taitoa ei kuitenkaan voida kokonaan ilmaista sanallisesti, vaan se on aina kokemuksen tuotetta, ruumiillistunutta tietämystä ja sellaisenaan hiljaisen tiedon (tacit knowledge) ilmentymä. (Palonen & Gruber 2010, 42.)

Tasokas osaaminen syntyy pikemminkin ryhmien ja asiantuntijakulttuurien yhteisen työn kuin yhden ihmisen ansiokkaan toiminnan tuloksena. Viime vuosikymmenien aikana osaamista onkin

yleensä tutkittu osana tiettyä fyysistä ja sosiaalista ympäristöä. Toisia asiantuntijoita tarvitaan jo siihen, että voidaan arvioida muiden asiantuntijoiden suorituksia tai heidän tietämyksensä luotettavuutta. Asiantuntijuus ei sen vuoksi ole niinkään yksilöllinen vaan kollektiivinen ominaisuus. Siihen nivoutuvia asioita on tarkasteltava niin yksilöiden ominaisuuksien, kognition kuin asiantuntijoiden yhteisöjen eli kulttuurin näkökulmasta. (Palonen & Gruber 2010, 42.)

Yksilöiden osaamat ja tuntemat rutiinit, erikoistieto ja käytännön pohjalta vakiintunut ymmärrys asioiden monimutkaisista kytköksistä toisiinsa muodostavat asiantuntijoiden tietorakenteen perustan. Yhteisen tietopohjan jakaminen muiden alan osajien kanssa liittyy asiantuntijan jäseneksi tiettyyn kulttuuriin, jonka piirissä määritetään, mikä on tavoiteltavaa ja tasokasta ja mikä puolestaan ei. Sekä kulttuuriset käytännöt että yksittäisten asiantuntijoiden tietorakenteet selittävät asiantuntijuutta, siihen liittyviä ratkaisuja ja niiden hyvyttä. (Palonen & Gruber 2010, 43.)

Vain osa erilaisten osaamiskulttuurien tietämyksestä on tehty näkyväksi sanojen, kaavojen, kuvien, karttojen tai muiden merkkien avulla. Ne opitaan toimintaan osallistumalla ja kulttuuriin käytäntöihin sosiaalistumalla. Erilaisiin välineisiin, käytäntöihin, ohjeistoihin ja materiaaleihin kiinnittyy valtava määrä näkymätöntä, hiljaista tietämystä, jota ei ole järjestetty systemaattisesti tai helposti saatavaksi. (Palonen & Gruber 2010, 44.)

Osaaminen on hajaantunut erilaisiin toimintaympäristöihin ja eri ihmisten kesken. Yksilöiden osaaminen on pikemmin kokonaisvaltaista kuin fragmentoitunutta ja ihmisten käyttämä tieto yhdistyy yksilöiden mieleen ”käyttövalmiiksi”. Tietämys kohdentuu erityisesti juuri sen alan käytäntöihin, jossa sitä on harjoitettu. Myös siirtovaikutusta on jonkin verran, mutta yhdellä alalla tai tietyssä ympäristössä opitut taidot siirtyvät vain vaivoin muille aloille. (Palonen & Gruber 2010, 44.)

Tuomivaaran ja Leppäsen (2005) sekä Palosen ja Gruberin (2010) yllä esitellyt asiantuntijuuden luonnehdinnat korostavat asiantuntijuutta taitavana toimintana, koulutuksen ja kokemuksen merkitystä asiantuntijuuden syntymisessä, hiljaista tietoa sekä nykyasiantuntijuuden kollektiivista luonnetta. Näitä kaikkia käsitellen seuraavissa luvuissa. Seuraavaksi esittelen tarkemmin yhteiskunnan ja asiantuntijuuden muutoksien yhteyttä.

2.1 Perinteinen asiantuntijuuskäsitys ja yhteiskunnan muutos

Professioiden synty voidaan ajoittaa modernin yhteiskunnan kasvuun ja laajentumiseen 1800-luvulla. Alun perin varsinkin sosiologisessa asiantuntijatyön tutkimuksessa professioiksi kutsuttiin yhteiskunnallisesti vakiintuneita ja sulkeutuneita asiantuntijakuntia, joilla oli omat, tarkasti vartioidut toimintareviirinsä. Tuolloin tutkijat kiinnittivät huomiota erityisesti lääkärin ja juristin kaltaisten

ammattien erityislaatuisuuteen. Asiantuntijatoimen harjoittamiseen katsottiin sisältyvän muun muassa ajatukset muodollisesta (akateemisesta) koulutuksesta, määrätystä yhteiskunnallisesta palvelutehtävästä, ammatinharjoittajia ohjaavasta eettisestä normistosta ja omista professionaalisista etujärjestöistä. (Pyöriä 2006, 57.)

Modernit teollisuusyhteiskunnat perustuvat tiukasti monimutkaiselle työn jakautumiselle, ja tämä jakautuminen näkyy sosiaalisesti määritellyssä töiden tai ammattiasemien järjestelmässä. Nämä asemat voidaan nimetä ammattinimikkein ja määritellä työn kuvauksin. (Wilson 1977, 46.) Nämä kuvaukset kertovat paitsi millaisia työtehtäviä on olemassa, myös sen, millaista erikoistunutta tietoa on olemassa. Tämä vaikuttaa puolestaan ihmisten tiedonetsintäkäyttäytymiseen, sillä käsitys siitä, millaista tietoa on olemassa, rajaa sitä, mitä etsitään. (Wilson 1977, 47.)

Traditioiden (kollektiivisen muistin, rituaalien, kaavamaisten totuusmallien) jäsentämissä yhteiskunnissa voitiin yksinkertaisesti puhua tiedon vartijoista, jotka operoivat traditioon sidotun kaavan mukaan. Modernit yhteiskunnat puolestaan synnyttivät professionaalisen tradition, joka paljolti perustui tieteen maailmaan rationaalisuuden ja totuuden edustajana. (Eräsaari 1996, 7.)

Eräsaaren (1996, 4) mukaan 70-luvulla keksittiin ”tiedollinen asiantuntija” kun oli ymmärretty tiedon ja ”tietoamisen” tärkeys. Tietoaminen on Eräsaaren oma käsite, jossa on kyse hänen mukaansa kapasiteetista (eksplisiittisestä muistista), strategioista (sopeuttamisesta erilaisiin tehtäviin), tiedosta (pitkän aikavälin muistista), metakognitiosta ja metamuistista.

Yhteiskunnan, koulutuksen ja talouselämän kehityksen myötä ammattirakenteet ovat muuttuneet. Professionaalisten ammattien, kuten lääkärin, arkkitehdin, lakimiehen, opettajan ja psykologin, rinnalle on syntynyt uusia asiantuntija-ammatteja. Näitä ovat muun muassa suunnittelija, kehittäjä ja konsultti. Tämä on ainakin osaksi seurausta niin sanotusta symbolisen, ei aineellisen, tuotannon huimasta kasvusta. (Tuomivaara & Leppänen 2005, 18–19.) Eräsaaren (2006, 31) mukaan näyttää siltä, että asiantuntijasta on yhä enemmän tullut pikemminkin taituri tai välittäjä kuin ohjeistaja tai täytöntöön panija.

Yksi profession, kuten lääke- tai oikeustieteen, tunnusmerkki on vaatimus eksklusiivisesta oikeudesta harjoittaa tätä ammattia. Tämän saman vaateen ovat esittäneet myös tietoa luovat ammattiryhmät. Niiden tapauksessa kyseessä on vaatimus sen tunnustamisesta, että niillä on hallussaan parhaat tekniikat uusien asioiden löytämiseen ja parhaat menetelmät sen päättämiseen, mitä on löydetty. (Wilson 1977, 14.)

Kirjonen (1997, 31) kysyy, onko kaikki työ muuttumassa aikaisempaa enemmän ilmaisujen, tutkimuksen ja viestinnän tapaiseksi toiminnaksi? Hän toteaa, että uusia oppimisen vaateita ollaan ainakin kohdistamassa henkilöihin, jotka työssään joutuvat toistuvasti etsimään uutta tietoa, hake-

maan ratkaisuja ennakoimattomiin ongelmiin, tekemään suunnitelmia ja käymään neuvotteluja työtovereiden tai asiakkaiden kanssa. Yhteistä näille työtehtäville on kommunikatiivisuus. Työn sisältöinä suunnitelmat, laskelmat, ohjelmat, kuvaukset, päätökset ja muistiot ovat saaneet yhä suuremman roolin. Näin lähennetään ”tietotyötä”, siis työtä, jossa erityyppisten tietoaaineistojen käsittelyllä on keskeinen rooli.

Vähämäki (2006, 100) kirjoittaa, että tietoyhteiskunnassa keskeisessä asemassa on aivotyö, älykkyys ja älyn käyttö, siis jokin sellainen, jota voidaan kutsua ”aivojen väliseksi yhteistyöksi” tai yhteistyöksi, toiminnaksi ja liikkeeksi aivoissa. Tämä yhteistyö on vailla tilallista olemassaoloa, sitä ei hallitse ajallinen jatkuvuus, eikä se toimi johdonmukaisesti. Siinä ei myöskään keskeisessä asemassa ole yksilönero, määrätty subjekti, vaan kollektiivinen, yleinen äly. Tärkeää ei ole jokin erityinen tieto, vaan kyky tietää, kyky oppia, levittää ja jakaa tietoa; tärkeää on siis ylipäätään kyky muunnella sitä, mitä ja miten tehdään (ajatellaan). Aivotyö onkin Vähämäen (2006, 100) mukaan epämääräisyytensä, liikkuvuutensa ja tilallisen näkymättömyytensä takia jatkuva uhka auktoriteetille ja ennalta asetetuille rajoille, tarpeille ja normeille. Aivotyötä ei voi palauttaa olemassa oleviin, kodifioituihin tietoihin, siihen, mikä jo tiedetään tai mitä on jo sanottu. Se tapahtuu ennen niitä, ennen mitään tilassa näkyvää tai kuuluvaa suoritusta.

Uudet ammatit vastaavat kehittyvän tietoyhteiskunnan tarpeisiin, ja ne edustavat sen eri tehtävissä tarvittavaa ammattitaitoa. Vaikka vanhojen professionaalisten ammattien katoamista ei ole ennustettu, on ennakoitu, että eri ammattialojen väliset rajat heikkenevät. Uudet käsitykset asiantuntijasta ja asiantuntijaksi kehittymisestä kuvaavat osaltaan tiedollisten ja ammatillisten rajojen ylittämisen mahdollisuuksia. (Tuomivaara & Leppänen 2005, 19.)

Pyöriä (2006, 68) kirjoittaa, että tietoyhteiskunnan ja tietotyön suhteen professionalismi asetuu kiinnostavan ristiriitaiseen valokeilaan. Siinä missä industrialismin laajentuminen legitimoii monien professioiden sosiaalisen statuksen, tietoyhteiskuntakehitys on jossain määrin hämärtänyt teolliselta ajalta perua olevaa yhteiskunnallisen työnjaon hierarkiaa. Esimerkiksi perinteiset jaottelut valkokaulus- ja sinikaulustyön tai toimihenkilö- ja työntekijäportaan välillä eivät enää erottele työntekijöitä yhtä selkeästi kuin ennen. Kun tiedon tuottaminen, prosessointi ja välittäminen ovat tulleet osaksi yhä useamman työntekijäryhmän toimenkuvaa, perinteiset professiot ovat ainakin osittain menettäneet varjelemaansa erityisasemaa. Sitä mukaa kuin tiedon määrä ja merkitys yhteiskunnassa on kasvanut, sitä pienemmäksi yksittäisten asiantuntijaryhmien valta tiedon tuotannon kokonaisuudessa on kutistunut. (Pyöriä 2006, 68–69.)

Eräsaari (1996, 8) kuitenkin huomauttaa, että vaikka ”jälkitraditionaalisessa” yhteiskunnassa asiantuntijat menettävätkin asemansa tietojen, kykyjen ja osaamisen vartijoina, ei tämä suinkaan

tarkoita, että he menettäisivät myös asiantuntemuksensa. Spesialistien tehtävänä on säilyttää ja pitää elossa tiettyjä taitoja tai suorittaa valikointia sekä pitää tietoa ”näytteillä”. (Eräsaari 1996, 10.)

Asiantuntijaksi oppiminen ja kehittyminen ei siis nykyisen näkemyksen mukaan ole siten pelkästään teoreettisen koulutuksen tulosta, vaan taidot karttuvat suurelta osin varsinaisessa asiantuntijatyössä, kun tietoa sovelletaan vuorovaikutustilanteissa. Formaalisen koulutiedon sijasta tiedon soveltamisessa opitaan kokemuspohjaista ja tilanteeseen sidottua eli kontekstuaalista tietoa. (Tuomivaara & Leppänen 2005, 20.) Eräsaari (1996, 11) kiteyttääkin, että tieto ei itsessään ole valtaa, vaan tiedon (ja asiantuntijan) valta tulee vasta sen käytössä ja uudistamisessa.

Osa käytännön tiedosta on niin sanottua hiljaista tietoa, joka jää usein tiedostamattomaksi. Hiljaisen tiedon pohjalta arvioidaan, ennakoidaan ja ratkaistaan ongelmia perustelematta tai käsitteellistämättä toiminnan lähtökohtia. Päätelmät perustuvat enemmän vaikutelmiin kuin julkilausutuihin faktoihin. (Tuomivaara & Leppänen 2005, 20.)

2.2 Hiljainen tieto asiantuntijuuden haasteena

Hannele Koivunen (1997, 76) kirjoittaa, että hiljaisen tiedon käsitteen (tacit knowledge) luoja Michael Polanyi halusi painottaa sitä, miten suuri osuus tunteilla ja ”kätkeyllä todellisuudella” on jokaisen ihmisen tiedossa. Polanyin mukaan myös tieteellisessä tutkimuksessa suuri osa vaikuttavaa tietoa tulee tältä alueelta. Polanyi on kirjoittanut, että ihminen tietää aina enemmän kuin voimme kertoa tai kuvata (Koivunen 1997, 77). Toom (2008, 35) on kerännyt hiljaisen tiedon määrittelyjä ja yhden niistä mukaan Polanyi kohdistaa tarkastelunsa tiedon ja toiminnan hiljaiseen ulottuvuuteen, jossa kulttuuri ja yksilö kohtaavat. Tästä hiljaisesta ulottuvuudesta yksilö kykenee löytämään voimavaran, joka tunnetaan hiljaisen tietämisen tai hiljaisen tiedon käsitteillä.

Tavallisella tiedolla tarkoitetaan sellaisia eksakteja asioita kuten kirjoitetut sanat, matemaattiset kaavat tai kartat. Tämä on yksi tiedon laji, jota voidaan nimittää eksplisiittiseksi tiedoksi. Polanyi loi filosofiassaan käsitteen tacit knowledge, joka voidaan suomentaa ”hiljaiseksi tiedoksi”. Tällä termillä Polanyi tarkoitti määrittelynsä mukaan formuloimatonta tietoa, sellaista tietoa, joka koko ajan vaikuttaa ihmisissä, vaikka sitä ei voida ilmaista tai muotoilla. Tämä on tiedon toinen laji, jota ei voida käsitellä samalla tavoin kuin eksplisiittistä tietoa. Polanyin mukaan ihminen tietää hiljaisen tiedon kautta, milloin eksplisiittinen tieto on totta. Polanyin ajattelussa tacit knowledge näyttäyty lähinnä ihmisten toiminnassa, ja se on hänen mielestään kaiken tietämisen perusta: jos se otettaisiin pois, myös kaikki eksplisiittinen tieto lakkaisi. (Koivunen 1997, 77.)

Hiljaista, sanatonta ja perimmältään määrittelemätöntä tietoa on vaikea määritellä. Perinteisesti sillä tarkoitetaan kaikkea sitä tietoa, jota ei voida kuvata verbaalisesti. (Koivunen 1997, 78.) Alanko-Turunen ja Pasanen (2008, 104) kirjoittavat, että on paradoksaalista pyrkiä sanomaan tai kirjoittamaan jotakin suoraan hiljaisesta tiedosta, sillä se on aina tehtävä tiedon kautta. Tietäminen on historiallista ja käytännöllistä. Tiedon kohteet ja tiedon tuottamisen menetelmät vaihtelevat aikakaudesta toiseen. Tieto ei ole vain havaintoja jostain ulkopuolisesta kohteesta, vaan jo tiedonhankinta ja käyttö toteuttavat tietämisen valtaa. Vallan ja tiedon sidoksessa oleellista ei ole vain tiedon kriteerien etsiminen, määrittäminen ja tarkentaminen. Olennaista on myös se, kenen tiedosta on kyse, kenen tietoa arvostetaan ja kenet asemoidaan asiantuntijaksi.

Koivunen (1997, 78) näkee hiljaisen tiedon sisältävän kaiken sen geneettisen, ruumiillisen, intuitiivisen, myyttisen, arkkityyppisen ja kokemusperäisen tiedon, jota ihmisellä on ja jota ei voida ilmaista verbaalisin käsittein. Hakkarainen ja Paavola (2008, 59) käsittävät hiljaisen tiedon yksilön tai yhteisön toiminnassa merkitykselliseksi tiedoksi, jota on vaikea kielellisesti kuvata tai esittää. Tämä tieto on piilevää tai näkymätöntä siinä mielessä, että vaikka se jossain taustalla ohjaa ja säätelee ihmisen toimintaa, sitä on kuitenkin vaikea määritellä tyhjentävästi. Hakkarainen ja Paavola (mt.) kuvaavat hiljaista tietoa myös käsitteellisen maailman ulkopuolella piileväksi tiedoksi.

Koivunen (1997, 79) kirjoittaa, että olemme tietoisia vain miljoonannesta osasta siitä, mitä aivomme prosessoivat. Hiljainen tieto on ihmisessä läsnä kokonaisvaltaisesti: se on käsien taitoa, ihon tietoa ja aivojen syvien kerrosten tietoa. Hiljainen tieto ohjaa ihmisen valintoja tietovirrassa. Sen pohjalta ihminen voi ohittaa valtavan määrän turhaa tietoa reagoimatta siihen lainkaan.

Vaikka hiljainen tieto on määritelmän mukaan ei-verbaalista aluetta ihmisessä, myös kieli syntyy, kehittyy ja säilyy hiljaisen tiedon varassa. Ihmisyksilön kokemukset suodattuvat aina yhteisen kielen kautta. Kielen arkeologiaan on kerrostunut aiempia merkityksiä ja käyttötapoja, jotka vaikuttavat sen käsitteiden käyttöön ja tulkintaan. Nämä käsitteet perustuvat hiljaiseen tietoon. Jokainen ihminen on sidottu kielen hiljaiseen ulottuvuuteen käyttäessään kieltä jo ajattelunsa välineenä tai kommunikoidessaan toisten kanssa. Niinpä myös uusien asioiden nimeäminen ja määrittely saa ulottuvuutensa tätä kielen hiljaista arkeologista tietovarantoa vasten. Kielen kautta olemme sidoksissa yhteiseen hiljaiseen tietoon. (Koivunen 1997, 80.)

Polanyi erottaa toisistaan kaksi tiedon muotoa: tacit knowledgen eli hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon, josta hän käyttää myös nimitystä focal knowledge. Jälkimmäistä tiedon lajia voidaan kutsua vaikkapa fokusoiduksi tiedoksi, joissakin yhteyksissä sitä nimitetään myös koodatuksi tiedoksi, coded knowledgeksi. Hiljainen tieto ja fokusoitu tieto edustavat tiedon kahta eri ulottuvuutta. Fokusoitu tieto määrittelee juuri käsittelemäämme asiaa ja tekee sen näkyväksi. Tässä käsittelyssä tarvittava välttämätön taustatieto on hiljaista tietoa. Olennainen looginen ero hiljaisen ja fokusoidun

tiedon välillä on se, että fokuoaitua tietoa on mahdollista arvioida kriittisesti, koska se on ilmaistu eksplisiittisesti. Hiljaisen tiedon kohdalla samanlainen dokumentoitavissa oleva kriittinen päättelyketju ei ole mahdollinen. Fokuoaitu tieto lähtee ilmaistavissa olevista pmissseistä. Nämä kaksi tiedon muotoa täydentävät toisiaan. (Koivunen 1997, 80.)

Hiljainen tieto auttaa käsittelemään ja kehittämään fokuoaitua tietoa. Se, mikä milloinkin toimii hiljaisena tietona, vaihtelee tilanteen mukaan. Myös tieteellistä tietoa muotoillessamme olemme riippuvaisia sellaisesta tiedon ja tieteen traditiosta, jota emme pysty verbaalisesti kuvaamaan. Tämä traditio vaikuttaa tieteelliseen tiedonhankintaan, hypoteesien asettamiseen ja koodatun tiedon valintaan. On mahdotonta kuvata eksplisiittisesti tieteellisen tiedonhankinnan koko prosessia. (Koivunen 1997, 81.)

Polanyi korostaa sitä, ettei ole mahdollista ennustaa tieteellisen tiedon vaikutuksia, koska ne ovat riippuvaisia vastaanottajan ymmärryksestä ja kulttuurista. Tässä mielessä fokuoaiduintakaan tietoa sisältävässä dokumentissa on aina mukana hiljaisen tiedon alue ja jokaisella tekstillä on tämä hiljaisen tiedon ulottuvuus. Rajapinta hiljaisen ja koodatun tiedon välillä on äärimmäisen mielenkiintoinen, koska hiljaista tietoakin voimme kuvata tai lähestyä vain verbaalisten määritelmien kautta. (Koivunen 1997, 81.)

Jokainen löytö, keksintö ja hypoteesi edellyttää ”loogisen kuilun” ylittämistä. Intuition hetkellä tapahtuu ”valaistuminen”, kun oivallus yhtäkkiä ylittää tämän kuilun. Se merkitsee sitä, että ajattelu käsittelee samanaikaisesti molempia tiedon lajeja ja pystyy tuottamaan niistä kokonaisuuden, josta nousee uusi hypoteesi. Hypoteesin synnyttäminen merkitsee ulottumista siihen, mitä ei vielä edes tiedetä. Miten se on mahdollista? On katsottava sitä, mitä halutaan, lopputulosta ja päämäärää sen sijaan, että keskityttäisiin vain tunnettuihin tosiasioihin. Ja tulos on yllättävä: suuret keksinnöt muuttavat koko tulkintakehyksemme. Tieteellinen keksintö paljastaa uutta tietoa, mutta uusi visio, joka siitä seuraa, ei ole tietoa. Se on vähemmän kuin tieto, sillä se on arvaus: mutta se on enemmän kuin tieto, sillä se on ennakkotietoa vielä tuntemattomista ja tällä hetkellä vielä käsittelemättömistä asioista. (Koivunen 1997, 82.)

Polanyin mukaan tiedon prosessointi on irrallisten, muistista tai motoriikasta poimittujen fragmenttien ryhmittelyä ja luokittelua erilaisten kategorioiden ja merkitysten mukaan. Maailmaa luodaan määrittämällä ja nimeämällä ilmiöitä erilaisiin ryhmiin ja luokkiin. Nämä kategoriat koostuvat metodeista, teorioista, tunteista, arvoista ja taidoista. Tämä luokittelu tapahtuu pohjimmiltaan mielen epämuodollisena ja jäsentymättömänä prosessina eikä sitä voida korvata tietoisilla ja muodollisilla luokitteluilla. Tiedon integrointi osaksi omaa hiljaisen tiedon järjestelmää riippuu persoonallisista kyvyistä. Siihen tarvitaan tietynlaista metatietoa, jonka avulla tieto tiedosta jäsentyy. Ihmisillä on paljon metatietoa, vaikka he eivät ole tietoisia siitä. (Koivunen 1997, 83.)

Itse asiassa ihminen liikkuu Polanyin mukaan joka sekunti hiljaisen ja fokusoidun tiedon välissä sekoittaen niitä. Ihmisen peruskyky on uuden tiedon sulattaminen osaksi vanhaa tietovarastoa ja sen jäsentäminen suhteessa mielessä vallitseviin vanhoihin tiedon rakenteisiin ja luokituksiin. Tästä syystä Polanyi luopui aikaisempien teostensa määrittelystä, jossa tietoa ja tietämistä pidettiin synonyymeina. Myöhemmissä teoksissaan hän pitää tiedon käsitettä liian pysähtyneenä ja staattisena ja määrittelee tiedon mieluummin aktiiviseksi tietämisen prosessiksi. Hänestä verbit tietäminen ja oppiminen kuvaavat paremmin tätä prosessia. (Koivunen 1997, 83.)

Polanyin hiljaisen tietämisen teoriassa keskeinen tiedon käsite on traditio. Traditio kuvaa sitä, miten tietoa siirretään sosiaalisessa kontekstissa. Traditio on yksilön ulkopuolinen arvojen järjestelmä, johon sisältyy yhteisön hiljaisen tiedon kokemusvarasto. Sekä kieli että traditio ovat sosiaalisia järjestelmiä, jotka ovat sidoksissa toisiinsa ja joiden taustaa vasten yksilö luo oman hiljaisen tietonsa ja omat merkityksensä. Traditio välittyy sosiaalisesti imitoinnin, rituaalien ja juhlien kautta. (Koivunen 1997, 83–84.)

Yksilön henkilökohtainen, persoonallinen tieto ei näin ollen ole sama kuin hänen subjektiivinen tietonsa, vaan siihen sisältyy paljon kollektiivista hiljaista tietoa. Tämä yhteisöllinen hiljainen tieto siirtyy yksilölle jäljittelyn, samastumisen ja tekemisen kautta, suoraan. Tradition välittämää hiljaista tietoa tai sen siirtämisprosesseja ei ole mahdollista eksplisiittisesti kuvata. Yksilö määrittelee itsensä tätä tradition antamaa taustaa vasten. Traditio siirtää toimintamalleja, ohjeita ja sääntöjä, arvoja ja normeja. Arvot eivät ole subjektiivisia vaan osa tällä tavoin siirtyvää hiljaista tietoa. (Koivunen 1997, 84.) Hiljainen kollektiivinen tieto ihmisten arkitietona koskee kaikkea yhteistä kulttuurista sekä henkistä että materiaalista perintöä, joka tukee, ohjaa ja suuntaa meidän kohdistuneen ja eksplisiittisen tietomme muodostumista (Parviainen 2006, 162).

Hiljaisen tiedon käsite on kohdannut myös kritiikkiä. Alanko-Turunen ja Pasanen (2008, 107) nostavat esiin Kuusisto-Niemen ja Kääriäisen (2005) huomion siitä, että sosiaalityössä vedotaan helposti hiljaiseen tietoon, kun pitäisi pystyä perustelemaan ja puolustamaan tehtyjä ratkaisuja. Alanko-Turunen ja Pasanen (2008, 115) huomauttavat myös, että hiljaisen tietämisen potentiaalit nousevat toiseuden positioista, pikemminkin prekariaatille tyypillisestä koko elämän ja kehon antaumuksellisuudesta uusiin (työ)orientaatioihin kuin ennakkoon harkituista ja laskelmoivista objektisuhteiden järjestelyistä.

2.3 Asiantuntijuus kokemuksena

Ulpukka Isopahkala-Bouret (2008, 84) on tarkastellut asiantuntijuutta kokemuksellisena ilmiönä. Hän tutki, kuinka asiantuntijayhteisöihin osallistuvat toimijat jäsensivät kokemuksiaan asiantuntijuudesta (tai sen puutteesta) mallintamalla aineistolähtöisesti, millaisista osatekijöistä kokemus asiantuntijuudesta rakentuu. Isopahkala-Bouret (mt.) huomauttaa, että tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiantuntijuus palautettaisiin yksilölähtöiseksi, muista toimijoista ja toimintakontekstista irralliseksi, yksilön “pään sisällä” olevaksi tietorakenteeksi ja informaation prosessoinniksi. Sen sijaan, Isopahkala-Bouret toteaa, asiantuntijuuden kollektiivinen luonne otetaan huomioon käsitteellistettäessä sitä, millä perusteella asiantuntijat itse kokevat toimintansa asiantuntijuudeksi.

Isopahkala-Bouret'n (2008, 84) mukaan kokemus asiantuntijuudesta peilautuu usein tilanteisiin, joissa asiantuntijamainen toimintatapa ei ole ollut syystä tai toisesta mahdollista. Näihin tilanteisiin liittyy kamppailua sen suhteen, mitä ylipäätään pidetään asiantuntijuutena. Isopahkala-Bouret'n (2008, 85) mukaan asiantuntijuuden määrittely on valtaan kietoutunut ilmiö. Hän tarkastelee käytänteitä, joiden kautta luodaan käsitystä siitä, mitä asiantuntijuus on ja ketkä voivat perustellusti kutsua itseään asiantuntijoiksi. Asiantuntijuudeksi nimeäminen antaa toiminnalle, ratkaisuille, lausunnoille ja näkemyksille aivan erityisen painoarvon. Se oikeuttaa tietynlaiseen auktoriteettiin. Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, kenelle tuo auktoriteetti tulisi kulloinkin myöntää ja millä perusteella. Isopahkala-Bouret kirjoittaakin siksi asiantuntijuuden kokemusta tarkastellessaan pohtivansa myös asiantuntijuuden määrittelyyn liittyvää neuvottelua ja vallankäyttöä. (Isopahkala-Bouret 2008, 85.)

Isopahkala-Bouret'n (2008, 85) mukaan ymmärrys asiantuntijuuden kollektiivisesta luonteesta tarjoaa puitteet lähestyä asiantuntijuutta kokemuksellisena ilmiönä. Kokemus asiantuntijuudesta rakentuu vuorovaikutteisesti, yhteisöllisten suhteiden kautta, jossain tietyissä historiallisissa ja sosiaalisissa kontekstissa. Kokemus edellyttää osallistumista ja muilta saatua sosiaalista tunnustusta. Käytännössä tunnustuksen saaminen tapahtuu usein niin, että ihmiseltä tullaan pyytämään neuvoa ja häntä pyydetään selittämään, miksi asia on niin tai näin. Tällainen tunnustus saa hänet ottamaan älyllistä vastuuta ja tietystä aihealueesta, syventämään omaa osaamistaan ja näin ollen pikku hiljaa kokemaan itsensä asiantuntijaksi. Kokemusta asiantuntijuudesta vahvistaa edelleen yhteisölliset mukaanottamisen käytännöt, kuten päätöksentekoon osallistaminen ja vastuullisten tehtävien antaminen. (Isopahkala-Bouret 2008, 85.)

Sosiaalisen tunnustuksen saaminen omalle asiantuntijuudelle edellyttää suostumista kontekstin asettamien asiantuntijamaisen toimintatavan ehtoihin. Vain toimimalla tiettyjen kulttuurisesti

määrittyvien käytänteiden mukaisesti voi tulla tunnistetuksi ja tunnustetuksi tietynlaisena, tässä tapauksessa asiantuntijana. Kulttuuriset merkityksenannot siis raamittavat sitä, mitä ja miten kussakin yhteydessä kuuluu sanoa ja tehdä toimiakseen kuten asiantuntijan kuuluu. Tällä on puolestaan vaikutusta siihen, millaisia kokemuksia nimitetään asiantuntijuudeksi. Tässä mielessä kokemus asiantuntijuudesta on alisteinen kulttuurisille merkityksenannoille. Toki asiantuntijayhteisöihin osallistuvat toimijat ovat itse osaltaan luomassa näitä toimintansa ja kokemustensa reunaehtoja. (Isopahkala-Bouret 2008, 25.)

Kokemus asiantuntijuudesta edellyttää siis tietyssä määrin olemassa olevaan kontekstisidonnaiseen asiantuntijarooliin tai -positioon asettumista. Tällainen itsensä paikantaminen tietyssä kontekstissa kulttuurisesti määräytyvän asiantuntijuuden sosiaaliseen kategoriaan tarkoittaa asiantuntijuuteen liitettyjen asioiden olettamista itseä kyseisessä roolissa kuvaaviksi ominaisuuksiksi. Joissain tapauksissa tähän liittyy myös oman asiantuntijuuden ja sen kehittymisen pohdintaa elämäkerrallisessa viitekehyksessä. (Isopahkala-Bouret 2008, 85.)

Asiantuntijuuden kontekstisidonnaisuudesta seuraa, että ei ole yhtä oikeaa tapaa määrittää asiantuntijamaista toimintatapaa. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että myös asiantuntijuuden kokeminen riippuu tilanteesta. Henkilö voi kokea olevansa asiantuntija tietyssä asiassa, tietyssä yhteisössä ja toisessa yhteydessä ei. Hän voi olla myös useassa eri kontekstissa asiantuntijana, mutta kussakin yhteydessä asiantuntijamainen toiminta voi edellyttää hieman erilaista tekemistä ja olemista. Asiantuntijuus ei siis ole henkilökohtainen ominaisuus tai pysyvä status. Monella asiantuntijayhteisössä toimineella onkin kokemuksia sekä asiantuntijuudesta että sen puutteesta. (Isopahkala-Bouret 2008, 85.)

Isopahkala-Bouret'n (2008, 86) tutkimuksessa sosiaalisen tunnustuksen saaminen oli asiantuntijuuden kokemuksen lähtökohta. Lisäksi asiantuntijuuden kokemus näytti edellyttävän jonkin tiedollisen ja taidollisen kokonaisuuden hallintaa ja myös sitä, että pystyi nimeämään tähän liittyvän erityisen tietämyksensä jollain tavalla. Se edellytti näin ollen hyvää käsitystä omasta osaamisesta ja sen suhteesta muiden osaamiseen. Oma tietämys voitiin Isopahkala-Bouret'n (2008, 86) tutkimuksessa ilmaista asiakeskeisesti viittaamalla johonkin sovellukseen, tietokantaan, palveluun järjestelmäympäristöön tai muuhun vastaavaan. Toisaalta omaa tietämystä voitiin määrittää irtautumalla asiakeskeisyydestä ja kuvailemalla omaa tapaa toimia. Asiantuntijuuden nähtiin näin edellyttävän asiakokonaisuuksien, asioiden välisten yhteyksien, ja tiedon soveltamisen mahdollisuuksien ymmärtämistä. Tällöin asiantuntemus määrittyi selkeästi toimintatapana, ei pysyvien asiasisältöjen hallintana.

Isopahkala-Bouret (2008, 87) kirjoittaa, että hänen tutkimukseensa osallistuneilla henkilöillä käsitys omasta tietämyksen laadusta, oli kyse sitten jonkin asiakokonaisuuden hallinnasta tai tietynlaisesta toimintatavasta, päivittyi tilanteisesti ja oman työhistorian myötä. Oman osaamisen taso pyrittiin varmistamaan jatkuvalla tietojen ja taitojen omatoimisella päivittämällä ja tarvittaessa kouluttautumisella.

Isopahkala-Bouret'n (2008, 87) tutkimukseen osallistuneet ilmaisivat usein omaa tietämystä vertaamalla sitä johonkin "toiseen". Tällöin itsellä oleva tietämys esitettiin jollain lailla muita parempana (syvällisempänä, laajempänä, ajantasaisempänä, perustellumpänä tai toimivampana) käsityksenä kulloinkin kyseessä olevasta asiasta. Asiantuntijuuteen liittyvää "paremmin tietämistä" ei välttämättä tuotu korostetusti ja suorasanaisesti esiin, mutta silti eroa tehtiin. Omaa tietämystä voitiin suhteuttaa vaikkapa omaan ei-teknisesti pätevään esimieheen, vasta-aloittaneisiin noviiseihin tai omaan osaamiseen aikaisemmassa työroolissa.

Asiantuntijuuden kokemuksen kannalta näytti siis olevan olennaista, että samanlaisen kokonaisuuden hallintaa ei kenellä tahansa sellaisenaan ollut. Oma tietämys linkittyi toki omalla alalla yleisesti tunnettuun tietoperustaan ja alalla vakiintuneisiin ammatillisiin käytänteisiin. Siksi sitä ei välttämättä lähdettykään samalla alalla, samankaltaisissa asiantuntijatehtävissä toimiviin. Toisaalta taas alan tietoperusta oli erikoistumisen myötä pirstoutunut niin, etteivät samalla alalla toimivat välttämättä jakaneet samaa tietopohjaa. Tämän lisäksi osa Isopahkala-Bouret'n (2008, 87) tutkimukseen osallistuneista toimi täysin uusilla "poikkitieteellisillä" osaamisalueilla, joilla ei ollut mitään vakiintunutta tai yhteisesti jaettua tietoperustaa. Lisäksi työhistoria, työkontekstin tuntemus ja tilannekohtaisesti määrittyvät työtehtävät muovasivat samankaltaisissa tehtävissä toimivillekin erityistä, muista erottuvaa tietämystä.

Tietämyksen oli oltava myös tilanteeseen ja tehtävään nähden asiaankuuluvaa ja oikeanlaista, relevanttia. Se, mitä kuului milloinkin tietää, määrittyi asiayhteyden mukaan. Asiantuntijayhteisön jäsenet, kuten myös muut toimijat, olivat itse aktiivisesti määrittämässä sitä, millaisena tilanteet tuli nähdä ja mitä tietoa kulloinkin tuli soveltaa. (Isopahkala-Bouret 2008, 87.)

Aika-ajoin syntyi myös erimielisyyksiä eri toimijoiden kesken. Tällöin oleellista ei ollut niinkään se, onko omaa tietämystään puolustava henkilö vai hänen asiantuntemustaan kriittisesti arvioivat tahot oikeassa, vaan se, miten neuvotteluprosessi ja sen lopputulos vaikuttivat yhteisössä vallitseviin käsityksiin koskien asiantuntijuutta. Tietämyksen oikeutuksesta neuvottelu on valtapeliä. Ja vain niille, joiden tietämys saa osakseen jaettua sosiaalista tunnustusta, mahdollistuu asiantuntijuuden kokeminen kyseisessä yhteisössä. Toki aina on mahdollista tulla tunnustetuksi asiantuntijana jossain toisessa yhteydessä samaisen tietämyksen avulla. (Isopahkala-Bouret 2008, 87–88.)

Isopahkala-Bouret (2008, 88) toteaa, että hänen tutkimuksensa aineistoissa asiantuntijuuden kokemukseen liittyi toisena elementtinä se, että pystyi vaikuttamaan asioihin ja edesauttamaan tärkeäksi näkemiensä päämäärien toteutumista. Tällainen kyky toimia tarkoitti mahdollisuutta käyttää tietämystään kulloisenkin tilanteen ja tehtävän edellyttämällä tavalla. Se ei Isopahkala-Bouret'n (2008, 88) tutkimuksessa niinkään viitannut taitoon tehdä asioita, vaan ennemminkin tietämyksen ja tilanteisten odotusten vastaavuuteen.

Voidakseen vaikuttaa asioihin, asiantuntijan oli saatava paikka toimijoiden verkostoissa. Oli päästävä osallistumaan sekä itse tekemiseen, että tekemistä koskeviin neuvotteluihin. Kyky toimia edellytti kuulluksi tulemistä. Asiantuntijuuden kokemukseen näytti vahvasti linkittyvän halu ja kyky kehittää sekä työn kohteena olevia asioita että omaa työtä. Asioista haluttiin kantaa vastuuta ja olla itse mukana toteuttamassa päätöksiä tai ainakin seuraamassa niiden toteuttamista. (Isopahkala-Bouret 2008, 88.)

Kyky toimia edellytti myös riittäviä toimintaresursseja, kuten tehtäviin nähden riittävää työaika, sopivia työvälineitä ja mahdollisuutta palautua rauhassa suorituksesta. Se vaati myös suotuisia toiminnan reunaehtoja. Organisatoriset käytänteet, kuten työtä ohjaavat prosessit, säännöt ja työkalut sekä työnjaolliset ja työntekijöiden valintaan liittyvät seikat olivat oleellisia kyvyille toimia. Toiminnallisten prosessien ja niihin liittyvien ohjeistusten ja sääntöjen oli oltava riittävän selkeitä ja ennakoitavia. Niiltä tuli myös voida odottaa riittävää jatkuvuutta, jotta asiantuntijamainen toiminta mahdollistui. Tällaiset pysyvyyttä edustavat rakenteet kyseenalaistuivat ainakin väliaikaisesti muutosten ja yllättävien tilanteiden yhteydessä. (Isopahkala-Bouret 2008, 88.)

Asiantuntijuuden kokemukseen kuului myös ”emotionaalinen” puoli. Tietämyksen ja kyvyn toimia lisäksi on voitava luottaa omaan asiantuntijuuteen ja tuntee olonsa varmaksi toimiessaan asiantuntijatehtävissä. Isopahkala-Bouret (2008, 88) kirjoittaa, että aikaisemmissa tutkimuksissa tunteet on liitetty asiantuntijuuteen lähinnä itsesäätelyn käsitteen kautta. Tällöin tunteiden rooli on ollut edesauttaa asiantuntijaksi kehittymistä ja hyvään asiantuntijasuoritukseen pääsemistä. Tunteita on tällöin pyritty ohjailemaan ja kontrolloimaan niin, että ne mahdollistavat kurinalaisen ja tavoitesuuntautuneen toiminnan. Asiantuntijuuden kokemuksessa luottamuksen ja varmuuden tunne osoittautui kuitenkin itseisarvoisen tärkeäksi. Isopahkala-Bouret (2008, 88–89) kuitenkin huomauttaa, että kokemuksellisen asiantuntijuuden yhteydessä luottamuksen ja varmuuden tunnetta ei tarkastella yksilöllisin käsittein, esimerkiksi itsetuntona. Se ei tässä yhteydessä viittaa myöskään verkostomaisessa asiantuntijuustoiminnassa tärkeään toimijoiden keskinäiseen luottamukseen. Tosin näiden välillä voi nähdä yhteyden siinä mielessä, että muiden osoittama luottamus vahvistaa luottamusta omaan tietämykseen ja kykyyn toimia. Luottamuksen ja varmuuden tunne nähdäänkin kontekstisidonnaisena ja sosiaalisesti määräytyvänä.

Toisaalta luottamuksen ja varmuuden tunteessa oli kysymys kokonaisnäkemysten muodostumisesta. Onhan vain osa tietämyksestä sellaista, että sen paikkaansa pitävyys voidaan testata ja varmistaa. Useimmiten luottamuksen ja varmuuden tunne rakentuu siis ”faktojen” sijaan kokemuksen tuomalle perspektiiville ja oman toiminnan reunaehtojen tuntemiselle. Toisin sanoen se syntyy siitä, että tietää myös, miksi asioita tehdään. Se liittyi työn päämäärien, relevanssin ja mielekkyyden kysymyksiin. Luottamuksen ja varmuuden tunteessa on näin ollen kyse myös eettis-moraalisten sitoumusten kautta syntyvästä vakuuttuneisuudesta, että tekee oikeita asioita. (Isopahkala-Bouret 2008, 89.)

2.4 Tiedollinen auktoriteetti

Tiedollinen auktoriteetti (cognitive authority) on tiettyyn viralliseen tai epäviralliseen kategoriaan luettavissa oleva ihminen tai muu tiedonlähde, jolla oletetaan olevan tai jonka ajatellaan olevan tietämystä jostain asiasta. Tiedollisen auktoriteetin tarpeellisuus selittyy sillä, ettei meillä ole aikaa tai resursseja tarkistaa empiirisesti kuin pieni osa niistä lukuisista tietoväitteistä, joita ympärillämme risteilee. Joudumme tekemään muiden tuottamien representaatioiden, kuvausten ja tietoväitteiden, varassa erotteluja toden, harhaluulon ja valheen välillä. (Tuominen 2006, 88.)

Tiedolliset auktoriteetit ovat usein jonkin asiantuntijakategorian edustajia, henkilöitä, joiden institutionaalinen asema ja henkilökohtainen kokemus viittaavat poikkeuksellista tiedon muodostusta koskeviin kykyihin tietyllä alueella. (Tuominen 2006, 89.) Wilson (1983, 13–14) kuitenkin huomauttaa, että on eroa asiantuntijuuden ja auktoriteettiaseman välillä. Joku voi olla asiantuntija, vaikkei kukaan ymmärtäisi tai huomaisi että niin on, mutta auktoriteettiin tarvitaan aina auktoriteettiaseman tunnustava toinen henkilö.

Ihminen tunnustaa jonkun henkilön olevan tiedollinen auktoriteetti itselleen, jos hän on taipuvainen uskomaan johonkin käsitykseen sillä perusteella, että auktoriteettina pidetty henkilö kannattaa sitä. Perusteltu tiedollinen auktoriteetti edellyttää, että auktoriteetti on pätevä kyseisellä alueella ja että hänen totuudenmukaisuuteensa voi luottaa. Pätevyyteen tai totuudenmukaisuuteen voi puolestaan luottaa joko järjenvastaisen päätöksen tai järjellisen perustelun pohjalta. Järjenvastainen päätös on perustana sokealle luottamukselle, joka vääristää auktoriteettisuhteen. Auktoriteetin oikeutus voi perustua välittömään kokemukseen tai järkipäiseen perusteluun. Järkipäinen perustelu pohjautuu yleensä kokemuksesta tehtyyn yleistykseen joko auktoriteetista itsestään, tai siitä ihmisryhmästä johon hän kuuluu. Molemmissa tapauksissa käytetään todistusaineistoa, joka ei ole varmaa.

Tällainen argumentti on loogisesti heikko, vaikka se saattaakin olla suhteellisen luotettava käytännössä. Erilaiset epäilevät asenteet tiedollista auktoriteettia kohtaan perustuvat tähän loogiseen heikkouteen. Kaikkein radikaaleimmat vievät epäilyn niin pitkälle, että kieltävät kaikki auktoriteetit. Vähemmän radikaalit epäilyn muodot hyväksyvät vain tieteelliset auktoriteetit. Tämän kannan ongelmana on se, ettei tieteilijä ole auktoriteetti arvojen, filosofian tai uskonnon kysymyksissä. On siksi vaikeaa perustaa yhteiskunnallista elämää pelkästään tieteilijöiden tiedollisen auktoriteetin varaan. (Puolimatka 1999, 235.)

Tuomisen (2006, 89) mukaan tiedollisen auktoriteetin saavuttaminen edellyttää aina luottamusta. Asiantuntijuus on henkilökohtaisen tiedollisen auktoriteetin saamiselle tai ansaitsemiselle välttämätön, mutta ei ainoa ehto. Tiettyä dokumenttia tarkasteltaessa punnitaan paitsi argumentaation sisällöllisiä ja muodollisia piirteitä, myös sen laatijan yleistä uskottavuutta: pohdimme, kuinka vakavasti otettava tietäjä on kyseessä. Mitä lähempänä arvioimamme tekstin, ajankohtaisohjelman tai multimediaesityksen tekijöiden maailmankuva on omaamme, sitä helpompaa meidän on hyväksyä heidän tiedollinen auktoriteettinsa. Wilson (1983, 25) kirjoittaa, että aiemmat uskomuksemme rajoittavat sitä, mitä voimme hyväksyä uusiksi uskomuksiksemme ja sitä, ketä hyväksymme tiedollisiksi auktoriteeteiksi.

Tiedollinen auktoriteetti rajoittuu siis tietylle tiedon alueelle henkilön pätevyyden mukaan. Ihmiset saattavat olla eri mieltä jonkun tietyn ihmisen pätevyydestä ja siten myös hänen tiedollisesta auktoriteetistaan. Kouluopetus perustuu tiedolliseen auktoriteettiin. Koska tiedon alue on paljon laajempi kuin kukaan yksityinen ihminen voi koskaan hallita, tuon laajan tietomäärän joukosta on poimittava oppijan kannalta olennainen tieto. Ilman ohjausta oppija voi turhautua tässä valintatehtävässä vaihtoehtojen runsauden takia. Tiedollisesta ohjauksesta ei ole paljoakaan hyötyä ilman oppijan kiinnostusta aiheeseen. Siksi vapaudesta syntyvä kiinnostus ja merkitykselliseksi koettu ohjaus ovat riippuvaisia toisistaan. Vasta kun oppijassa on herännyt riittävä kiinnostus tietoon, hän voi kokea mielekkääksi tiedon järjestelmällisen opiskelun. Tällöin ohjauksen tarve kasvaa, jos tiedon hankkimisessa halutaan edetä tarkoituksenmukaisesti. Tarjolla olevan tiedon joukosta on valittava se ydin, joka parhaiten auttaa edistymään asian hallinnassa. Opetuksen tarkoitus on kehittää oppijoissa valmiuksia itsenäisesti arvioida asioiden oikeellisuutta, mutta alkuvaiheessa opettajan auktoriteetilla on tärkeä merkitys. (Puolimatka 1999, 236.)

Toisaalta tiedollinen auktoriteetti ei ole vain ihmisyksilöihin liitetty ominaisuus, vaan esimerkiksi tietty kirja, lehtiartikkeli, instrumentti tai organisaatio voidaan mieltää vakuuttavan tiedon taakkeksi. Esimerkiksi yliopistoon tai tiedeinstituutioon assosioidaan usein kollektiivisluontoista tiedollista auktoriteettia. (Tuominen 2006, 89.) Puolimatkan mukaan näyttäisi siltä, että tiedolliseen auktoriteettiin turvautuminen on usein tarkoituksenmukaista. Kohdatessaan jonkin ongelman jonka

joku toinen on jo ratkaissut omassa elämässään, voi hyötyä tuon toisen ajatuksista vaikkei sokeasti luottaisikaan hänen ratkaisuunsa. Näin kaikkea ei tarvitse oppia yrityksen ja erehdyksen kautta. (Puolimatka 1999, 237.) Wilson (1983, 19) tiivistää tiedollisen auktoriteetin perusolemuksen yksinkertaisesti näin: se on jonkun henkilön mielipiteiden ja neuvojen ottamista enemmän tai vähemmän vakavasti.

Perinteinen tapa arvioida henkilön kognitiivista auktoriteettia on kysyä ”Mikä pätevöittää hänet puhumaan tästä aiheesta?”. Ammatillinen erikoistuminen tarjoaa perustan kognitiivisen auktoriteetin tunnustamiselle. Samoin muodollinen koulutus, jonka myötä aiheeseen on tutustuttu syvästi, ja suoritettut tutkinnot. Ammatillinen erikoistuminen ja koulutus eivät kuitenkaan ole ainoat keinot saavuttaa kognitiivista auktoriteettia. Sen voi saada myös muiden alan toimijoiden arvostuksen perusteella. Ne, jotka ovat jo kognitiivisia auktoriteetteja, voivat siirtää kognitiivista auktoriteettia eteenpäin. (Wilson 1983, 22–23.)

Edellä mainittujen epäsuorien kognitiivisen auktoriteetin saavuttamistapojen lisäksi on myös suoria tapoja. Ensinnäkin jonkun henkilön tiedollinen auktoriteetti voidaan oikeuttaa yksinkertaisesti siksi, että hänen näkemyksensä ovat itsessään järkeenkäyviä, vakuuttavia tai vetoavia. Auktoriteetin voi saavuttaa myös yksinkertaisesti henkilökohtaisen luottamuksen perusteella. (Wilson 1983, 24–25.)

2.5 Asiantuntijuus ja auktoriteetti

Wilsonin (1983, 26) mukaan englanninkielisiä termejä *expert* (asiantuntija) ja *authority* (auktoriteetti) käytetään synonyyminomaisesti. Tämä on sikäli luonnollista, että asiantuntijuuden nähdään olevan erityistietämystä ja auktoriteetin perustuvan tiedon hallitsemiseen. On kuitenkin hyvä pitää yllä eroa asiantuntijuuden ja auktoriteetin käsitteiden välillä. Vaikka asiantuntijalla olisi erityistietoa jostain asiasta, se ei välttämättä ole tietoa todellisesta maailmasta takaa auktoriteetin tunnustamista. Wilson (1983, 26–27) käyttää esimerkkinä astrologiaa. Vaikka astrologiaa ei enää nykyään pidetä pätevänä tieteenä, voimme silti erottaa astrologian asiantuntijan ja henkilön, joka ei hallitse astrologiaa. On siis olemassa asiantuntijuutta ilman auktoriteettia.

On myös olemassa paitsi tietoa jota ei enää pidetä totena, myös useita kilpailevia tiedon lajeja tai koulukuntia, jotka vaativat auktoriteettia samalla aihealueella. Tästä seuraakin kysymys, mikä koulukunta näistä, jos mikään, on sellaista asiantuntijuutta joka takaa tiedollisen auktoriteetin. Esimerkiksi erilaiset psykoterapiakoulukunnat edustavat erilaisia näkemyksiä. Koulukunnan lisäksi täytyy valita vielä valittua koulukuntaa edustavista asiantuntijoista sopiva. (Wilson 1983, 27.)

2.6 Ammatti-identiteetti

Katja Vähäsantanen (2007, 156–) mukaan ammatti-identiteetti on yksilön käsitys itsestään ammatinsa edustajana. Se kuvaa myös sitä, mikä on yksilölle tärkeää, kun hän toimii ammatissaan. Ammatti-identiteettiin kuuluvat ammattia koskevat arvot, eettiset ulottuvuudet ja tavoitteet. Eteläpellon ja Vähäsantanen (2006, 26) kirjoituksessa mainitaan edellisten lisäksi myös se, mihin ihminen kokee kuuluvansa ja samastuvansa, mitä hän pitää tärkeänä sekä mihin hän sitoutuu työssään ja ammatissaan.

Perimmiltään identiteetin rakentumisessa on kyse sosiaalisen ja persoonallisen eli rakenteiden ja yksilön välisestä suhteesta. Ammatti-identiteetin rakentumisessa korostuvat sosiokulttuuriset olosuhteet, normit ja arvot sekä yksilöllinen elämänhistoria, persoonalliset näkemykset ja uskomukset. (Vähäsantanen 2007, 156.) Merkillepantavaa on se, että Vähäsantanen ei mainitse ammatti-identiteetin rakennusaineena suoritettua (akateemista) koulutusta. Niinpä tämä käsitys ammatti-identiteetistä sopii hyvin peilattavaksi kokemusasiantuntijuuden, johon ei ole tietynmuotoista koulutusta, yhteydessä.

Postmodernissa ajassamme yhteiskunnan rakenteellisten ja institutionaalisten muutosten johdosta identiteetin rakentuminen on aiempaa avoimempaa, yksilöllisempää ja moninaisempaa. Säätelevien rakenteiden ja perinteiden sitovuus ja ohjaavuus yksilön toiminnassa ja identiteetin rakentumisessa ovat heikentymässä. Teollisen yhteiskunnan yhteiset ryhmäkohtaiset merkityslähteet ovat hajoamassa ja menettämässä merkitystään. Yhteiskunnallisesti sitovia yhteisiä roolimalleja on yhä vähemmän. Yksilön valta on kasvanut suhteessa rakenteisiin, yksilöllinen toimijuus on vapautunut rakenteellisesta sanelusta ja kulttuurin pakottavista voimista. Nykyään yksilöllä on yhä enemmän valinnan mahdollisuuksia elämässä ja vapautta rakentaa omaa identiteettiä. (Vähäsantanen 2007, 158–159.)

Vähäsantanen (2007, 159) esittelee laajaa työhön liittyviä identiteettejä ja niiden rakentumista nykyajan työelämässä tutkinutta tutkimushanketta. Tutkimuksen mukaan monissa Euroopan maissa ja ammattiryhmissä ollaan siirtymässä sosiaalisesti jaettavista identiteettimalleista yksilöllisen identiteetin rakentamiseen. Amatit ja ammattiryhmät ovat näin menettämässä merkitystään samaistumisen kohteina. Identiteetin rakentumisessa korostuukin yksilöllisyys ja ainutlaatuisuus, kun yksilö voi rakentaa käsitystään itsestään ammatin edustajana persoonallisten uskomustensa ja näkemys-

tensä perusteella. Tämä vähemmän perinteisiin professioihin kiinnittyvä ammatti-identiteetin rakentamismahdollisuus luo todennäköisesti tilaa uudellaisille ammattiryhmille, joiden työ ja tietämys perustuu muuhun kuin muodolliseen koulutukseen.

Jatkuva ammatillisen identiteetin rakentaminen ja oman osaamisen uudelleenmäärittely on haaste, joka koskettaa yhä useampaa työntekijää. Kun työura on entistä useammin katkolla ja moni vaihtaa tehtäviä tai ammattia, ammatillisen identiteetin rakentamisesta on tullut koko työuran mittainen tehtävä. Globaaliin kilpailuun perustuvassa markkinataloudessa työntekijöillä on entistä harvemmin mahdollisuus jatkuvuuteen ja ennustettavaan uraan. Katkokset, epävarmuus, epämukavuudet ja lyhyet, projektiluontoiset työsuhteet eivät mahdollista pitkäjänteistä ammatillisen identiteetin rakentamista ja sitoutumista johonkin suhteellisen pysyvään ammattikuvaan, ammatilliseen yhteisöön tai työhön. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27–28.) Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006, 27) kirjoittavat, että tarve tunnistaa, tehdä näkyväksi ja markkinoida omaa osaamista ja vahvuuksia edellyttää tietoisuutta omasta ammatti-identiteetistä ja osaamisesta.

Lisäksi nykyisessä jälkiteollisessa yhteiskunnassa korostetaan yksittäisten organisaatioiden asettamien identiteettimallien merkitystä ammatti-identiteetin rakentumisessa. On havaittu, että työntekijöiltä vaaditaan organisaation määrittelemän subjektiaseman hyväksymistä ja organisaation ydinarvoihin, tavoitteisiin ja kulttuuriin samastumista. Työntekijän tulee kiinnittyä ammatin sijasta työpaikkaan ja organisaatioon. (Vähäsantanen 2007, 159.)

Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006, 45) toteavat, että laajimmillaan ammatillinen identiteetti voidaan nähdä yksilön omakohtaisena suhteena yhteiskunnalliseen toimintaan ja työnjakoon: siihen, miten hän näkee paikkansa, asemansa ja osallisuutensa kokonaisuudessa.

3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

Kokemus on sitä, mitä meille tapahtuu. Välitön kokemus, omakohtainen kokemus tai eletty kokemus ovat termejä, joita käytetään tarkoittamaan jonkin itselle tapahtuneen asian seurauksena muodostunutta tietoa. Toisin sanottuna, ”kokemus opettaa”. Sosiaali- ja terveydenhuollossa puhutaan nyt myös ”kokemusasiantuntijoista”. Tämä merkitsee, että kokemusasiantuntijoiden tietämyksen ja asiantuntemuksen ymmärretään seuraavan heidän välittömästä kokemuksestaan (esimerkiksi palveluiden käyttäjinä) eikä ainoastaan heidän akateemisista opinnoistaan tai ammatillisesta koulutuksestaan. Kokemuksia arvostetaan itsessään. (Beresford 2008, 39.)

Kokemusasiantuntijuutta käsittelevä suomenkielinen kirjallisuus liittyy pitkälti kokemusasiantuntijuuden käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa (Karoskoski 2010; Toikko 2011; Beresford & Salo 2008). Niissä kokemusasiantuntijuuden avulla on pyritty lisäämään asiakkaiden osallistumista luomalla uudenlaista kulttuuria ja toimintatapaa, joissa asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Näin asiakas ei ole enää vain asiakas vaan pikemminkin kokemusasiantuntija. Toikko (2011, 103) kirjoittaa, että kysymyksessä on huomattava toimintakulttuurin muutos, koska osallistuminen tarjoaa uudenlaisen vaikuttamismahdollisuuden. Kokemusasiantuntijana asiakas ei edusta vain omaa henkilökohtaista asiaansa vaan kollektiivista asiakaskuntaa.

Asiakkailla on taitoa ja tietoa, jonka perusteella palveluita voidaan suunnitella, toteuttaa ja arvioida. Kokemustiedon myötä asiakkaat voivat lähestyä ammattilaisia tasavertaisesti. Kokemustieto asetetaan tällöin rinnan ammatillisen tiedon kanssa. Molemmat tiedon lajit ovat muodostuneet eri tavalla, mutta omassa kontekstissaan ne lepäävät kuitenkin relevantilla perustalla. Kokemustiedon käyttökelpoisuus punnitaan avoimilla asiantuntija-areenoilla. (Toikko 2012, 7.)

Englanninkielisessä kirjallisuudessa kokemusasiantuntijuuteen viitataan yleensä termillä ”(service) user involvement”. Tämä voidaan suomentaa palveluiden käyttäjien osallistumiseksi. Nämä termit eivät kuitenkaan ole synonyymeja, ja pyrin käyttämään toisten kirjoittajien tekstiä lainatessani heidän itse valitsemiaan termejä.

Ropposen (2012, 11) mukaan kokemusasiantuntija-käsitteeseen kaivattaisiin myös tarkennusta. Lisäksi kokemusasiantuntijaksi voi kuka tahansa nimittää itseään eikä tätä nimikettä ole suojattu kuten esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiden nimikkeet. KoKoA, Koulutetut kokemusasiantuntijat ry on yhdistys, jonka tarkoituksena on toimia mielenterveys- ja päihdekuntoutujiin sekä vammaisiin kohdistuvien ennakkoluulojen murtajana, kokemusasiantuntijatyön edistäjänä sekä mielenterveys-, ja päihde- ja vammaispalveluiden kehittämisen tukena. Yhdistyksen jäsenyys edellyttää kokemusasiantuntijakoulutuksen käymistä.

Kokemusasiantuntijuuden kehittyminen edellyttää, että sille annetaan tila ja mahdollisuus tulla julki. Kysymys on asiakkaiden äänestä ja sen kuulemisesta. Organisaatiot voivat sitoutua kokemustiedon hyödyntämiseen arvolauseilla ja strategisilla päätöksillä. Toisaalta on huomattava, että kokemusasiantuntijuuden kehittyminen ei ole lineaarinen prosessi. Se edellyttää kaikkien osapuolten yhtäaikaista sitoutumista kokemustiedon kehittämiseen ja hyödyntämiseen. Kysymys on myös kulttuurisesta muutosprosessista, joka edellyttää yhteistä dialogia. (Toikko 2012, 7.)

Peter Beresford on Lontoon Brunelin yliopiston sosiaalipolitiikan professori, joka puhuu niin yliopistoelämässä kuin julkisuudessaakin avoimesti omasta taustastaan mielenterveyspalveluiden käyttäjänä. The National Conference of University Professors -esseekilpailun voittaneessa Professorin muuttuva rooli -esseessään Beresford (2008, 75) kirjoittaa olevansa tietääkseen ensimmäinen professoriksi nimitetty aktiivinen mielenterveyspalveluiden käyttäjä. Beresfordin (2008, 75) mielestä jännittäväntä professoriksi nimittämisessä oli se, ettei hänen taustansa ollut este nimitykselle vaan se enemmänkin auttoi asiassa. Myöskään Markku Salon (2009, 219–228) haastattelema englantilainen kokemustutkija, väitöskirjaansa tekevä Joanna Fox ei koe tulleen akateemisessa maailmassa leimatuksi skitsofreniadiagnoosinsa takia. Hänen mukaansa hänen kokemustaan mielenterveydestä on enemmänkin pidetty tutkimustyön etuna kuin haittana, ja diagnoosi on enemmän avannut kuin sulkenut ovia hänelle tutkijana.

Professorin viran lisäksi Beresford toimii puheenjohtajana Iso-Britannian kansallisessa palveluiden käyttäjien Shaping Our Lives -järjestössä ja verkostossa. Järjestön tehtävänä on Beresfordin (2008, 9–10) mukaan parantaa ihmisen elämää ja varmistaa, että heillä on enemmän sanavaltaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä sekä tarvitsemiinsa palveluihin ja tukeen, jotta he voisivat elää täysipainoista elämää. Järjestö tekee tutkimus- ja kehittämistyötä ja on läheisessä yhteistyössä paikallisten palveluiden käyttäjien ja heidän järjestöjensä sekä maan hallituksen ja muiden valtaapitävien kanssa.

Beresford (2008, 10) kirjoittaa:

Olemme osallistuneet muun muassa palveluiden suunnitteluun ja niiden johtamiseen, omien palveluiden ja henkilökohtaisten tukiohjelmien tuottamiseen, ammatilliseen koulutukseen, laadunarviointiin sekä tietenkin omaan tutkimustoimintaan. (Beresford 2008, 10.)

Vaikka kokemusasiantuntijatoiminnassa usein pyritäänkin vaikuttamaan koko palvelujärjestelmään, ei pidä vähätellä sen vaikutuksia kokemusasiantuntijan omaan elämään. Oman eletyn ja koetun tarinansa kertominen voi olla terapeutista (Karoskoski 2010, 135). Aloyse Raptopoulos, silloinen taidesosiologian maisteriopiskelija, sairastui vuonna 2001 psykoosiin ja joutui psykiatriseen sairaalaan. Tämän ja siitä seuranneiden kokemusten perusteella hän on tehnyt monenlaisia kokemusasiantuntijatehtäviä. Raptopoulos (2009, 93) toteaa, että osallistuminen ja vapaaehtoistyö auttaa rakentamaan elämää uudelleen psyykkisen sairastumisen jälkeen. Se auttaa sosiaalisen verkoston luomisessa ja johtaa näin sosiaaliseen yhteenkuuluvaisuuden tunteeseen. Kehittämishankkeisiin osallistuminen voi toimia myös askelena kohti paluuta työelämään. Raptopoulos (2009, 94) kirjoittaa, että nosti itsetuntoa tulla valituksi kokemusasiantuntija-kouluttajaksi *siksi* mitä hän oli, ei *siitä huolimatta*. Hän kuvaakin koulutus- ja kehittämistehtäviään ”pääasialliseksi terapiakseen” (mt. 95).

Karoskoski (2010, 131) on käyttänyt psykoedukaatiota järjestämissään koulutuksissa. Hän kirjoittaa, että oman sairauden tunteminen on kuntouttavaa ja sitä koskevan tiedon opiskelu voi olla terapeutin kokemus. Kun sairaus ei ole parannettavissa, on opeteltava elämään sen kanssa ja pyrittävä minimoimaan sen toimintakykyyn kohdistamia haittoja.

Sosiaalihuollolle kysymys asiakkaiden kokemuksen tunnistamisesta ei ole uusi asia, vaan se sisältyy klassiseen empowerment- eli osallisuuskeskusteluun (Toikko 2011, 104). Akateemiseen empowerment-pohdintaan verrattuna kokemuksen tunnistaminen nähdään Toikon (2011, 104) mukaan hyvin konkreettisena asiana. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja siksi oikeutettu osallistumaan omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Osallistumisella ei tarkoiteta vain asiakkaan voimaantumista suhteessa omaan elämäänsä vaan valtaantumista myös suhteessa palvelujärjestelmään. Raptopoulos (2009, 82) kirjoittaa, että hän tuskin olisi ryhtynyt vaikuttamaan mielenterveyspalveluihin jos ei olisi kokenut itse potilaana mielenterveyshoitojärjestelmän toimimattomuutta. Vasta vuosia omakohtaisen kokemuksen jälkeen hän tuli tietoiseksi osallisuuden poliittisesta ulottuvuudesta.

Toikko (2011, 105) kirjoittaa, että asiakkaiden osallistuminen on ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Ajatus osallistumisesta on läpäissyt lähes kaikki eurooppalaisen sosiaalipoliittikan mallit, ja se kumpuaa sosiaalipalveluiden laatua ja muotoa koskevasta kritiikistä. Palveluiden suunnittelu, toteutus ja kehittäminen on annettu lähes yksinomaan virallisen järjestelmän oikeudeksi, vaikka

palvelut eivät aina vastaakaan asiakkaiden tarpeisiin. Käytössä on tilaaja-tuottaja -malli, jossa palveluiden muoto ja sisältö päätetään vain tilaajan ja tuottajan välisen neuvottelun tuloksena.

Toikko (2011, 107) toteaa, että palvelujärjestelmää on vaikea kehittää, jos sitä ei tehdä yhteistyössä kaikkien niiden kanssa joita kehittäminen koskettaa. Leivo, Tamminen ja Vanhanen (2008, 136) kirjoittavat:

Sosiaaliturvan ammattilaisten apuna toimivat, asiakkaista koostuvat ja säännöllisesti kokoontuvat käyttäjäpaneelit toisivat arvokkaan lisänsä sosiaaliturvan toteuttamiseen ja päätöksentekoon. Tutkimukset, selvitykset ja kartoitukset tehdään usein virkamiestyönä ja alan ammattilaisten toimesta. Niitä saatetaan höyryä toimintakentän järjestöjä kuulemalla, mutta tutkimuksen kohderyhmää voisi hyödyntää enemmän aktiivisina toimijoina, asiakkaan äänen kuuluville saattajina ja vahvistajina. Suora vaikuttaminen ja päätöksenteko vahvistavat luottamusta palvelujärjestelmään ja inhimillistävät joskus monimutkaista avustuskokonaisuutta.

Asiakkaiden osallistumisessa voidaan nähdä neljä eri tasoa, joilla osallisuus ymmärretään hivenen toisistaan poikkeavilla tavoilla. *Asiakkaiden ymmärtäminen* liittyy ajatukseen, jossa ammattilaiset pyrkivät itse tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Tällöin on tavoitteena pyrkiä ulkoapäin ymmärtämään palvelunkäyttäjien maailmaa. Asiakkaiden näkemyksiä voidaan selvittää esimerkiksi haastattelujen, keskustelutilaisuuksien tai erilaisten foorumien avulla. Oletuksena on, että asiakkaiden näkemysten ymmärtäminen ohjaa palveluiden kehittämistä. Kaiken kaikkiaan asiakkaat jäävät tällöin kuitenkin passiiviseen asemaan, jossa he eivät osallistu esimerkiksi varsinaiseen kehittämistoimintaan.(Toikko 2011, 107.)

Asiakkaiden rajoitettu osallistuminen tarkoittaa sitä, että asiakkaat voivat saada aktiivisen, mutta rajoitetun osallistumisoikeuden. Tällöin he voivat esittää mielipiteitä ja näkemyksiä palveluista, mutta he voivat osallistua myös palveluiden kehittämiseen. Keskustelu ei kuitenkaan etene avoimen konseptin mukaisesti, vaan kehittämisen tavoite ja muoto on asetettu etukäteen ja usein toimijoiden kannalta myös ulkoapäin. Organisaation johdon näkökulmasta tällainen toimijoiden osallistuminen nähdäänkin välineellisenä. Sen avulla voidaan vähentää esimerkiksi muutosvastarintaa. Asiakkaat voivat osallistua ennalta asetettujen teemojen käsittelyyn, mutta he eivät voi osallistua organisaation varsinaisten prosessien ohjaamiseen. (Toikko 2011, 108.)

Asiakkaiden tasavertainen osallistuminen on sitä, että asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina muiden asiantuntijoiden rinnalla. Tästä näkökulmasta heidän osallistumisensa on yhtä tärkeää kuin muidenkin toimijoiden. Asiakkaiden osallistumista ei nähdä vain apuprosessina, jonka avulla voidaan tukea ennalta asetettujen tavoitteiden saavuttamista, vaan asiakkailla on samat oikeudet vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin ja lopputulokseen kuin muillakin toimijoilla. Kehittäminen on täl-

löin avoin prosessi, jonka tavoitteita ja tuloksia ei voida asettaa etukäteen, vaan ne määritellään yhteisessä keskustelussa. Kehittämisprosessi rakentuu käyttäjien ja toimijoiden varassa alusta loppuun asti, ilman ulko- tai yläpuolelta tulevia rajoituksia. (Toikko 2011, 108.)

Asiakkaat voidaan nähdä myös *toiminnan päämiehinä*. Tällöin asiakkaat omistavat kehittämisprosessin, mikä vaikuttaa olennaisesti kehittämistoiminnan asetelmaan. Olennaista on se, kuka kontrolloi toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Tarvittaessa asiakkaat voivat konsultoida ulkopuolisia asiantuntijoita esimerkiksi kokonaisprosessin hallintaan liittyvissä asioissa. (Toikko 2011, 108.)

Asiakkaiden osallistumisen *holistisessa mallissa* erilaisia osallistumisen muotoja ei aseteta toisiinsa nähden hierarkkiseen järjestykseen. Holistisella mallilla tavoitellaan asiakkaiden ja palveluorganisaation välisen suhteen uudelleenmäärittelyä. Asiakkaat nähdään tällöin kokemusasiantuntijoina, joilla on olennaista tietoa palveluista. Asiakkaiden osallistuminen voi suuntautua tiedottamiseen, konsultaatioon, yhteistyöhön ja päätöksentekoon. (Toikko 2011, 108–109.)

Asiakkaat voivat toimia palvelun tiedottajina, mutta myös tiedon lähteenä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakkaiden tieto perustuu kokemukseen. Tilan luominen asiakkaiden äänelle ja asiakkaiden kokemusten kuulemiselle on keskeinen lähtökohta asiakkaiden osallistumiselle. Tiedottajana ja tiedon lähteenä toimiminen antaa tilaa asiakaskokemuksille. (Toikko 2011, 109–110.)

Asiakas voi toimia palveluiden kehittämisessä myös konsultin roolissa. Oman tarinansa kertojasta tulee siis asiantuntija-konsultti, kokemusasiantuntija. Konsultti esittää jäsenytyneen mielipiteen palvelujärjestelmästä ja sen toimintatavasta. Esimerkiksi Raptopoulos (2009, 86–87) on listannut omien kokemuksensa pohjalta hyviä käytäntöjä mielenterveyspuolen osastohoidon järjestämiseen sekä (mt. 99–100) tehokkaaseen palvelunkäyttäjien osallistamiseen. Toikko (2011, 110) huomauttaa, että asiantuntija-konsultille on perusteltua myös maksaa palkkaa asiantuntemuksensa tarjoamisesta.

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden toteutukseen perustuu heidän kokemuksiinsa asiakaina. Asiakkaan kehittyminen kokemusasiantuntijaksi edellyttää kokemuksen karttumista ja kokemustiedon laajentumista kohti yleisempää näkemystä asiakkaan kokemuksista. (Toikko 2011, 110.)

Kokemusasiantuntija voi Toikon (2011, 110) mukaan toimia myös tutorina. Asiakkaita voidaan ohjata keskustelemaan kokemusasiantuntijan kanssa. Kokemusasiantuntija tukee tällöin asiakasta ja voi tarvittaessa toimia myös järjestelmän ja yksilön välisenä tulkkina. Koska sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä on etenkin marginaaliin joutuneiden ihmisten silmissä usein monimutkai-

nen ja erilaisten tukien hakeminen on haastavaa, voitaisiin tällaisen ”järjestelmän tulkki” – toiminnan avulla tarjota palveluohjausta ja samalla kuunteleva korva sekä tehdä pahimmillaan kasvottomalta ja byrokraattiselta vaikuttavasta järjestelmästä lähestyttävämpi.

Kokemusasiantuntijuuden kehittymistä voidaan tukea esimerkiksi koulutuksen avulla. Silti on huomattava, että systemaattisesta prosessista ei tule tehdä itse tarkoitusta. Olennaista on, että motivoituneet asiakkaat, joilla on näkemystä ja kokemusta, saavat osallistua palvelujen kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. (Toikko 2011, 110.)

Suomessa kokemusasiantuntijakoulutusta on järjestetty ainakin Etelä-Suomen mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämishanke Mielen avaimen (2010–2015) myötä sekä Pohjanmaalla vuonna 2010 käynnistetyssä Kokemuksesta oppia – vertaisuudesta voimaa -projektissa (Ropponen 2010, 8). Tampereella sijaitseva Muotialan asuin- ja toimintakeskus alkoi järjestää kokemusasiantuntijakoulutusta jo vuosiin 2005–2009 keskittyneessä Kokemus tiedoksi -projektissa. (Karoskoski 2010, 121–122.) Muotialan asuin- ja toimintakeskuksen kokemusasiantuntijuustoiminta jatkuu edelleen muun muassa kokemusasiantuntijakoulutusten muodossa.

Kokemusasiantuntijoiden koulutuksen avulla voidaan tuki luoda järjestelmä, jonka puitteissa toimintaa on helpompi koordinoita ja kehittää. Se on usein myös merkki organisaation strategisesta sitoutumisesta osallisuuden kehittämiseen. (Toikko 2011, 110.) Karoskoski (2010, 129–130, 131) ottaa esiin myös sen seikan, että kouluttajana hän alkoi nähdä kuntoutujakoulutuksen vetämisestä hyötyjä myös itselleen opettajana. Hän sai koulutustyöhönsä ajankohtaisia esimerkkejä ja kokijan näkökulmaa. Hän kokee oppineensa paremmaksi opettajaksi ja saaneensa näkemyksiinsä uskottavuutta ja syvyyttä.

Asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden tunnistaminen johtaa lähes väistämättä uudenlaisiin toiminnan muotoihin. Kokemusasiantuntijoiden osallistuminen organisaation toimintaan ei välttämättä ole yksinkertainen ja ongelmaton asia. Uusien toimintatapojen kehittäminen ja juurruttaminen on pitkä prosessi kaikille osapuolille. (Toikko 2011, 111.) Karoskoski (2010, 135) on kehittänyt toimintatapoja ammattiopettajan ja kokemuskouluttajan yhteiseen opetustoimintaan. Eräällä koulutusjaksolla Karoskoski ja kuntoutujat muokkasivat kuntoutujien aineistoja opetuksellisempaan suuntaan. Jälkikäteen arvioiden Karoskoski toteaa suhtautuvansa tähän toimintaan kriittisesti. Karoskoski lainaa kokemuskouluttaja Silja Korhosen termiä *väkevä tieto*, joka vetoaa kuulijoihinsa osaltaan juuri amatöörimäisen karheutensa takia. Liian hiotut ja rakenteellisesti pitkälle viimeistellyt aineistot menettävät tehoaan.

Karoskoski (2010, 135–136) on pohtinut myös ammattiopettajan ja kokemuskouluttajan yhteistyön haasteita. Hänen mukaansa on vain hyväksyttävä se, että kokemuskouluttajan rinnalla am-

mattiopettaja näyttää usein värittömältä ja hänen asiansa ovat laimeampia. Huolella suunniteltu yhteispeli ja opettajan rohkeus käydä dialogia kokemuskouluttajan kanssa synnyttää Karoskosken mukaan koulutuksellisia huippuhetkiä ja on antoisaa kaikille osapuolille. Tätä pitäisi Karoskosken mielestä hyödyntää nykyistä enemmän kaikissa hoito- ja sosiaalialan opinnoissa. Hän näkee tärkeäksi sen, että kehitettäisiin pedagogisia malleja kokemuskouluttajan ja ammatillisen opettajan väliselle yhteistyölle.

Karoskoski ottaa esiin myös sen seikan, että kokemuskouluttaja myös tavallaan punnitsee ammattiopettajan tietojen paikkaansa pitävyyttä ja ajantasaisuutta. Opettajan pitää päivittää aineistoaan ja kehittyä sisällöllisessä asiantuntijuudessaan. Työelämä muuttuu nopeasti ja opettajien ammatillinen osaaminen vanhenee joiltain osilta jo muutamassa vuodessa. (Karoskoski 2010, 135–136.)

Asiakkaiden osallistuminen voi edetä aina organisaation päätöksentekoon saakka. Kysymys on tällöin osallistumisesta hallinnollisiin linjauksiin joilla avataan ja rajataan käytännön toiminnan toteuttamista. Kokemusasiantuntijat voivat osallistua muiden asiantuntijoiden rinnalla niihin prosesseihin, joiden kautta toiminnan resurssit määräytyvät. Esimerkiksi talousarviolla ohjataan toiminnan resursseja, ja kokemusasiantuntijat voivat osallistua organisaation johtoryhmän jäsenenä budjetin laadintaan ja sen edellyttämiin allokoointiprosesseihin. Vastaavasti myös budjetin seuranta ja lopulta tilinpäätös ovat keskeisiä resurssien määrittelyn toimenpiteitä. (Toikko 2011, 111.)

Asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoon edellyttää kokemustiedon lisäksi myös näkemystä organisaation hallinnosta ja sen toimintatavoista. Organisaatiotiedon muodostuminen on oma erityinen prosessinsa, jota voidaan tukea esimerkiksi koulutuksen avulla. (Toikko 2011, 111.) Esimerkiksi kunnan organisaatiota koskevaa tietoa hallitsevilla palveluiden käyttäjillä voisi olla myös tärkeä roolinsa siinä, että kuntalaisille tarjottaisiin helposti ymmärrettävää ja lähestyttävää tietoa esimerkiksi seikoista, jotka vaikuttavat kunnan talouteen, budjetointiin ja päätöksentekoprosesseihin.

Toikko (2011, 111–112) kirjoittaa, että asiakkaiden osallistumisesta on tullut eräänlainen muoti-ilmiö. Lähestymistapaa ja siihen liittyviä työtapoja sovelletaan tavalla, jota ei aina voi nimittää osallistavaksi. Osallistumisen käsitteestä on tullut osa ammattijargonia. Osallisuuden korostaminen on ymmärretty kovin loivassa tai toisaalta abstraktissa merkityksessä, jolloin sen olemus ei ole välittynyt toiminnan tasolle. Uusilla asiakasta kuvaavilla käsitteillä on pyritty aktiivisesti hakemaan uudenlaista asiakassuhdetta, vaikka siinä onkin usein onnistuttu varsin huonosti. Karoskoski (2010, 131) kirjoittaa:

Valitettavan usein huomaa, että psykiatrisessa hoidossa ammatti-ihmisillä on omat käsityksensä asioista, jota hän ei kuntoutuksen ajatusten anna häiritä. Ehkä keskustellaan, mutta usein pinnallisesti. Keskustellaan, koska se on asiaankuuluvaa dialogisuutta, mutta silti päädytään omiin, ennalta tiedossa olleisiin loppupäätelmiin.

Itseäni mietityttää erityisesti se, käytetäänkö kokemusasiantuntijuutta vain uutena, näennäisesti osallistavana keinona ylläpitää näitä ammatti-ihmisten hegemonioita. Voiko esimerkiksi käydä niin, että kokemusasiantuntijaksi valitaan henkilöitä, joiden kokemukset vain uusintavat vallalla olevia käsityksiä. Voidaanko esimerkiksi kehittämissuunnitelmaan valita henkilö, joka kyseenalaistaa koko projektin toimivuuden tai sen pyrkimykset?

Toikon (2011, 112) mielestä on olennaista, että sosiaalipalveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen osallistuvat kaikki keskeiset toimijat. Keskustelu osallistumisesta lupaa käyttäjille varsin paljon. Osallistumiseen liittyvää keskusteltua on kritisoitu myös idealistiseksi. On vaarana, että markkinamekanismit, managerit ja professiot ottavat kuitenkin loppujen lopuksi haltuunsa innovatiiviset käsitteet ja niihin liittyvät toimintatavat. Asiakkaiden kanssa ei loppujen lopuksi halutakaan tehdä yhteistyötä.

Usein palveluiden kehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen on nähty ikään kuin kahtena erillisenä projektina. Asiakkaat ovat osallistuneet ja tuottaneet tietoa, mutta sitä ei ole hyödynnetty varsinaisessa kehittämistoiminnassa. Asiakkaiden tuottamaa tietoa on pidetty maallikkotietona ja siten vähempiarvoisena. Asiakkaiden tiedontuotannosta on tullut uudenlaisen aktivointipuuha-asteen muoto. (Toikko 2011, 112.)

Osallistumisen käsitettä on kritisoitu myös siksi, että se pitää sisällään ajatuksen osallistamisesta, jolloin joku ulkopuolinen käynnistää osallistumisprosessin. Osallistaminen viittaa siihen, että asiakkaat eivät ole osallistumisen varsinaisia subjekteja. Asiakkaat ohjataan, opastetaan tai jopa ”pakotetaan” osallistumaan. On myös väitetty, että osallistuminen johtaa lähes väistämättä joidenkin muiden osallistumattomuuteen. (Toikko 2011, 112.) Tämä on aiheellinen huomio. Itse käytän tekstissäni osallistumisen ja jopa osallistamisen käsitteitä sikäli mikäli lainaamassani teoksessa näitä sanoja alun perin käytetään.

Sosiaalipalveluiden toimintaympäristöt ovat erilaisia, jolloin asiakkaiden osallisuus voi toteutua eri organisaatioissa eri tavoin. Sopivan osallisuuden muodot ja toimintatavat löytyvät vain koekäytön kautta. Edistyminen asiakkaiden osallistumisessa edellyttää organisaation strategisia päätöksiä ja tilan luomista kokemusasiantuntijuuden kehittymiselle. (Toikko 2011, 112.)

Usein asiakkaiden osallistuminen rajoittuu siihen, että organisaatiot ja ammattilaiset ovat kiinnostuneita vain asiakkaiden välittömistä kokemuksista. Asiakkaiden tieto saatetaan nähdä kapeasti eräänlaisena autenttisenä kokemustietona. Asiakkaiden kokemuksista ollaan kiinnostuneita, mutta

tieto jalostetaan heidän ulottumattomissaan. Ammatillaiset tulkitsevat ja muokkaavat asiakkailta kerättyjä kokemuksia. (Toikko 2011, 113.)

Toisaalta usein asiakkaiden osallistuminen suunnataan pelkkään vertaistoimintaan. Yksilöllinen kokemus toki jalostuu yhteisten keskustelujen ja jakamisten kautta. Yksilöllisestä tiedosta muodostuu sosiaalista tietoa, mikä on asiantuntijuuden keskeinen edellytys. Kysymys ei enää ole vain minun tiedostani, vaan meidän tiedostamme. Silti on vaarana, että vertaistoiminnan kautta muodostunut tieto ei tavoita palvelujärjestelmää ja sen ammattilaisia. Palvelunkäyttäjien tiedontuotanto ohjautuu palvelujärjestelmän ulkopuolelle, eikä tavoita sen kehittämisprosesseja. (Toikko 2011, 113.)

3.1 Kokemusasiantuntijuus osallistumisena palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen

Osallistamiseen kannustavista ohjeistuksista ja käytännön toimista huolimatta monet palvelunkäyttäjät kokevat edelleen, etteivät tule kuulluiksi eivätkä saa sellaisia palveluita, joita ovat jo vuosikymmenien ajan pyytäneet. Jenny Weinstein (2009) on kirjoittanut artikkelin yhteistyössä Southwark MIND -organisaatio edustajien kanssa. Kyseinen organisaatio on käyttäjälähtöinen: sillä on kaksi palkattua työntekijää joita valvoo palvelunkäyttäjien joukosta äänestetty valtuusto. Valtuusto tapaa kuukausittain, ja alkupuoli istunnosta on suljettu. Jälkimmäiseen osuuteen saavat osallistua myös paikalliset mielenterveysjohtajat ja palveluntarjoajat, jolloin he voivat ilmoittaa palveluissa tapahtuvista muutoksista ja kehityksestä. (Weinstein ym. 2009, 139.)

Palveluiden käyttäjien osallistamisessa oli 1970- ja 1980-luvuilla luonteenomaista se, että erilaiset vähemmistöt, kuten naiset, vammaiset, homot ja mustat muodostivat omia löyhiä verkostoja tai ”sosiaalisia liikkeitä” taistellakseen syrjintää ja sortoa vastaan. Monet sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tukivat tätä kehitystä. Tällä ajanjaksolla sosiaalityön arvoperustaan lisättiin rasismin, seksistisyyden ja syrjinnänvastaisuuden periaatteet. Sitä seurasi myös ”rakenteellisen rasismin ja syrjinnän” olemassaolon tunnustaminen. Sosiaalityöstä nämä periaatteet levisivät suurimpaan osaan sosiaali- ja terveysalan koulutuksia ja ohjeistoja. Lääketieteessäkin nousi ajatus ”asiantuntijapotiilaasta”, jossa tietystä sairaudesta kärsivän tiedot ja taidot voitiin tuoda esiin ammattilaisten koulutuksessa. (Weinstein ym. 2009, 140–141.)

Mielenterveyspalveluiden käyttäjillä ei ole omaa ”manifestiaan”, mutta tutkimuksissa on löydetty toistuvasti esiin nousevia teemoja, kuten mielenterveyspotilaiden leimaaminen ja eristäminen yhteiskunnassa, perinteisten hoitojen ja diagnoosien kritisointi, laajempien hoitovaihtoehtojen

tarve ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden parantamisen teemat, kuten työllisyys, vapaa-aika, perhe ja sosiaalinen elämä. (Weinstein ym. 2009, 141–142.)

Monissa tutkimuksissa todettiin, että haastatellut kokivat, että heidän ja henkilökunnan välillä oli keskustelua, mutta saadun hoidon laatu ei silti parantunut. Weinsteinin ja kumppaneiden (2009, 142–143) mukaan vaikutti jopa siltä, että vaikka viranomaiset kannustavat käyttäjälähtöisiin palveluihin teoriassa ja mielenterveyspalveluiden tarjoajat työskentelevät kovasti vakiinnuttaakseen tarkoituksenmukaisia järjestelmiä ja rakenteita helpottaakseen tätä prosessia, käyttäjien osallistuminen on yleensä näennäistä ja toisarvoista eikä liity keskeiseen päätöksentekoon, johon osallistuvat edelleen yleensä lähinnä ammattilaiset ja budjetista vastaavat henkilöt.

Weinstein ja kumppanit (2009, 144) esittelevät Isossa-Britanniassa sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään tehtyjä uudistuksia, joiden tavoitteena on edistää palveluiden käyttäjien osallistumista palveluiden suunnitteluun. Heidän mielestään keinotekoinen ero sosiaali- ja terveyspalveluiden välillä tulisi purkaa, jotta palveluntarjoajat eivät voisi siirtää vastuutaan toiselle osapuolelle.

Weinstein ja kumppanit (2009, 152) toteavat, että ei ole epäilystäkään siitä, etteikö suurin osa sosiaali- ja terveysalan palveluorganisaatioista olisi tehnyt huomattavia ponnistuksia lisätäkseen palveluiden käyttäjien osallistumista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Viranomaiset ovat tehneet oman sitoutumisensa asiaan selkeäksi kirjoittamalla lakiin vaatimuksen paikallisesta osallistumisesta ja vaatimalla selkeitä paikallisia rakenteita, jotka helpottaisivat palveluiden käyttäjien täyttä osallistumista. Weinstein ja kumppanit (2009, 152) kirjoittavat että vaikka heidän esittelemänsä tapaustutkimukset kuvaavat selkeästi tapahtuneen edistyksen, ne havainnollistavat myös kuinka monimutkaisia ongelmat ovat ja kuinka moninaiset esteet – asiantuntija- ja johtamiskulttuurit, taloudellinen päätöksenteko ja sen byrokraattisuus – haittaavat palveluiden käyttäjien vuosikymmenien ajan toivomien perustavanlaatuisen muutosten toteuttamista. Monet pitkään mukana olleet palveluiden käyttäjät kokevat että kyseessä on vain ”tyhjää retoriikkaa” joka ei tuo todellisia muutoksia käytännön kentän tilanteeseen.

Suomessakin on erilaisten projektien avulla pyritty tuomaan esiin palveluiden käyttäjien näkemyksiä ja palveluiden parannusehdotuksia. Susanna Hyväri ja Markku Salo (2009) kokosivat vuonna 2008 kokemusasiantuntijoita projektiin, josta syntyi kirja *Elämäntarinoista kokemustutkimukseen*. Kokemusasiantuntijat kokosivat yhdessä lukemiensa ja tulkitsemiensa mielenterveyskuntoutujien tarinoista mielenterveyspalveluille kehittämisehdotuksia. Kehittämisehdotuksia kertyi Hyvärin (2009, 192–212) jaottelun mukaan neljästä aiheesta: psykiatrisen sairaalahoidon kulusta ja sen vaihtoehdoista, stigman kohtaamisesta ja haastamisesta, työstä ja terveydestä sekä identiteetistä.

Kokemustutkijaryhmän laatiman kokemustutkijan määritelmän mukaan kokemustutkijalla on oma paikkansa omassa, muiden kokemustutkijoiden, kuntoutujien ja hoitajien elämässä sekä tärkeä

mielenterveyspoliittinen ja tiedollinen merkitys mielenterveyspalveluiden ja kansalaislähtöisen sosiaalipolitiikan kehittämässä. Kokemustutkijaryhmän mukaan kokemustutkijatoiminta on mielekästä tekemistä, ja tutkittava asia pitää yllä mielenkiintoa elämässä. (Hyväri 2009, 211.)

Hyvärin (2009, 211–212) mukaan kokemustutkija tuntee itsensä, hän osaa asettaa kysymyksenalaiseksi päihde- ja mielenterveystyön hoitokäytäntöjä, kulttuurissa yleisesti vallitsevia myyttejä ja ennakkoluuloja. Hän osallistuu rakentavasti toimintakäytäntöjen (esimerkiksi psykiatristen osastojen) kehittämiseen ja etsii vaihtoehtoisia työllistymisen ja mielekkään toiminnan mahdollisuuksia.

Mervi Ropponen (2012, 9) kirjoittaa artikkelissaan haastatelleensa pro gradu -tutkimuksessaan Välittäjä 2013 -hankkeeseen kuuluvan Pohjanmaa-hankkeen koulutuksessa mukana olleita kokemusasiiantuntijoita, jotka ovat osallistuneet julkisen sektorin asiantuntija- tai kehittämistehtäviin. Ropposen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten tätä asiantuntijuutta voisi edelleen hyödyntää ja mitä lisäarvoa kokemuksellinen tieto oli jo tuonut Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän psykiatrian tulosalueella. Lisäksi selvitettiin ammattilaisten ja kokemusasiiantuntijoiden näkemyksiä ja kokemuksia siitä, kun muu kuin ammattilainen oli osallistunut sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluiden suunnitteluun, arviointiin tai ylipäätään asiantuntijatehtäviin.

Ropponen (2012, 10) toteaa haastateltujen nähneen toiminnasta seuranneen paljon hyvää, vaikkakin kokemukset tuottivat paljon tietoa jäljellä olevasta haasteellisesta työstä. Haasteena nähtiin muun muassa ammattilaisten näennäinen kiinnostus. Tämä näyttäytyi siten, ettei kokemusasiiantuntijoita oltu toivotulla tavalla ja riittävästi otettu mukaan käytännön toimintaan mahdollisuuksista huolimatta. Osasyynä saattoivat olla korvauskäytännöt; toiminnasta kun tulee maksaa kokemusasiiantuntijoille kuuluvat palkkiot. Rahallinen korvaus heijastaa myös työn arvostusta.

Ropposen (2012, 10) haastateltavat näkivät johdon olevan avainasemassa. Jos esimiehet kokevat asian läheiseksi ja ymmärtävät toiminnan merkityksen, välittyy arvostus myös alaisille näkyen myös toiminnan tasolla. Kokemusasiiantuntijuuden esille tulo uutena toimintamuotona on herättänyt ammattilaisissa kiinnostusta, mutta myös arkuutta ja vastustusta. Joissain yksiköissä oli annettu jopa ehdoton kielto kokemusasiiantuntijoiden toimintaan osallistumiselle. Kielteisten mielipiteiden arveltiin johtuvan ammattilaisten pelosta sitä kohtaan, että kokemusasiiantuntijat puuttuisivat vain epäkohtiin. Ammattilaisten pelko voitiin kuitenkin ymmärtää ja sen arveltiin johtuvan tietämättömyydestä. Kokemusasiiantuntijuuden tarkoitus ei ole olla palautteen antaja, vaan toiminnan rakentaja yhdessä ammattilaisten kanssa.

Ropposen (2012, 10–11) mukaan kokemusasiiantuntijuuden koettiin ennen kaikkea vaikuttaneen myönteisesti asenteisiin päihde- ja mielenterveysongelmia kohtaan. Kauttaaltaan kokemusasiiantuntijuus nähtiin ensiarvoisen tärkeänä sen ainutlaatuisuuden vuoksi; on asioita, joita voi ymmärtää vain saman asian kokenut henkilö. Kokemusasiiantuntijan henkilökohtainen voimaantuminen

nähtiin hyvin suurena saavutuksena. Lisäksi vertaistuen koettiin ammatillisen toiminnan rinnalla edesauttavan merkittävästi potilaan toipumista.

Palveluiden käyttäjien osallistumisesta on käyty myös julkista keskustelua. Esimerkiksi Aamulehden lukijoiden kirjoituksia julkaisevalla palstalla on keväällä 2015 perätty kaupungin kehittämistyöhön enemmän kuntalaisten osallistamista. Kaupungin sosiaalityön asiakasraatiprojektin Tuula Tuominen, Samuli Pietilä ja Mia Mäki-Fränti kirjoittavat 13.3.2015 vastineessaan aiempaan keskusteluun, että kaupunki on aktiivisesti pyrkinyt kehittymään kuntalaisten kuulemisessa.

Tuomisen ja kumppaneiden (2015) mukaan Tampereella on toiminut vuodesta 2012 Sosiaalityön asiakasraati, jossa on jäsenenä 20 asiakasta. Asiakasraadın vahvuus verrattuna kansalaisraatiin on se, että se on koottu tietyn substanssin ympärille, eli sen jäsenillä on tuore kokemus palveluiden käyttämisestä. Tällöin heidän osaamisestaan on kirjoittajien mukaan aitoa hyötyä päätöksenteossa.

Sosiaalityön kansalaisraati kuuluu Väli-Suomen 55 kunnan SOS II -hankkeeseen, jonka tavoitteita ovat aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sekä omissa palveluprosesseissa että palveluiden kehittämisessä, aktivoivien ja kuntouttavien menetelmien kehittäminen, palveluprosessien ja yhteistyön vahvistaminen eri toimijoiden välillä sekä rakenteellinen sosiaalityö. Tavoitteet nousevat kuntien tarpeista, sosiaali- ja terveysministeriön KASTE -ohjelmasta ja SOS-hankkeen ensimmäisen kauden (2011–2013) kehittämistyöstä. Tavoitteissa huomioidaan myös tehtäviä, joita uusi sosiaalihuoltolaki tuo kunnille.

Sosiaalityön asiakasraati on antanut kommenttinsa Tampereen köyhyystyöryhmälle ja testannut sähköistä toimeentulotukijärjestelmää sekä kehittänyt sitä yhdessä kaupungin kanssa. Raati on tehnyt kuntalaisaloitteen aktiivipassin puolesta ja kannanoton toimeentulotukilain valmisteluun ja toimeentulotuen Kelaan siirron käytännön huomioihin. (Tuominen ym. 2015.)

Tuominen ja kumppanit (2015) kirjoittavat, että sosiaalityön asiakasraati ei ole pelkästään vaikuttamisen paikka, vaan se aikaansaa myös osallistujiensa voimaantumista. Raatilaiset saavat toisistaan vertaistukea ja yhteisöllisyyden tunne on vahva. Se, että raatilaisia aidosti kuunnellaan ja heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita, toimii sosiaalisena kuntoutuksena raadin jäsenille ja lisää heidän osallisuuttaan. Moni raadin jäsen kokeekin päässeensä raadin kautta takaisin yhteiskunnan jäseneksi ja irti asiakkuudesta koituneesta häpeän tunteesta.

Sosiaalityön asiakasraadista on tehty myös ammattikorkeakouluopintojen osana raportti, jossa kartoitettiin asiakasraatilaisten kokemuksia hankkeesta. (Hangaalammi ym. 2014.) Sen mukaan raatiin osallistuneet ovat olleet motivoituneita raadin toimintaan ja kokeneet saaneensa äänensä kuuluviin ja päässeensä raadin kautta vaikuttamaan ainakin jossain määrin.

Tuominen ja kumppanit (2015) peräänkuuluttavatkin asiakasraadeille aitoa mahdollisuutta vaikuttaa. Heidän mukaansa asiakasraati on päässyt kuntatasolla vaikuttamaan moniin asioihin,

koska raadin vetäjät ovat aktiivisesti etsineet vaikuttamisväyliä ja vieneet raadin mielipiteitä päättäjien suuntaan. Kirjoittajat toivovat, että palveluiden käyttäjiltä kerättäisiin jatkossa kokemustietoa systemaattisesti, jotta Tampere voisi tuottaa kuntalaisilleen entistä asiakasystävällisempiä palveluita.

3.2 Palvelunkäyttäjien osallistuminen tutkimustoimintaan

Ei tutkimukseen osallistumisessa ole välttämättä mitään ainutlaatuista. Se saattaa kuitenkin olla meille monelle uutta. Meidän tulee oppia uusia asioita. Tämä saattaa näyttää joskus monimutkaiselta ja pelottavalta. Mielestäni meistä jokainen voi kuitenkin tarvittavan tuen avulla osallistua tutkimustoimintaan – itse kullakin luonteenomaisella tavalla. Ehkäpä juuri tämä on erityinen panoksemme: annamme tutkimustoimintaan oman ymmärryksemme, ja oman nimenomaisen, joskus erilaisen tavan tehdä asioita. Juuri tämä tekee panoksestamme innovatiivisen ja mielestäni erittäin hyödyllisen koko tutkimustoiminnalle. Lisäämme siihen uuden näkökulman sekä paljon muuta uutta. Tällä tavoin voimme kollektiivisesti koota kokemusperäisen tietomme ja, jota joskus kutsutaan ”eletyksi kokemukseksi”. Voimme auttaa myös ymmärtämään, kuinka tärkeää se on perustellun tiedon lähteenä. (Beresford 2008, 10.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkailla on palveluista tietämystä, joka voi täydentää tutkijoilla aiheesta olevaa tietoa. Käyttäjät tietävät miltä tuntuu käydä läpi hoitoja ja kokea niiden lukuisat sivuvaikutukset. Heillä on myös näkemyksiä siitä, mitä tutkimuksissa pitäisi kysyä ja kuinka kysymyksiä pitäisi esittää eri tavalla kuin nyt tehdään. Jos palvelunkäyttäjien tarpeita ja näkemyksiä reflektoidaan tutkimuksessa, saadaan todennäköisemmin tuloksia, joiden avulla voidaan parantaa terveys- ja sosiaalipalveluiden käytäntöjä. (Leiba 2009, 155.)

Salo (2008, 115–116) ehdottaa ilmiön suomenkieliseksi nimeksi *kokemustutkimusta*, sillä se on hänen mielestään osuvimmin ja mahdollisimman laaja-alaisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tutkimustoimintaa kuvaava ja sen käyttöön sopiva suomenkielinen käsite. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä muiden syrjäytymisvaarassa elävien ihmisryhmien oman tutkimustoiminnan perustana ovat heidän oma- ja ryhmäkohtaiset kokemuksensa, eivät esimerkiksi akateemiset tieteenalat tai hallinnollis-tiedolliset sosiaali- ja terveydenhuollon disipliinit (Salo 2008, 116).

--- on tärkeää, ettemme tee tutkimusta eristyksissä. Tutkimuksen tulisi olla osa kaikkea sitä, minkä avulla parannamme ihmisten elämää ja saamme aikaan muutoksia maailmassa. Eräs palveluiden käyttäjä sanoi kerran, kuinka oma tutkimustoimintamme on yksi kollektiivisten etujemme ajamisen tapa. (Beresford 2008, 10–11.)

Leiban (2009) artikkeli käsittelee palveluiden käyttäjien osallistumista tutkimustoimintaan ja käyttäjien kontrolloimaa tutkimusta terveys- ja sosiaalialan tutkimuksessa. Hän kirjoittaa tällaisen tutkimuksen hyödyistä ja haasteista sekä kuvailee tällaiseen yhteistutkimusprojektiin osallistuneiden palvelunkäyttäjien ja tutkijan kokemuksia.

Tällainen tutkimustoiminta on nähty tärkeäksi niin Englannin terveysministeriössä kuin tutkimusta rahoittavallakin tasolla. Käytännöllisiä ohjeistoja on julkaistu, ja on kirjoituksia siitä, kuinka prosessi käytännössä toimii. Lisäksi on listattu filosofisia, käsitteellisiä, eettisiä, käytäntöihin ja luotamuksellisuuteen liittyviä haasteita, joita voi nousta tutkijoilta tai palveluiden käyttäjiltä asiaan liittyen. Valtava vallan epätasapaino sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten, tutkijoiden ja palveluiden käyttäjien välillä tekee yhdessä työskentelemisestä kuitenkin erityisen haastavaa. (Leiba 2009, 155–156.)

Kiinnostus siihen, että palveluiden käyttäjiä otetaan mukaan tutkimustoimintaan, on lisääntynyt viime aikoina valtavasti. Tämä kasvava kiinnostus on Leiban (2009, 156) mukaan merkki siitä, että sen sijaan että alistuttaisiin vain tutkimuksen ja tutkijoiden tuottamaan tietoon, on olemassa kasvava näkemys että palveluiden käyttäjillä on oikeus sanoa mielipiteensä tutkimuksesta ja arvioida sitä kriittisesti.

Tutkimusperinnettä, johon kuuluu palveluiden käyttäjien osallistuminen, kuvastavat käyttäjälähtöisyys, yhteistyö ja avoimuus osallistumiselle. Metodologia on yleensä laadullinen. Leiba (2009, 156) huomauttaa, että sekä tutkijoiden että osallistujien kannalta on tärkeää kehittää myös emansipoivaa ja osallistumiselle avointa määrällistä tutkimustoimintaa, jossa käytettäisiin laadullisen tutkimuksen humanistisia ominaisuuksia. Tällöin palveluiden käyttäjiä osallistava tutkimus voisi olla osaltaan purkamassa perinteistä käsitystä siitä, mikä on hyvää tutkimusta ja mikä tutkimisen arvoista.

Leiba (2009, 156) lainaa Tilakaratnan käsitteitä ”elitistinen” ja ”osallistumiselle avoin” tutkimus. Elitististä tutkimusta leimaa ajatus siitä, etteivät ”tavalliset ihmiset” ole kykeneviä tekemään tutkimusta, vaan se on etuoikeus niille, jotka hallitsevat tieteelliset metodologiat. Tavalliset ihmiset voivat olla vain tutkimuksen subjekteja, joita havainnoidaan ja joilta kerätään kyselyin materiaalia. Sitä ”asiantuntijat” voivat sitten analysoida ilman että henkilöt, joista data kerätään, antavat muuta panostaan tutkimukselle. Lopputulemat kirjoitetaan tieteellisellä jargonilla, johon vain rajoitetulla määrällä henkilöitä on pääsy tai kyky ymmärtää sitä. Tietoa ei yleensä palauteta tutkimuksen kohteille. On väitetty, että ilman tutkimuksen kohteiden osallistumista tutkimuksen toteuttamiseen, tuloksia voi olla vaikea soveltaa sillä ”ne eivät saavuta ihmisten käsityksiä ja heidän elämänsä realiteetteja”.

Palveluiden käyttäjien tutkimustoiminnan mallit

Tutkimus, johon palveluiden käyttäjät osallistuvat, voi olla palveluiden käyttäjälähtöistä, yhteis- tai osallistavaa tutkimusta. Seuraavassa esittelen näitä eri tutkimusmuotoja tarkemmin. Vaikka tutkimussuuntien nimet voivat kuulostaa synonyyminomaisilta, on sekä niiden tausta-ajatuksessa että käytännössä eroja, joista suurimpana palveluiden käyttäjien osallistumisen aste.

Käyttäjälähtöisessä tai käyttäjien hallinnoimassa tutkimuksessa palveluiden käyttäjät osallistuvat tutkimusprosessin jokaiseen vaiheeseen: rahoituksen hankkimiseen, suunnitteluun, koehenkilöiden hankintaan, tiedon keräämiseen ja analysointiin sekä raportin kirjoittamiseen ja sen levittämiseen. Esimerkki käyttäjälähtöisestä tutkimuksesta on Service User Research Enterprise (SURE), joka tutkii palveluiden ja hoitojen tehokkuutta mielenterveysongelmaisten ja heidän huoltajiensa näkökulmasta. (Leiba 2009, 157.) Beresfordin mukaan (Salo 2008, 88) modernin käyttäjälähtöisen tutkimustoiminnan juuret juontavat vammaisliikkeeseen. Tämä tutkimustoiminta alkoi kasvaa 1960- ja 70-luvuilla ja sen alku liitetään erityisesti Leonard Cheshire -järjestön toimintaan.

Yhteistutkimus pyrkii liittämään käyttäjälähtöisen tutkimuksen piirteitä suuriin tutkimusprojekteihin. Siinä palveluiden käyttäjät suorittavat käyttäjälähtöisen osuuden. Yhteistutkimuksessa valtaerot korostuvat. Vaikka palvelunkäyttäjätutkijalla olisi kaikki tarvittavat tutkinnot, heidän urakehityksensä ei yleensä ole samanlainen kuin tavallisella tutkimushenkilökunnalla. Stigma ja syrjintä estävät usein mielenterveyspotilaiden palkkaamisen tutkijanvirkoihin. Heidän saamansa palkka on yleensä pienempi kuin tavallisella tutkimushenkilökunnalla, jos he ylipäänsä saavat palkkaa. (Leiba 2009, 157–158.) Beresfordin (2008, 99) mukaan puolestaan käyttäjälähtöisten tutkijoiden ottaminen mukaan perinteisiin tutkimuslaitoksiin *yksittäisinä tutkijoina* johtaa käytännössä heidän toimintansa tehokkaaseen hallintaan.

Osallistumiselle avoin, osallistava tai toimintatutkimus on merkittävä metodologia yhteisöjen ja ryhmien interventioihin, kehittämiseen ja muuttamiseen. Siksi se on suosittu sellaisissa tutkimuksissa, joissa palveluiden käyttäjät ovat mukana. Yhteistutkimus pyrkii vähentämään elitismisiä ja demystifioimaan tutkimusta tehden siitä älyllisen työkalun jota kuka vain voi käyttää parantaakseen elämäänsä. Siihen kuuluu sisäänrakennettu mekanismi, joka takaa tiedon autenttisuuden ja aitouden sen kautta, että ihmiset käyttävät tuota tietoa itse parantaakseen elämäänsä. Osallistavassa tutkimuksessa osallistujat ovat sekä tutkijoita että koehenkilöitä ja subjektin ja objektin välinen dikotomia murtuu. Osallistujat keräävät tietoa itse ja prosessoivat ja analysoivat sen menetelmin, jotka he ymmärtävät. Aikaansaatua tietoa käytetään muutokseen tai kehittämiseen ja se kuuluu sen aikaansaaneille ihmisille. Tutkimusta ja toimintaa ei voida erottaa toisistaan. (Leiba 2009, 158.)

Osallistumisen poliittinen luonne on voimauttavaa ja voimautuminen on sekä henkilökohtaista että poliittista. Henkilökohtaisella tasolla se rakentaa kykyjä ja itseluottamusta ja poliittisella tasolla se antaa palveluiden käyttäjille mahdollisuuden vaikuttaa palveluihin ja niiden kehittämiseen. (Leiba 2009, 158.) Salo (2008, 125) kirjoittaa, että kokemustutkijatoiminta on sosiaalisen elämän ja syrjäytymisen vastainen innovaatio, jossa yhdistyvät työllistymismahdollisuudet, koulutus ja uuden tiedon tuotanto. Lisäksi se voimaannuttaa opiskelijoita ja kouluttajia sekä tukee heidän kuntoutumistaan, ilman että tällä toiminnalla olisi tietoisesti kuntouttavia, saati terapeuttisia, pyrkimyksiä.

Leiban (2009, 160) mukaan palveluiden käyttäjien tutkimukseen osallistumisen aste voidaan jakaa neljän alakategoriaan. Ensimmäisellä tasolla palvelunkäyttäjien osallistuminen on tutkijalähtöistä yhteistyötä, jossa palvelunkäyttäjiä konsultoidaan mutta joilla ei ole valtaa tutkimuksen päätöksentekoon. Toisella tasolla palvelunkäyttäjät osallistuvat moniin tutkimuksen vaiheisiin mutta kontrolli pysyy tutkijalla. Kolmas taso on aito yhteistyö tai kumppanuus tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Neljännellä tasolla on palvelunkäyttäjälähtöinen ja -vetoinen projekti, jossa kontrolli on todella palvelunkäyttäjillä, koska he sekä suunnittelevat, toteuttavat ja julkistavat projektin.

Beresford (2008, 11) puolestaan mainitsee kolme tutkimuksen lajia, joihin Isossa-Britanniassa otetaan mukaan palveluiden käyttäjiä. Ensimmäinen laji on käyttäjien osallistuminen muiden suorittamaan tutkimukseen. Toinen laji on tutkimukset, joissa mielenterveyspalveluiden käyttäjät ja/tai järjestöt toimivat yhteistyössä muiden tutkijoiden ja heidän järjestöjensä kanssa. Kolmas tutkimuksen laji on käyttäjien hallinnoima tutkimustoiminta, jolloin palveluiden käyttäjät itse päättävät, millainen tutkimus on tärkeää, mitä kysymyksiä tuossa tutkimuksessa tulee asettaa ja sitten käyttäjät itse toteuttavat tutkimuksen.

TAULUKKO 1. Beresfordin ja Leiban esittelemien tutkimuslajien vertailu, mukana myös Toikon näkemys asiakkaiden kehittämistoimintaan osallisuuden asteista.

Beresford	Palveluiden käyttäjien osallistuminen muiden suunnittelemaan tutkimukseen	Palveluiden käyttäjien/heidän järjestöjensä yhteistyö tutkijoiden kanssa	-	Käyttäjien hallinnoima tutkimus
Leiba	Tutkijalähtöinen yhteistyö	Palveluiden käyttäjien konsultointi, valta tutkijalla	Aito yhteistyö	Käyttäjälähtöisyys
Toikko	Palveluiden käyttäjää pyritään ymmärtämään: esim. haastattelu	Palveluiden käyttäjien rajoitettu osallistuminen, projektin tavoite yleensä päätetty etukäteen	Tasavertaisuus	Palveluiden käyttäjä päämiehenä

Beresford (2008, 11–12) näkee, että käyttäjien hallinnoiman tutkimuksen avulla saavutetaan eniten. Tällaisten tutkimusten määrä onkin hänen mukaansa lisääntynyt Isossa-Britanniassa viime aikoina, ja niitä toteuttavat sekä käyttäjien järjestöt että yliopistot. Valtiollinen osallistumista tukeva organisaatio, INVOLVE, on perustettu tukemaan kansalaisten, potilaiden ja käyttäjien osallistumista sosiaali- ja terveyshuoltoa koskevaan tutkimustoimintaan. INVOLVE on osa valtionhallintoa; toimielin, johon kuuluu komiteatyypinen pitkäaikainen työryhmä (Salo 2008, 98).

Mielenkiintoinen on Beresfordin (2008, 110) esittämä tulos käyttäjälähtöisestä tutkimuksesta, jossa arvioitiin INVOLVEN toimintaa. Tulosten mukaan haastatellut eivät olleet alkuunkaan yksimielisiä siitä, pitäisikö tutkijan olla itse palveluiden käyttäjä. Sen sijaan he kaikki olivat peräänantamattomasti sitä mieltä, että tutkimushankkeiden hallinnoinnin pitäisi olla palveluiden käyttäjien käsissä. Tämä onkin erittäin mielenkiintoinen näkökohta, sillä niin hyvältä kuin tarvittavien tutkimustaitojen opettaminen palveluiden käyttäjille heidän toimimisekseen tutkijoina kuulostaakin, asiassa on myös esimerkiksi resurssikysymyksiä. Toisaalta, jos tutkimuksia toteuttaisivat palveluiden käyttäjien johtamat valmiiksi yliopistokoulutetut tutkijat, ainakin alkuvaiheessa tulisi varmasti olemaan hankausta muuttuvien valtarakenteiden vuoksi.

Beresford johtaa myös Kansalaisvaikuttamisen keskusta (The Centre for Citizen Participation), jossa on seitsemän palkatonta tutkijaa, joista neljä on pitkäaikaisia terveys- ja sosiaalipalveluiden käyttäjiä. Yhdessä palveluiden käyttäjien ja heidän organisaatioidensa kanssa keskus on kehittänyt ”käyttäjien hallinnoimaa” tutkimustoimintaa. (Beresford 2008, 80.) Lisäksi Beresford on mukana valtion aloitteesta käynnistetyssä National Health Service Research and Development -toimielimessä, joka vastaa valtiollisesti rahoitetusta terveydenhuollon tutkimuksesta (Salo 2008, 98).

Birminghamin yliopiston yhteydessä toimiva Suresearch on mielenterveyspalveluiden käyttäjien järjestö, joka tekee tutkimusta ja antaa neuvontapalveluita paikallisesti ja maanlaajuisesti (Beresford 2008, 80). Suresearch (Service Users in Research and Education), pyrkii vaikuttamaan mielenterveystutkimuksen ja koulutuksen laatuun, etiikkaan ja arvoihin tekemällä yhteistyötä niin paikallisten, alueellisten kuin kansallistenkin mielenterveysalan toimijoiden kanssa.

Käyttäjänäkökulma tuo tutkimukseen käsityksen siitä, miltä tuntuu kokea mielenterveysongelmia, käyttää mielenterveyspalveluita tai saada mielenterveysongelmiin hoitoa. Lisäksi palveluiden käyttäjät voivat auttaa varmistamaan, että tutkimuksen sisältö on olennaisempi kliinistä hoitoa ja ajatellen ja että tulokset ovat relevantimpia. Käyttäjänäkökulma voi parantaa kliinistä tutkimusta kolmella tavalla: parantamalla tutkimuskysymyksiä, muokkaamalla mitattavia asioita sopivammiksi ja tekemällä menetelmistä sopivampia kyseiselle tutkimusjoukolle. Palvelunkäyttäjien osallistuminen voi auttaa löytämään uutta, syvällisempää ja totuudenmukaisempaa tietoa sekä auttaa tutkijoita ymmärtämään paremmin palveluiden käyttäjien elämää. (Leiba 2009, 160.)

Suomessa on myös kokeiltu niin kutsuttua vertaistutkimusta. Suomeen koottiin Kehitysvammaisten Palvelusäätiön koordinoimana vuoden 2010 syksyllä vertaistutkimusverkosto, joka toteutti vertaistutkimuksen teemalla kehitysvammaisten ihmisten ihmisoikeudet. Vertaistutkimuksen malli rantautui Suomeen Irlannista. Siellä se sai alkunsa vuonna 2007 kahden vammaisjärjestön välisenä yhteistyönä. (Heikkilä ym. 2012, 14.)

Vertaistutkijat tutustuivat työpajojen muodossa tutkimuksen tekoon ja siihen liittyviin käytännön seikkoihin sekä tutkimuksellisiin eettisiin periaatteisiin. Tutkimuksen toteuttamiseen osallistui kahdeksan vertaistutkijaa tukihenkilöineen. Tutkimus koostui 20 kehitysvammaisen ihmisen haastattelusta. Kehitysvammaisten ihmisten osallistuminen tutkimuksen toteuttamiseen oli kokonaisvaltaista. He suunnittelivat tukihenkilöidensä avulla tutkimusaiheen ja kysymykset, toteuttivat haastattelut, osallistuivat tutkimustulosten koostamiseen ja esittelivät tutkimustuloksia julkaisutilaisuudessa. (Heikkilä ym. 2012, 15.)

Vertaistutkijoilla on itsellään kokemusta kehitysvammaisena kansalaisena elämisestä tässä yhteiskunnassa. Omakohtainen kokemus tuo esille ainutlaatuisia huomioita tutkimusta suunniteltaessa ja toteutettaessa ja toisaalta ohjaa tutkimusta oikeille raiteille. Ei tule myöskään väheksyä sitä, mitä lisäarvoa tutkimustiedolle tuo haastattelijan ja haastateltavan vertaisuus ja sitä kautta mahdollistuva avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. (Heikkilä ym. 2012, 16.)

Myös Mielenterveyden keskusliitto on järjestänyt kaksi kokemustutkijakoulua. Toinen pidettiin Imatralla keväällä 2007 ja toinen Kokkolassa keväällä 2008. Näissä hankkeissa on ollut mukana kansainvälistä yhteistyötä muun muassa italialaisten ja norjalaisten kokemustutkijoiden kanssa ja

niissä on haastateltu esimerkiksi psykiatrisesta osastohoidosta kotiutuneita kuntoutujia. (Salo 2008, 121–122.)

Leiba (2009, 160–161) kirjoittaa, että on tärkeä varmistaa, että palveluiden käyttäjät pääsevät tutkimukseen mukaan jo varhaisessa vaiheessa. Muuten monet päätökset on tehty jo ennen heidän liittymistään mukaan, ja tämä vähentää palvelunkäyttäjän vaikutusmahdollisuuksia tutkimukseen. Parasta olisi, jos kokemusasiantuntijat olisivat mukana jo ennen varsinaisen tutkimuksen alkua, ja heille voitaisiin etukäteen tarjota mahdollisuus oppia tutkimuksen tekemiseen liittyviä asioita. Tällöin palveluiden käyttäjät eivät ole mukana ainoastaan ”näön vuoksi” ja tule siinä vaiheessa kun projekti on jo suunniteltu.

Tutkijoiden ja palvelunkäyttäjien välinen neuvottelu voi olla yksi palvelunkäyttäjien osallistumisen haastavin vaihe. Tämä johtuu siitä, että yhteistyö sisältää usein vallan siirtymistä tutkijalta maallikolle, ja tämä voi olla vaikeaa tutkijalle. On parasta laatia yhteistyöstä sopimus, johon kirjaataan esimerkiksi se, mitä kukin tekee tutkimuksessa ja palkkausasiat. On tärkeää ottaa huomioon myös kieleen liittyvät seikat:ärkevintä on käyttää yleiskieltä ammattijargonin sijaan, jotta kokemusasiantuntijat eivät tuntisi itseään ulkopuolisiksi. (Leiba 2009, 162.)

Leiba (2009, 162) korostaa kokemusasiantuntijoille annetun tutkimusta koskevan tiedon antamisen tärkeyttä. Tarkoituksena on, että tutkimukseen osallistuvat palvelunkäyttäjät saavat tutkimuksen tekemisessä tarvittavia tietoja ja taitoja, kuten metodologioista, datan analysoinnista ja loppuraportin kirjoittamisesta. Tässä harjoitusvaiheessa on tärkeää, että harjoituksella on selkeä päämäärä ja tarkoitus, ja sen tulee perustua tiettyihin tutkimuskysymyksiin ja -ongelmiin ja siinä olisi hyvä käyttää perustana kokemusasiantuntijan kokemuksia. On myös tärkeää luoda supportiivinen oppimis- ja opetusympäristö harjoitusten, pienryhmätyöskentelyn ja roolitehtävien avulla. On hyvä jos ympäristö on niin turvallinen, että kokemusasiantuntija uskaltaa tarvittaessa haastaa käsiteltyjä asioita.

Kokemusasiantuntijan on tärkeää saada tukea koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimusympäristössä pitäisi olla myös tekijöitä, jotka estävät palveluiden käyttäjiä kokemasta kohtuutonta stressiä. Tuki voidaan jakaa käytännön tukeen hallinnossa ja talousasioissa, mentorointi, valvonta ja jälkipuinti sekä emotionaalinen tuki, kuten vertaistuki. Tuen merkitys on erityisen tärkeää erimielisyyksien sattuessa, ja niiden selvittäminen vaatii molemmilta osapuolilta kunnioitusta. Näin varmistetaan se, että käyttäjien näkökulma otetaan huomioon näissäkin tilanteissa. (Leiba 2009, 163.)

Beresford (2008, 12) kirjoittaa, että Isossa-Britanniassa suuren kiinnostuksen kohteena on ollut palveluiden käyttäjien osallistumisen merkitys tutkimustoiminnan ”vaikuttavuuteen”. Beresfordin mielestä tällaiset kysymykset ovat tärkeitä, mutta hän epäilee, että näitä kysymyksiä esitetään vain palveluiden käyttäjien tutkimustoiminnasta, ei perinteisestä tutkimuksesta. On kuitenkin jo

saatu todisteita siitä, että palveluiden käyttäjien osallistumisella on merkitystä. Lisää näyttöä kuitenkin tarvitaan.

Lisäksi Beresfordin (2008, 12–13) mielestä on tärkeä korostaa käyttäjien tutkimustoimintaan osallistumista tukevien arvojen ja ideologioiden merkitystä. Kun palveluiden käyttäjiltä on kysytty, miksi he haluavat olla mukana – joko tutkimustoiminnassa tai jossakin muussa – he vastaavat yleensä että haluavat osallistua parantaakseen asioiden tilaa, omaltaan tai vastaavissa olosuhteissa elävien kannalta. He haluavat olla mukana saamassa aikaan muutosta henkilökohtaisessa elämässään sekä laajemmin yhteiskunnassa ja politiikassa. He haluavat osallistua voidakseen vaikuttaa asioihin paremmin ja edistääkseen demokraattisempia toimintatapoja. Tässä on Beresfordin (2008, 13) mukaan voimaantumisen todellinen merkitys.

Suurelta osin osallistamiseen on aivan eri perusteita. Isossa-Britanniassa hallitus ja suuret järjestöt näkevät osallistamisen enemmän markkinatutkimuksen ja konsultoinnin viitekehyksessä. He kysyvät ihmisten mielipiteitä, samoin kuin markkinatutkijat tekevät halutessaan parantaa yritystensä tuotteita. Mutta he haluavat silti hallinnoida, eikä päämääränä ole vallan uudelleenjako. Tätä lähestymistapaa osallistamiseen voidaan kuvata johdon ja kuluttajan väliseksi lähestymistavaksi. Siinä osallistettavia ihmisiä kohdellaan kuluttajina, jotka voivat auttaa tekemään tuotteesta tai palvelusta paremman. Heitä ei pidetä kansalaisina, joille kuuluisi enemmän sanan- ja määräysvaltaa. (Beresford 2008, 13.)

Käyttäjien hallinnoima tutkimustoiminta heijastaa osallistumisen demokraattista mallia. Silti käyttäjien osallistaminen tutkimustoimintaan seuraa suurelta osin kuluttajalähtöistä lähestymistapaa. Kun kehitetään palveluiden käyttäjien roolia tutkimustoiminnassa, on tärkeää tiedostaa tämä ero ja päättää, mihin halutaan osallistua ja mitä saada aikaan. (Beresford 2008, 13.)

Beresford (2008, 81) kirjoittaa Professorin muuttuva rooli -esseessään uuden osallistumisnäkökulman vaikutuksista professorin työhön. Beresfordin (2008, 81) mukaan ”käyttäjien johtamat” lähestymistavat tutkimukseen perustuvat vammaisten ja muiden palveluiden käyttäjien varustamiseen ja voimavarojen saamiseen omaa tutkimustoimintaa varten sekä omien tutkimuskohteiden ja -ongelmien kehittämistä. Beresford (2008, 81) kirjoittaa, että vammaiset professorit ovat tehneet tietäväksi, että he eivät pidä tärkeänä ainoastaan sitä, mitä he professoreina tietävät, vaan myös sitä, mitä he ”vammaisina” tietävät. On esitetty haasteellisia kysymyksiä tiedon luonteesta ja sen suhteesta ”välittömään kokemukseen”. Eri intressiryhmillä saattaa olla erilaista tietoa tarjottavanaan. Beresfordin (2008, 81) mukaan palveluja käyttävät tutkijat arvostavat omaa ja muiden kokemuksellista tietoa. He kyseenalaistavat perinteisiä tiedon luotettavuutta ja pätevyyttä koskevia näkemyksiä, joihin tietämisen hierarkiat perustuvat. Tämä keskustelu alkaa jo vaikuttaa professorien tutkijan rooliin.

Sekä valtio että vapaaehtoiset tutkimuksen rahoittajat ovat vastanneet ”palveluiden käyttäjien osallistumiseen” korostamiseen tutkimustoiminnassa. Beresford (2008, 81) kirjoittaa, että niinkin erilaiset järjestöt kuin Lääketieteellisen tutkimuksen keskus (Medical Research Council), Joseph Rowntree Foundation sekä Talous- ja sosiaalitutkimuksen neuvosto (The Economic and Social Research Council, ESRC) vaativat tutkimuksen teon tarjouskilpailuihin osallistuvilta näyttöä palveluiden käyttäjien osallistumisesta. Vanhemmat tutkijat tarvitsevat ja kehittävät itselleen uusia taitoja tämän mahdollistamiseksi. Raha-automaattisäätiö (Big Lottery Fund), entinen Yhteisörahoituksen säätiö (Community Fund), tukee yliopistojen tutkimustarjouksia, mikäli ne on tehty kumppanuussuhteessa vapaaehtoisjärjestöjen kanssa. (Beresford 2008, 81.)

Beresford (2008, 81) kirjoittaa, että on kehkeytymässä malli, jonka mukaan professorit avustavat ja tukevat ihmisiä, joilla on omia aloitteita, omaa tutkimustoimintaa ja oppimista. Professorit pyrkivät ennemmin olemaan tilivelvollisia heidän edessään kuin nimittämään itsensä ”asiantuntijoiksi”. Beresfordin mukaan on myös toinen asia, joka saattaa merkitä perusteellista muutosta professorin rooliin. Se on tarve ymmärtää palveluiden esteettömyyttä sekä tarkastella fyysisen, kulttuurisen ja kommunikaation esteettömyyden kysymyksiä. Kommunikaation esteettömyys tarkoittaa, että soveltuvan tiedon tulee olla esimerkiksi aistivammaisten ja oppimisvaikeuksista kärsivien ihmisten saatavilla.

Peter Beresford toimii puheenjohtajana kansallisessa palveluiden käyttäjien Shaping Our Lives -järjestössä. Se on nähnyt paljon vaivaa esteettömän kommunikaation puolesta. Esteettömään kommunikaatioon kuuluu paitsi esimerkiksi kuulovammaisten ja oppimisvaikeuksista kärsivien tukeminen niin, että he voivat osallistua kokouksiin mahdollisimman tasavertaisesti, myös huomion kiinnittäminen siihen, kuinka tutkijat raportoivat tutkimustuloksiaan ja jakavat kaikkien kanssa ajatuksiaan. Beresfordin (2008, 82) mukaan professorien tulee kehittää taitojaan ja ymmärrystään rooleissaan tutkimusjohtajina sekä julkaisujen ja muiden tulevaisuutta suuntaavien tuotosten koordinaattoreina, mikäli he haluavat saavuttaa todella laajan yleisön.

Beresford argumentoi, että olisi helppoa olettaa, että esimerkiksi esteettömän kommunikaation parantamisessa johtoaseman ottaminen olisi vain suppean vammaisasioihin keskittyvien professorien ryhmän huolenaiheena. Olisi kuitenkin opittava viime vuosien identiteettipolitiikasta ja tämän päivän syrjinnän vastustamisen korostamisesta, että nämä asiat koskevat meitä kaikkia. Vuosien mittaan professorit ovat oppineet, että oleellinen osa heidän vastuutaan on kyky pystyä välittämään viesti tehokkaasti medialle. (Beresford 2008, 81–82.)

Vammaistutkimuksen alkutaival ja palveluiden käyttäjän oman tutkimustoiminnan juuret siinä

Beresford kuvailee vammaistutkimuksen alkutaivalta ja kirjoittaa, että Leonard Cheshiren johtamassa hoitokodissa vammaiset yrittivät ulkopuolisen ja riippumattoman tutkimustoiminnan avulla osoittaa, että heidän olisi mahdollista elää itsenäisemmin ja että heidän tilanteensa ja tarpeensa otettaisiin paremmin huomioon. Tavistockin tutkimuskeskus ryhtyi tekemään tutkimusta, ja tutkijat päätyivät lopputulokseen, jonka mukaan hoitokodin asukkaat eivät voisi koskaan elää itsenäisesti. Tutkimuksessa päädyttiin siis aivan päinvastaiseen tulokseen kuin aloitteen tehneet asukkaat olivat oletaneet. (Salo 2008, 89.)

Tutkimuksen jälkeen vammaiset alkoivat itse perustella, kuinka perinteinen vammaistutkimus oli taantumuksellista ja kuinka se osallistui vammaisten alistamiseen. Perinteinen tutkimus oli merkittävä vammaisten alistamisen rakenne, jonka vuoksi vammaisten oli aloitettava oma tutkimustoimintansa. Näin syntyi vammaisten oma tutkimusperinne. Erillään vammaistutkimuksesta, mutta toisinaan myös yhteydessä siihen, on vasta 1980-luvun puolivälissä alkanut muodostua mielenterveyspalveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Palveluiden käyttäjien yhteiskunnallinen liikehdintä alkoi toden teolla vasta 1970- ja 80-lukujen taitteessa Brittein saarilla Peter Campbellin ja *Survivors Speak Out* -järjestön ansiosta. (Salo 2008, 89.)

Vammaistutkimuksessa ja mielenterveyskuntoutujien tutkimustoiminnassa on myös ollut yksi suuri ero. Varsinkin Brittein saarilla – mutta ei välttämättä Manner-Euroopassa eikä Yhdysvalloissa – vammaistutkimus kiinnittyi kahteen kulmakiveen: itsenäiseen elämään ja vammaisuuden ”sosiaaliseen malliin”, jossa tehdään jyrkkä ero *vamman* ja *vammaisuuden* välille. Vammaisuus on sitä, millä tavalla yhteiskunta on suhteessa vammasta kärsivään. (Salo 2008, 89.)

Sen sijaan mielenterveyspalveluiden käyttäjien yhteiskunnallinen liikehdintä ei koskaan lähtenyt liikkeelle filosofisista malleista. Salon (2008, 90) haastattelema Peter Beresford toteaa, että sellaista lähtökohtaa on haluttu välttää ensinnäkin siksi, että psykiatriaa tutkivaa ja mahdollisesti myös kyseenalaistavaa mallia voitaisiin pitää vain yhtenä todisteena sen esittäjien hulluudesta. Toiseksi ihmiset ovat olleet varuillaan, etteivät he olisi mukana luomassa ”ortodoksioita”: uusia tapoja, joiden mukaan kaikki olisi jo valmiiksi pureskeltu ja ymmärretty. Oltuaan psykiatristen käsityksien viimesijaisia vastaanottajia palveluiden käyttäjät eivät ole halunneet korvata niitä jollakin toisella yhtä mahtavalla selityskoneistolla. Niinpä kaksi tekijää on erottanut palveluiden käyttäjien tutkimustoiminnan vammaistutkimuksesta sekä feministisestä ja myös homoseksuaalien tutkimustoiminnasta: toisaalta selkeän teoreettisen perustan ja toisaalta ”separatistmin” puuttuminen. Palveluiden käyttäjien tutkimustoiminta ei siis ole selkeästi erillään psykiatrisesta hoitojärjestelmästä,

vaan sillä on ollut yhteytensä sairaalahoitoon, mielenterveyspalveluihin ja niiden ammattilaisiin. Tämä on ollut yleisemmin leimallista koko palveluiden käyttäjien liikkeelle.

Salon (2008, 90) haastatteleman Beresfordin mukaan vammaisliikkeen vahvuus perustui ennen muuta sen kykyyn torjua teoreettisia malleja, joiden perusteella vammaisuus oli totuttu selittämään ja vammaispalveluita perustelemaan. Vammaisliikkeen omat tutkijat peilasivat noita malleja tarkkaan omaa kokemustaan vasten ja havaitsivat yhdessä kuinka ne tekivät heistä riippuvaisia, alempiarvoisia ja epätasa-arvoisia muihin ihmisiin nähden. He korostivat ihmisoikeuksia ja oikeuksia sosiaalietuuksiin ja puhuivat vähemmän ihmisten tarpeista.

Beresfordin (Salo 2008, 91) mielestä vammaisuuden sosiaalinen malli on yksi koko 1900-luvun merkittävimmistä ajatuksista. Tämän ytimeltään sosiaalisen mallin mukaan vammaisten ihmisten pitäisi saada tarvitsemaansa tukea, jotta he voisivat elää niin tasavertaisesti muiden ihmisten kanssa kuin mahdollista. Sosiaalisen mallin ydin ei ole vammaisten kyvyttömyys tehdä jotain vaan se, kuinka he voisivat toteuttaa kaikki mahdollisuutensa. Malli ei siis rakennu ihmisten riippuvuudelle vaan se korostaa kunkin itsenäisyyttä.

Beresfordin teoria palveluiden käyttäjien osallistumisesta tutkimustoimintaan

Beresford (2008, 17) kirjoittaa, että tietoyhteiskunnassa, jossa elämme, julkisen politiikan ja käytännön tulee olla ”näyttöön perustuvaa”. Hän kysyy, kuinka itse asiassa *tiedämme* jotakin, ja mikä on paras tapa päästä asioista selville? Jo pitkään on väitetty, että tiedon hankkimisen ja sen tuottamisen keskeiset arvot ovat ”puolueettomuus”, ”objektiivisuus” ja ”etäisyys”. Beresford kuitenkin pohtii, kuinka tähän sopivat ihmiset, joilla on omakohtaista kokemusta esimerkiksi alistamisesta tai syrjinnästä? Mikäli seuraisimme vallalla olevaa ajatustapaa, pidettäisiin alistettujen ja syrjäytettyjen tietämystä vähemmän pätevänä ja luotettavana. Tämä ei kuitenkaan Beresfordin mielestä voi olla oikein.

Beresford (2008, 17–) kehittää erilaista tapaa ajatella tietoa ja tutkimuksen tekoa. Tällaisessa tutkimustoiminnassa pyritään antamaan arvoa ihmisen omakohtaiselle kokemukselle ja *kokemusperäiselle tiedolle* heidän voimaantumisensa tukemiseksi. Beresfordin teorian mukaan

Mitä suurempi on kokemuksen ja sen tulkinnan välinen etäisyys, sitä todennäköisemmin näin muodostuva tieto on epätarkkaa, epäluotettavaa ja vääristynyttä.

Beresford (2008, 19) kirjoittaa kehittävänsä uutta ajatusta, joka koskee tiedon ja mahdollisesti sen perustana olevan omakohtaisen kokemuksen välistä suhdetta. Hän toteaa, että teorioita kehittäevillä

ihmisillä on usein jokin idea, johon he yrittävät väkisin saada muut ihmiset ja asiat mukautumaan. Beresford kirjoittaa teorian sa kuitenkin syntyneen päinvastaisessa järjestyksessä: se on syntynyt havainnoista, kuinka (erityisesti syrjintää kohdanneiden) ihmisten (joilla on hyvin vähän valtaa) asiat ovat ja kuinka heitä on kohdeltu huonosti ja kuinka heidän tietojaan ja kokemuksiaan on usein jätetty huomiotta. Teorian avulla on pyritty ymmärtämään asiantilaa ja saamaan siihen parannusta. Beresfordin toiveena on, että se voisi tukea ihmisten voimaantumista.

Beresford (2008, 21) kritisoi sitä, että nykytutkimuksessa ja sen tiedonhankintatavoissa on usein jätetty huomiotta ne ihmiset, jotka ovat itse kokeneet tutkittavia asioita ja ongelmia. Niissä ei juurikaan arvosteta sitä, mitä nämä ihmiset *itse* ajattelevat tai mitä sanottavaa heillä olisi, vaan niissä on kehitelty lähinnä tutkijoiden omia ajatuksia. Beresford pyrkiikin haastamaan tuollaisen tavan tehdä tutkimusta ja katsomaan eri tavalla, mitä sanottavaa yhteiskunnallisia ongelmia ja syrjintää kokeneilla ihmisillä on itsellään. Beresford pyrkii pohtimaan uudelleen heidän tietonsa arvoa ja kehittämään uutta teoriaa, jossa annetaan enemmän arvoa alistusta kokeneiden ihmisten tiedolle.

Beresford (2008, 26–27) esittää, että vaikkapa alistamista, syrjintää ja köyhyyttä kokeneen vammaisen sanomaa näistä aiheista pidetään vähempiarvoisena ja vähemmän uskottavana, koska kyseisen henkilön nähdään olevan liian lähellä häneen jatkuvasti vaikuttavaa ongelmaa. Silloin ei voi olla tutkimuksen arvojen mukaan ”puolueeton”, ”objektiivinen” eikä ”etäällä ongelmasta”. Niinpä syrjinnän ja alistamisen lisäksi eteen tulee uusi ongelma: kyseistä henkilöä ei pidetä luotettavana tietolähteenä. Näin mitätöidään yhä uudestaan jo entuudestaan raskaasti vähäosaisten ihmisten arvoa. Monilla sosiaali- ja terveystalveluiden käyttäjillä tämä ongelma kasvaa moninkertaiseksi, sillä heidän identiteettiään ei arvosteta vaan heitä kohdellaan niin kuin heidän tietämykseensä ei voisi luottaa. Tämä on vaikuttanut näiden ihmisten kohteluun hoitojärjestelmässä ja siihen, ettei heitä useinkaan kuunnella eikä heidän ongelmiinsa puututa nopeasti ja tehokkaasti.

Beresford (2008, 27–28) huomauttaa vielä, etteivät lannistetut ihmiset koe tietämystään ja kokemustaan halvennetun ja väheksytyin ainoastaan tutkimustoiminnan yhteydessä. Niin tapahtuu usein myös oikeudellisissa tai niitä lähes vastaavissa tilanteissa, joissa lannistetut ihmiset pyrkivät oikaisemaan kohtaamaansa vääryyttä. Näissä tilanteissa voi käydä niin, että heidän versiolleen tapahtumien kulusta pannaan vähemmän painoarvoa kuin niiden ihmisten versioille, joilla on enemmän (vaikutus)valtaa ja varallisuutta.

Beresfordin (2008, 28) mukaan ei ole ainoastaan niin, että alistamista kokeneiden ihmisten tietoa pidetään vähemmän luotettavana puolueettomuuden, objektiivisuuden ja etäisyyden arvoille perustuvassa tutkimustoiminnassa. Nämä arvot antavat myös etuoikeutetun aseman niille, jotka eivät ole kokeneet alistamista – sillä he voivat väittää olevansa puolueettomia. Tässä mielessä heidän tietämättömyytensä tekisi heistä paremmin ”tietäviä” tai ”luotettavampia” tiedon lähteitä. Ehkä juuri

tämän vuoksi useimmilla merkittävien yhteiskunnallisten ongelmien – köyhyyden, vammaisuuden ja työttömyyden - ”asiantuntijoilla” ei ole itsellään kokemusta näistä asioista.

Sitä, että henkilöllä on välitöntä kokemusta jostakin, on usein siis pidetty ”puolueellisuuden” muotona. On kuitenkin olemassa muitakin, harvemmin keskusteltuja tapoja, jotka tekevät ihmisestä ”puolueellisia”. Esimerkiksi hyvinvointipalveluiden ja sosiaalihuollon aloilla palvelujärjestelmän arvoihin ja kulttuuriin sopeutuneiden tutkijoiden ja muiden toimijoiden puolueellisuudesta ei juuri puhuta. (Beresford 2008, 28.)

Tietoa ei voi erottaa vallasta. Yleensä valtaapitävät määrittelevät totuuden. Vallattomampien tiedolla on vähiten painoarvoa. Kaikki tieto ei siis ole samanarvoista. Joidenkin ihmisryhmien tietämyksen arvo kielletään joko täysin tarkoituksellisesti tai muutoin. Tilannetta pahentavat valtarakenteet ja arvot, jotka määrittävät, mitä pidetään tietona. (Beresford 2008, 28.)

Beresford (2008, 29–30) näkee, että perinteiset tutkimustoiminnan lähestymistavat ovat väritäneet asenteita tietoa ja tiedon hankkimista kohtaan. Lääketieteellisen tutkimustoiminnan satunnais-tettuja vertailukokeita (randomized controlled trials) pidetään usein koko tutkimustoiminnan mittapuuna. Kokemukseen perustuvalla tiedolla ”kokemusperäisellä tiedolla”, nähdään olevan arvoa vain jos se voidaan todentaa toisen, perinteisesti arvostetun tiedon tai tiedonhankintamenetelmän avulla. Voi syntyä tilanne, jossa totena pidetään vain sitä, minkä tutkija kertoo olevan totta. Tällä tavalla väheksytään ihmisiä, joilla on ollut vastakkaisia kokemuksia tai jotka ovat kokeneet alistamista.

Tutkimustoiminnan ja tiedon tuottamisen perinteiset tavat ovat yhä lisääntyneessä määrin alkaneet vaivata erityisesti syrjintää ja alistamista kokeneita ihmisiä. Näin on alkanut tapahtua, kun he ovat saaneet enemmän tietoa tutkijoiden tavasta tehdä tutkimusta. Syrjityt ja alistetut ovat jakaneet tästä ajatuksiaan ja ideoitaan muiden sosiaalipoliittisten toimenpiteiden ja tutkimustoiminnan kohteena olleiden palvelunkäyttäjien kanssa. He eivät kuitenkaan ole sitä mieltä, etteikö tutkimustoiminta voisi olla hyödyksi ja tärkeää. He eivät ole myöskään väittäneet, että vain välitön kokemus asiasta olisi sanomisen arvoista. He eivät myöskään tarkoita sitä, etteikö tietoa pitäisi saada mahdollisimman perusteellisilla ja järjestelmällisillä tavoilla. Monet ovat kuitenkin alkaneet kyseenalaistaa vanhaa olettamusta, jonka mukaan kokijan oma tulkinta henkilökohtaisesta kokemuksestaan on heikommassa asemassa kuin muut tuosta kokemuksesta tehdyt tulkinnat, koska kokija ei voi olla kokemukseensa nähden ”puolueeton”, ”objektiivinen” eikä ”etäinen”. (Beresford 2008, 31.)

Beresford (2008, 31) kirjoittaa, että vaikka nykyään puhutaan paljon ”palveluiden käyttäjien osallistamisesta” tutkimustoimintaan ja ”tiedon tuottamiseen”, mutta tällainen toiminta saa myös paljon vastustusta. Osallistamisen koetaan alentavan tutkimuksen laatua ja tarkoittavan, että tutkimustulokset olisivat vähemmän ”tarkkoja” ja ”tieteellisiä”. Beresford (2008, 31–32) näkeekin, että

toisinaan tutkimukseen osallistumisen tarjoaminen palveluiden käyttäjille perustuu vähemmän uskomukselle, että näin parannettaisiin tutkimuksen laatua ja enemmän siihen, että toimitaan vain odotusten ja vaatimusten mukaisesti.

Beresford (2008, 32) kehittelee erilaista ajatusta. Sen mukaan ei ole niin, että ihmisten oman kokemuksensa perusteella kehittämä tieto olisi huonompaa kuin muunlainen tieto, vaan siinä voi olla myönteisiä voimia ja arvoja, joita muussa tutkimustoiminnassa ja tiedossa ei ehkä ole.

Beresford (2008, 32) kehottaa yhdistämään ymmärryksemme tiedosta ja sen hankkimisesta siihen, mitä teemme arkielämässämme. Kuinka pyrimme saamaan käyttökelpoista informaatiota, joka perustuisi luotettavaan tietoon? Beresfordin (2008, 33) mukaan näyttää siltä, että ennen muuta arvostamme tuntemiltamme ja omakohtaisen kokemuksen perusteella luottamusta herättäviltä ihmisiltä saamaamme informaatiota.

Beresford (2008, 34) lainaa John Keatsia ”Luemme hienoista asioista, mutta emme koe niitä täysin ennen kuin olemme ottaneet samat askeleet taipaleellamme kuin kirjailijakin.” ja toteaa, että jonkin omakohtainen kokeminen auttaa todennäköisesti (joskaan ei aina) ymmärtämään tuota kokemusta. Tämä johtuu uskuksesta, jonka mukaan tiedon perustuminen välittömään kokemukseen ennemmin *vahvistaa* kuin *heikentää* sitä. Ajatuksena on yksinkertaisesti, että mitä läheisempi yhteys välittömän kokemuksen ja tiedon välillä on, sitä luotettavampaa tuo tieto todennäköisesti on.

Beresfordin (2008, 35–36) mukaan koemme erilaiset elämäntapahtumamme *ensi kädessä*. Tiedämme asiasta oman välittömän kokemuksemme avulla. Tiedämme siitä *itsemme kannalta*. Se merkitsee, ettemme näe asiaa muiden silmien tai ajatusten varassa. Emme kuule sitä toisen käden tietona emmekä muodosta näkemyksiämme ja mielipiteitämme edes sen perusteella, mitä samaa kokeneet sanovat. Emme ole sen varassa, mitä jonkin instituution tai organisaation mukaan asiasta pitäisi ajatella.

Beresfordin (2008, 37) mielestä oikean tiedon tulee perustua omaan ensi käden kokemukseemme sekä omiin tulkintoihimme ja ymmärrykseemme tuosta kokemuksesta. Kaikissa muissa tapauksissa, joissa tietomme ei perustu välittömään kokemukseen, se perustuu jonkun muun tulkintaan tai tulkintoihin. Beresford toteaa, että kun jokin tapahtuu itselle, on tieto mahdollisimman lähellä välitöntä kokemusta. Tämä johtuu siitä, että henkilö, joka yrittää saada kokemukseen jotain järkeä, tulkita ja ymmärtää sitä, on sama henkilö, jolle tuo kokemus tapahtuu. Tässä tapauksessa tietomme voi perustua omaan ymmärrykseemme kokemastamme. Siispä se mitä tiedämme, perustuu omaan tulkintaamme kokemastamme: kokemus, tulkinta ja tieto sijaitsevat samassa paikassa. Tämä tekee mahdolliseksi sen, että kokemuksen, tiedon ja tulkinnan välillä on mahdollisimman lyhyt etäisyys. Kuvasta tulee hyvin erilainen, jos välitön kokemus, tulkinta ja niistä seuraava tieto ovat erillään ja etäällä toisistaan.

Beresford (2008, 38–39) täsmentää käyttämiään termejä, ja *etäisyydestä* hän kirjoittaa seuraavaa:

Termi tarkoittaa myös subjektiivista etäisyyttä. Toisin sanoen, kuinka etäiseltä jokin asia tuntuu sinusta; kuinka kaukana se on kokemastasi tai ymmärtämästäsi. Tämä tarkoittaa myös sitä, kuinka lähellä tai kaukana käsityksesi on muista saman asian kokeneista ihmisistä tai ihmisryhmästä. Tämä ei tarkoita, etteikö mahdollista etäisyyttä voisi lyhentää. Eikä se myöskään tarkoita, ettemmekö voisi oppia muiden kokemuksesta, vaikka se olisi etäällä omastamme. Mutta saamme siitä tietoa eri tavalla ja opimme eri tietolähteiden välityksellä.

Beresford (2008, 40) kirjoittaa kokemuksen *tulkinnasta*, että se on olennainen osa tiedon rakentamisprosessia. Erityisesti perinteisissä tieteellisissä ja muissa tiedon tuotannon lähestymistavoissa on datan ja tulosten tulkintaa pidetty itsestäänselvyytenä – ikään kuin olisi vain yksi oikea tulkintatapa. Erityisen tärkeitä kysymykset tulkinnasta ovat sosiaalitieteissä, sosiaalitutkimuksessa ja niissä tuotetussa tiedossa. Niiden keskipisteessä on tiedon tuottaminen ihmisten käyttäytymisestä, toiminnasta ja sen tarkoituksista.

Beresfordin (2008, 40) mukaan kaikki kokemus on tulkinnanalaista, olkoon se sitten itse koettua tai muiden kokemaa – omia tai muiden tulkintoja. Beresfordin mielestä tulkintoja muiden ihmisten kokemuksista voidaan pitää toissijaisina. Ne ovat yhden askeleen (tai tulkitsevan henkilön) päässä itse kokemuksesta. Yleensä kun meille tapahtuu jotain, käymme sisäisesti läpi kokemuksen ja tulkinnan monimutkaisen vuorovaikutusprosessin. Jotakin tapahtuu. Koemme sen. Pyrimme ymmärtämään sitä, saamaan siihen järkeä ja antamaan sille merkityksen. Läpikäymme sekä tietoisesti että tiedostamattoman tulkintaprosessin. Tulkinta saattaa tapahtua välittömästi tai se voi jatkua pitkään. Sen ei tarvitse välttämättä olla pysyvä, tulkinta voi muuttua.

Kokemusta ei tulkita vain yhdellä tavalla eikä oma tulkintatapamme ole ainoa mahdollinen. Beresford (2008, 40) kirjoittaa, että nykyään jotkut tutkijat esittävät tutkimustuloksia siitä, mitä he kutsuvat eletyksi kokemukseksi ottamatta huomioon, mitä seuraa siitä tosiasiaista, että he itse ulkopuolisina tulkitsevat toisten ihmisten kokemuksia. Kaikkien ulkopuolisten tutkijoiden tavoin he ovat askeleen etäämmällä kokemuksesta, jota he eivät ole itse kokeneet. Tällä on vaikutusta siihen, kuinka he esittävät asian. (Beresford 2008, 41.) Tällä Beresfordin viittauksella voidaan nähdä tarkoitettavan esimerkiksi fenomenologiaa.

Beresford (2008, 46) kirjoittaa myös tiedon laadusta. Hän toteaa, että mitä tahansa tietoa voidaan kyseenalaistaa eikä mitään tietoa voida todella osoittaa päteväksi tai luotettavaksi. Siinä mielessä emme voi ehkä todella tietää mitään. Beresford (2008, 46–47) kirjoittaa, että hän pyrkii asettamaan kyseenalaiseksi vallitsevan näkemyksen, jonka mukaan puolueettomuuden, objektiivisuuden ja etäisyyden arvoille perustuvalla tutkimustoiminnalla ja tiedolla olisi erityinen auktoriteettiasema.

Yhä lisääntyvässä määrin muun muassa lääketieteessä käytettyjen satunnaistettujen vertailukokkeiden kaltaisilla tutkimusmenetelmillä tuotettua tietoa asetetaan kyseenalaiseksi esimerkiksi koska tutkimusten puutteet tulevat esiin muiden tutkijoiden tekemissä arviointitutkimuksissa (ns. metatutkimukset).

Yksilöllisestä tiedosta kollektiiviseen tietoon

Kokemusperäisen tiedon mahdollisuuteen on suhtauduttu varauksellisesti. Suurin varaus on koskenut käsitystä, että kokemusperäisen tiedon avulla voitaisiin tavoittaa vain yksilöllisiä kokemuksia. Tällöin sen mahdollisuudet olisivat jo lähtökohtaisesti rajalliset. (Beresford 2008, 50.)

Kun henkilö tulkitsee yksilöllisesti omia, välittömiä kokemuksiaan, jo tämä tulkintaprosessi itsessään on monimutkainen. Jopa yksi henkilö voi tulkita kokemaansa monella eri tavalla. Tulkinnan ei tarvitse olla pysyvä. Se voi muuttua ajan myötä tai olla alituisessa muutoksessa. Uudet näkökulmat tai tiedot voivat tulla uuden tulkinnan perustaksi. (Beresford 2008, 50.)

Kaikki nämä näkökannat ovat Beresfordin (2008, 51) näkemyksen mukaan oleellisia ja hyödyllisiä. Hän kirjoittaa, että valitettavasti niitä nostetaan usein esiin, kun halutaan kyseenalaistaa välittömään kokemukseen perustuvan tiedon pätevyyttä. Beresfordin mielestä jokaisen yksilön kokemukset ja hänen tulkintansa niistä ovat itsessään päteviä.

Beresford (2008, 51) muistuttaa, etteivät kaikki saman tai samankaltaisen kokemuksen läpikäyneet ihmiset välttämättä tulkitse kokemusta yhtäläisesti. Siksi on tärkeää käsitellä asiaa ensin laajemmin ja tarkastella useiden samoissa ja samankaltaisissa tilanteissa olleiden ihmisten tulkintoja kokemuksistaan.

Beresfordin (2008, 51) mukaan tästä asiasta on keskusteltu paljon sosiaali- ja terveyspalveluiden ”käyttäjien osallistamisen” ja osallistumisen yhteydessä. Palveluiden tuottajat väittävät usein, että tutkimustoiminnassa ja myös muutoin ”aktiiviset” palveluiden käyttäjät eivät ”edusta ryhmänsä enemmistöä ja heidän kokemuksiaan”. Beresfordilla (2008, 51) on tähän ratkaisu: on koottava aikaisempaa suuremman ja moninaisemman palveluiden käyttäjien ryhmän näkemyksiä ja tuetaan heidän saamistaan mukaan hankkeisiin. Seuraavassa luvussa kuvattu Philip Kempin (2009, 171–) tutkimus pyrki saamaan koulutustyöhön mukaan entistä heterogeenisemmän joukon palveluiden käyttäjiä.

Beresford (2008, 52) kirjoittaa, ettei liikkeelle lähteminen kokemuksen yksilöllisestä tulkinnaista merkitse sitä, että siihen tulisi myös lopettaa. On selvää, ettei yksi henkilö voi puhua monien puolesta. Beresfordin (2008, 52) mukaan on mahdollista siirtyä yksilöllisestä tiedosta kollektiiviseen tietoon. Kun kokemuksia jaetaan toisten kanssa, käsityksiä ja tulkintoja voidaan peilata toisiinsa.

Näin tulee mahdolliseksi kehittää tietoa, jossa ihmisten erilaiset käsitykset ja näkökannat yhteisestä kokemuksesta muodostuvat yhdeksi kokonaisuudeksi.

Kokemusasiatuntijuuden kehittyminen perustuu prosesseihin, joissa asiakkaat pyrkivät yhteisesti jakamaan, analysoimaan ja hyödyntämään kokemuksiaan. Kokemustiedon lähtökohtana on asiakkaan oma henkilökohtainen kokemus. Kokemus alkaa muotoutua tiedoksi siinä vaiheessa, kun yksittäinen asiakas osallistuu ja jakaa kokemuksia viiteryhmässään. Tällöin parhaimmillaan henkilökohtaisen tiedon rinnalle syntyy myös kollektiivista tietoa. Analysoinnin avulla yksittäiset erillisten henkilöiden kokemukset alkavat saada kollektiivisen muodon. Analysointi voi tarkoittaa kokemusten vertailua ja jakamista pienempiin osiin, sekä kokemusten asettamista laajempiin konteksteihin. Tällaisten sinällään yksinkertaisten analyysien kautta voidaan päätyä jäsenneltyihin ydinkokemukseen ja niiden variaatioihin. Kollektiivinen kokemustieto on vankempaa kuin yksittäiseen kokemukseen perustuva tieto, mutta toisaalta myös yksittäinen kokemus voi tuoda esiin suuren ja vaikuttavan kertomuksen. (Toikko 2012, 7.)

Ensimmäinen ja ratkaiseva askel yhteisen käsityksen muodostamisessa on kokoontua yhteen niiden kanssa, joilla on samanlaisia kokemuksia. Beresford (2008, 52) kirjoittaa, että tästä on tullut nyky-yhteiskuntien ja politiikan ominaispiirre. Yhteiselle identiteetille ja yhteisille kokemuksille perustuvat uudet yhteiskunnalliset liikkeet ovat tulleet poliittisen toiminnan ja kampanjoinnin keskiöön. Voimme kehittää muiden kanssa jakamiamme käsityksiä, mielipiteitä ja tavoitteita kokoontumalla omiin ryhmiimme ja tekemällä työtä yhdessä. Voimme alkaa rakentaa yhdessä käsitteitä ja tulkintoja; saada tietoa siitä, kuinka muut ymmärtävät sen, mitä heille on elämässään tapahtunut ja oppia muiden avulla, kuinka kokemuksille voidaan antaa merkityksiä monin eri tavoin.

Näin tulee mahdolliseksi sosiaalinen prosessi, jossa luodaan yhteisöllisesti tietoa yhteisen kokemuksen perusteella. Tällä tavoin muun muassa vammaisten ja psykiatrisesta järjestelmästä selviytyneiden liikkeet ovat kehittäneet omia ajatuksiaan, strategioitaan, kulttuuriaan, taiteitaan ja tutkimustoimintaansa. He ovat tällä tavoin saaneet selville, mikä kokemusten ymmärtämisessä on yhteistä ja mistä löytyy yksilöiden identiteettiä ja tekijöitä koskevia eroja. (Beresford 2008, 52.)

Kun samankaltaista kokeneet ovat yhteydessä toisiinsa ja toimivat yhdessä, voivat yksilöiden omat tulkinnat kokemuksistaan tarjota toisen perustan kollektiiviselle tiedolle. Näin tapahtuu, kun nämä ihmiset alkavat itse tallentaa tietämystään toistensa ja muiden käyttöön. Tämä tarjoaa dynaamisen ja kehittyvän kokemusperäisen tiedon lähteen. Käyttäjien hallinnoimalla tutkimustoiminnalla on tässä yhteydessä merkittävä rooli. Sen tehtävänä on koota järjestelmällisesti yhteen käyttäjien tietoa. Ryhmät pystyvät tällä tavoin kehittämään omaa diskurssiaan, asettumaan vallitsevien mielipiteiden ja käsitystapojen rinnalle sekä toisinaan myös haastamaan niitä. Se mikä lähtee liikkeelle ihmisten oman kokemuksen analyysistä, voi kehittyä hienostuneeksi ja vaikutusvaltaiseksi tiedoksi,

vaikuttaa vallitseviin uskomuksiin ja siten muuttaa noita uskomuksia perusteellisesti. (Beresford 2008, 52–53.)

3.3 Kokemusasiatuntijuus osallistumisena opetukseen ja koulutukseen

Ropposen (2012, 11) tutkimuksessa haastateltavat arvioivat yhdeksi kokemusasiatuntijatoiminnan mahdollisuudeksi oppilaitokset. Haastateltavat näkivät tärkeänä toiminnan sisällyttämisen jo opetussuunnitelmiin ja koulutukseen. Sen myötä opiskelijat jo opintojen aikana omaksuisivat kokemusasiatuntijatoiminnan osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja oppisivat arvostamaan sitä. Toinen mahdollisuus koski vajaakuntoisten työllistymistä kokemusasian- tuntijatoiminnan avulla. Työllistymisen merkitys yksilölle ja yhteiskunnalle on suuri. Kolmas mahdollisuus liittyi yksilöön ja kunkin ihmisen omiin arvoihin, asenteisiin ja ajatteluun.

Philip Kemp (2009, 171–172) kirjoittaa, että Englannin terveystieteiden ministeriö on antanut suosituksia siitä, että palveluiden käyttäjien tulisi olla mukana opetus- ja koulutuspalveluiden tuottamisessa. Heidän osallistumisensa on nähty tärkeäksi mielenterveysalan opetuksessa ja opetussuunnitelma-työssä. Esimerkiksi brittiläinen sairaanhoitajien ja kättilöiden neuvosto on suosittanut palvelunkäyttäjien osallistumista kaikkien sairaanhoitajien opetusohjelmien opiskelijavalintaan, opetusohjelmien laatimiseen, opetukseen, opiskelijoiden arviointiin ja opetuksen valvontaan. Konsensusta ei ole kuitenkaan saavutettu sen suhteen, kuinka tämän palvelunkäyttäjien osallistumisen tulisi tapahtua.

Samantapaisia odotuksia on asetettu myös sosiaalityöntekijöiden koulutukselle. Englannissa jokainen sosiaalityön oppiainetta tarjoava oppilaitos saa erityistä rahoitusta, jonka avulla palveluiden käyttäjien osallistuminen koulutukseen järjestetään. Kehittämistyötä tehdään käsityksen muodostamiseksi siitä, kuinka palvelunkäyttäjien osallistuminen saadaan tehokkaaksi. Lisäksi asiasta laaditaan käytännön ohjeistoa. (Kemp 2009, 172.)

Beresford (2008, 79) kirjoittaa, että hänen työpaikallaan Lontoon Brunelin yliopistolla Terveystieteen ja sosiaalipalveluiden laitoksella kolmivuotiseen sosiaalityön tutkintoon vaaditaan ”palveluiden käyttäjien osallistumista” kautta koko tutkinto-ohjelman. Palveluiden käyttäjiin kuuluu ihmisiä, joilla on oppimisvaikeuksia, ikäihmisiä, ”huolenpitoa tarvitsevia nuoria”, vammaisia sekä mielenterveyspalveluiden käyttäjiä. Osallistuminen kattaa kaiken opiskelijavalinnasta ja opinto-ohjelman kehittämisestä aina tutkinnon arviointiin. Hallitus on rahoittanut tällaista osallistumisen tukemista. Jotkut korkeakoulut ovat antaneet tuon rahoituksen suoraan palveluiden käyttäjien itse pyörittämille järjestöille ja yhdistyksille, jotta ne voisivat itse organisoida osallistumistaan. Beresford (2008, 80) kirjoittaa olleensa palveluiden käyttäjän ominaisuudessa jäsenenä Terveystieteiden ministeriön

komiteassa, joka valvoi tämän uuden tutkinnon kehittämistä. Professorina hän puolestaan osallistuu tämän saman tutkinnon toimeenpanoon sekä palveluiden käyttäjien osallistumisen kehittämiseen ja tukemiseen.

Huolimatta annetuista toimintaohjeista, hyvien käytäntöjen ohjeistoista ja muutamista julkaisuista osallistumistutkimuksista, tiedetään hyvin vähän siitä, *kuinka* ja missä määrin palvelunkäyttäjien osallistumista tulisi toteuttaa. Ammatillisen koulutuksen tarjoajille haasteena on se, kuinka tehdä käyttäjien osallistumisesta todellisuutta ja tunnistaa sen hyödyt. (Kemp 2009, 172.)

Kemp (2009, 172) kuvailee työpajalähestymistapaa, jossa palveluiden käyttäjät osallistuivat mielenterveysalan sairaanhoitajien opetukseen. Kokemus hänen mukaansa oli positiivinen sekä opiskelijoille että palvelunkäyttäjille. Työpajamenetelmä loi arvokkaita käsityksiä siitä, kuinka parhaiten aikaansaada aito käyttäjien osallistuminen koulutuksen puitteissa ja näytti palveluiden käyttäjien antaman ”lisäarvon” opetukselle.

Kemp (2009, 173) tähdentää, että aito, turvallinen, tehokas ja kestävä palvelunkäyttäjien osallistuminen koulutukseen vaatii huomattavan paljon yhteistyötä jotta päästäisiin tasolle jolla on mahdollista soveltaa tätä lähestymistapaa. Tarvitaan keinoja löytää opetukseen osallistumisesta kiinnostuneita palvelunkäyttäjiä. Täytyy ajatella myös sitä, miten osallistaa palvelunkäyttäjiä prosessiin tehokkaasti sekä kuinka suunnitella ja valmistella opetusta. Opetuksen jälkeen on hyvä käydä tilanne läpi ja antaa palautetta sekä hoitaa palkka-asiat. Koko prosessin täytyy tukea sekä henkilökuntaa että palvelunkäyttäjiä.

Raptopoulos (2009, 95) kuvailee osallistumisestaan Lontoon South Bankin yliopiston opetus- ja opiskelijavalintatehtäviin kokemusasiantuntijana. Hän kirjoittaa, että luennoitsija, jonka kanssa hän työskenteli, helpotti hänen oloaan puhumalla hänelle kuin vertaiselleen ja viittasi Raptopoulukseen ”kolleganaan”. Tämän Raptopoulos koki erittäin rohkaisevana. Muilta opettajilta saatu tuki, luottamus ja arvostus lisäsivät Raptopouloksen itseluottamusta ja saivat hänet taas uskomaan itseensä. (Raptopoulos 2009, 95.) Raptopouloksen saama kohtelusta on esimerkillistä, ja juuri tällainen arvostava suhtautumistapa onkin ensiarvoisen tärkeää, jotta kokemusasiantuntijoiden ja muun opetus- ja koulutushenkilökunnan välinen yhteistyö toimii ja on hedelmällistä kaikille osapuolille.

Keskeinen pyrkimys Kempin (2009, 173) kuvaamassa projektissa oli lisätä palveluidenkäyttäjien osallistumista koulutukseen ja opetukseen ja laajentaa palvelunkäyttäjien kenttää ottamalla mukaan myös ”vähemmän itsevarmoja” henkilöitä. Yksi syy työpajatyöskentelyn valintaan oli kyseenalaistaa perinteinen tapa, jolla palvelunkäyttäjät yleensä osallistuvat opetukseen. Yleensä palvelunkäyttäjä nimittäin pitää esityksen kertomalla tarinansa, jonka jälkeen yleisö voi esittää kysymyksiä. Perinteisesti joku opetushenkilöstöön kuuluva on osallistunut tapahtuman kulkuun esittelemällä palveluiden käyttäjän (kokemusasiantuntijan) ja johtanut kysymysosiota. Kokemusasiantuntija on

yleensä kertonut mielenterveyshäiriöstään tai jostain sen osatekijästä kuten esimerkiksi äänien kuulemisesta. Hän on voinut puhua esimerkiksi myös lääke- tai hoitokokemuksistaan.

Yksi tälle lähestymistavalle usein laskettu hyöty on se, että terveysalan ammattilaisten ymmärrys psyykkisestä kärsimyksestä on usein rajallinen. Onkin väitetty, että palveluiden käyttäjien kokemukset laajentavat ammattilaisten ymmärrystä siitä. Palvelunkäyttäjän henkilökohtaisen kokemuksen kuulemisen nähdään voivan myös parantaa hoidon laatua, kun kertojan kokemusta ei nähdä vain subjektiivisena ja epärelevanttina kertomuksena vaan eräänlaisena arvokkaana näyttönä tai todistuksena aiheesta. Kokemukseen perustuva tieto voi toimia vastapainona näyttöön perustuvan lääketieteen ammatilliselle imperatiiville. Useat aiheen tutkijat ovat tähdentäneet henkilökohtaisia kertomuksia kontrastina psykiatria dominoivalle diskurssille. (Kemp 2009, 173.)

Opiskelijat tuntuvat arvostavan kokemusasiantuntijoiden tarinoiden kuulemista, mutta niiden vaikutus opiskelijoiden oppimiseen voi olla ongelmallinen monella tavalla. Ensinnäkään kaikki kokemusasiantuntijat eivät koe tätä menetelmää miellyttäväksi eivätkä kaikki heistä ole tarpeeksi itsevarmoja esiintyäkseen kuulijoiden edessä. Osa kokemusasiantuntijoista ei halua kertoa itsestään liikaa, vaikka sillä olisikin potentiaalista opetusarvoa. Jotkut kokemusasiantuntijat kokivat olevansa opiskelijoille mielenkiintoisia vain sairautensa ja sen aiheuttaman erilaisuuden kautta. Tällöin riskinä voi olla leimaantuminen ja stereotyyppisten mielenterveyspotilaskäsitysten vahvistuminen. (Kemp 2009, 173.)

Jopa silloin, kun kokemusasiantuntija kokee esiintymisen miellyttävänä, voi sillä olla hänelle arvaamattomia seurauksia. Eräs kokemusasiantuntija tunsikin Kempin (2009, 174–175) mukaan itsensä esityksen jälkeen uupuneeksi, vaikka kaikki oli mennyt hyvin ja hän oli saanut hyvää palautetta. Ongelmaksi voi muodostua myös se, jos kokemusasiantuntija tulee esityksensä aikana paljastaneeksi itsestään enemmän kuin oli aikonut. Jotkut kokemusasiantuntijat kertoivat, etteivät halunneet kertoa tarinaansa eri ryhmille liian usein, sillä jo mielenterveyspalveluissa taustansa joutuu kertaamaan eri ammattilaisille toistuvasti.

Tässä mainittujen seikkojen vuoksi työpajamallista työskentelyä (workshop-style sessions) käytetään kokemusasiantuntijoiden tarinansa kertomisen rinnalla ja sijasta yhä enemmän. Kempin (2009, 175) tutkimuksessaan käyttämässä työpajalähestymistavassa opiskelijat jaettiin neljän tai viiden henkilön ryhmiin, ja jokaiseen ryhmään tuli lisäksi kokemusasiantuntija. Työpajatyöskentelykerroilla ryhmille annettiin ratkaistavaksi käytännön potilastyöhön liittyviä kuvitteellisia ongelmia. Tarkoituksena oli saada muodostettua asiantuntevampia ratkaisuja annettuihin ongelmiin, kun ryhmässä oli mukana palveluiden käyttäjän näkemys. Lopuksi jokainen pienryhmä kertoi ratkaisunsa muille ryhmille ja ratkaisuista keskusteltiin yhdessä.

Opiskelijoille annettiin esimerkkitalanteita, joissa oli piirteitä tyypillisistä käytännön potilastapauksista. Ne voivat olla haastavia, eikä potilaasta saadun tiedon perusteella välttämättä voi tehdä helposti ratkaisuja. Ratkaisut perustuvat aina päätökseen, ja päätöksentekoprosessin voi kyseenalaistaa. Kysymys onkin siitä, kuinka tehdä saatujen tietojen pohjalta ”paras” päätös. Palvelunkäyttäjän mielipiteiden tulisi olla päätöksentekoprosessin keskiössä. (Kemp 2009, 175–176.)

Kemp (2009, 176) kirjoittaa, että työpajatyöskentelyn esimerkkitalanteissa sairaanhoitaja-opiskelijat keskittyivät usein ”potilaan” sairauteen ja hoitoon, kun taas kokemusasiantuntijat ”henkilöön” ottaen laajemmin huomioon tämän elämänpiirin.

Kempin (2009, 176) mukaan kokemusasiantuntijat pitivät työpajatyöskentelyssä siitä, ettei heidän tarvinnut avautua omasta tarinastaan kovin yksityiskohtaisesti. He pystyivät säätämään itse, kuinka paljon jakoivat itsestään työpajasesion aikana. He pystyivät liittämään palveluiden käyttäjän näkökulman keskusteluun ja auttoivat opiskelijoita ajattelemaan sitä, kuinka käyttäjäystävällisiä ratkaisuvaihtoehdot olivat ja sisällyttivät tämän ajatuksen opiskelijoiden ammattimaiseen päätöksentekoon.

Lisäksi jotkut palvelunkäyttäjät tunsivat olonsa miellyttävämmäksi pienemmässä opiskelijaryhmässä kuin koko luokalle esiintyen. Kokemusasiantuntijoiden ei edellytetty kertomaan lopun yhteiskeskustelussa koko ryhmälle pienryhmänsä ratkaisuja, mutta mielenkiintoista kyllä, he tekivät niin usein. Tästä saattoi myös seurata lisää keskustelua, jonka aikana moni kokemusasiantuntija teki kommentteja koko ryhmälle, eli he tunsivat olonsa tarpeeksi turvalliseksi tehdäkseni niin. Tässä lähestymistavassa näkyi lisäksi palvelunkäyttäjien keskinäinen tuki toisiaan kohtaan. (Kemp 2009, 176.)

Kemp (2009, 177) on listannut kokemusasiantuntijoiden kanssa järjestetyn työpajatyöskentelyn piirteitä ja hyviä puolia. Seuraavat seikat ovat niin opiskelijoiden, opettajien kuin kokemusasiantuntijoidenkin mielestä niitä, jotka toivat lisäarvoa tälle lähestymistavalle: työpajamenetelmän luoma avoin keskusteluilmapiiri, se, että kokemusasiantuntijoiden näkemykset yhdistyvät opiskelijoiden ongelmanratkaisuvastauksiin sekä se, että opiskelijoiden (tulevien ammattilaisten) ja palvelunkäyttäjien valtdynamiikka muuttuu tasaveroisemmaksi. Lisäksi opiskelijat saavat ymmärrystä, jota tavallisessa hoitotilanteessa ei voi saada. Tärkeänä nähtiin myös se, että tämä työskentelytapa sai opiskelijat arvioimaan uudelleen näkemyksiään mielenterveyspalveluiden käyttäjistä.

Kemp (2009, 183–184) on listannut myös hyviä käytäntöjä koskien kokemusasiantuntijoiden käyttöä opetuksessa. Hän suosittaa esimerkiksi erilaisten työskentelymuotojen käyttöä, jotta erilaiset kokemusasiantuntijat voisivat osallistua. Pienryhmien käyttö lisää epämuodollisen vuorovaikutuksen opiskelijoiden ja palvelunkäyttäjien välillä, jolloin voidaan saada tietoa, joka jää tavallisessa hoitotilanteessa saamatta. Tulisi myös järjestää tarpeellisia tukitoimia niin kokemusasiantuntijoille

kuin muillekin osanottajille, kuten valmistautuminen etukäteen ja jälkipuinti jälkeenpäin. Lisäksi kokemusasiantuntijat hyötyvät palautteesta, joten tulisi järjestää mahdollisuus sen antamiseen ja saamiseen.

Raptopoulos (2009, 100) kirjoittaa, että palveluiden käyttäjien osallistuminen korkeakoulutukseen ei ole ainoastaan hyödyllistä vaan välttämätöntä. Hänen mukaansa palveluiden käyttäjät voivat ja heidän pitääkin suorittaa useita erilaisia tehtäviä kuten osallistua kurssi- ja opetussuunnitteluun tai osallistua neuvottelukuntien ja komiteoiden työskentelyyn.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 *Metodina fenomenologia*

Fenomenologiassa on kyse peruskäsitteiden löytämisestä ja asettamisesta, tavallaan siis tutkimuskohteen avaamisesta käsitteelliseen tarkasteluun. Tämä koskee usein tieteen perusteita ja ilmiön rakennetta, esimerkiksi inhimillisten kokemusten ja yhteiskunnan rakennetta. Juuri fenomenologiassa on korostuneesti kyse käsitteellisestä valloittamisesta, mutta erityisesti myös tiedostamisesta. Näin on luonnollista, että juuri fenomenologiaan voidaan liittää emansipatorinen intressi, vaikka kaikessa tiedossa voidaan ajatella olevan jotain emansipatorista. Emansipaatio tarkoittaa sekä vapautumista että laajentumista. Tiedostaminen lisää vapautta. Laajentuminen puolestaan tarkoittaa mahdollisuuksien kasvua, mikä on usein luonnollinen seuraus tiedosta, mutta varsinkin perustavista oivalluksista, uusien tutkimusalueiden valloittamisesta. (Turunen 1995, 232.) Juuri tämän vuoksi fenomenologia sopii niin hyvin lähestymistavaksi uuden alueen, kokemusasiantuntijuuden, kartoittamiseen. Kokemusasiantuntijuuteenkin liittyy ajatus emansipaatiosta, ja kokemusasiantuntijuuden avaus odottaa uusia, sitä avaavia käsitteitä.

Edmund Husserlin fenomenologia

Edmund Husserl (1859–1930) oli saksalainen matemaatikko, jonka myöhemmin kaiken kokemuksen kattavaksi transsendentaalifilosofiaksi kehittämä fenomenologia sai alkunsa logiikan peruskäsitteiden selventämisestä. Husserl arvosteli vallalla ollutta niin kutsuttua loogista psykologismia, jossa logiikka ymmärrettiin käytännöllisenä ajattelun lakeja tutkivana oppina, jolla ei ole lainkaan teoreettista perustaa tai jonka perusta on empiirisessä psykologiassa. Husserl on sitä mieltä, että jos logiikan perusta tosiaan olisi psykologiassa, loogiset lait olisivat vain epätarkkoja induktiivisia yleistyksiä. Ilman psykologiasta riippumatonta, puhdasta apriorista ja objektiivista logiikkaa emme Husserlin mielestä voi puhua totuudesta, tiedosta tai tiedon oikeutuksesta. Skepsismin välttämiseksi ajattelun ja arvostelmien teon taidolla tulisi olla puhtaan logiikan antama perusta. (Hartimo 2010, 45–48.)

Husserlin mukaan puhtaan logiikan ideaa tarvitaan paitsi käytännön päättelytaidon perustaksi myös siksi, että se muodostaa tieteen ideaalisen ja objektiivisen *a priori* rakenteen. Tieteessä ei ole kyse ainoastaan jatkuvasti kasvavasta tosiasioiden määrästä, vaan tietyllä tavalla järjestyneistä asioista ja niitä ilmentävistä totuuksista. Husserlin ajatuksena on, että tieteellinen tieto järjestyä maailman rakennetta mukaillen aksiomaattisiksi teorioiksi. (Hartimo 2010, 48.) Itse haluaisin tässä kuitenkin muistaa tietyssä määrin tiedon konstruktivisen luonteen. Riippuen näkökulmista, painotuksista ja senhetkisistä yhteiskunnallisista arvostuksista, käsitys maailman ja sitä myötä tiedon rakenteesta voi vaihdella.

Husserl esittää, että täytyy olla olemassa sellainen puhdas logiikan teoria, joka selittää teoreettisen tiedon yhtenäisyyden ja ristiriidattomuuden. Se antaa tieteellisen tietämisen, loogisen ajattelun ja ristiriidatta ajateltavissa olevan maailman ehdot. Kaikki tieteellinen tieto perustuu kielellisiin ilmauksiin, joiden avulla totuuksia dokumentoidaan ja välitetään muille. Ilmaisujen avulla ihmiset kommunikoivat toisilleen ajatuksia. Husserlin terminologiassa ilmaisut sisältävät merkitysintention, joka voi täytyä havainnossa. Kokemus merkityksellisen ilmaisun ja sitä vastaavan havainnon yhteenkäymisestä on keskeinen Husserlin käsitykselle totuudesta. Totuus on kokemus merkitysintention ja havainnon yhteensopivuudesta. (Hartimo 2010, 50.)

Husserl näki, että vaikka erityistieteet kaivautuivat yhä syvemmälle omaan tutkimuskenttäänsä ja näin tuottivat hyödyllistä tietoa, niiltä puuttui kokonaisvaltainen näkemys todellisuudesta. Samalla modernin tieteen ytimeen oli jäänyt sokea piste: pyrkiessään tarkastelemaan todellisuuden objektiivisia, kokeellisesti todennettavia piirteitä empiiriset tieteet päätyivät rajaamaan todellisuudesta ulos kaiken subjektiivisen. Husserlin mukaan tieteet eivät näin kuitenkaan päässeet eroon juuristaan inhimillisessä elämismaailmassa. Pikemminkin erityistieteet nojasivat kokemukselliseen todellisuuden kaikissa koejärjestelyissä ja olettivat sen tutkimuksensa itsestään selvänä viitepisteenä. (Pulkinen 2010, 26.)

Koska tieteet nojasivat elämismaailmaan mutta toisaalta sulkivat sen tarkastelunsa ulkopuolelle, ne osoittautuivat Husserlin silmissä jo lähtökohdiltaan naiiveiksi. Hän esitti, että perustava ymmärrys todellisuudesta on saavutettavissa vain kääntymällä kokemuksesta riippumattoman "objektiivisen todellisuuden" sijasta siihen subjektiivisesti annettuun elämismaailmaan, jonka tieteet olettavat itsestäänselvytenä ja jonka osana niillä itsellään vasta on merkitys. Juuri tämä oli Husserlin oman fenomenologisen projektin päämääränä. (Pulkinen 2010, 26.)

Läpi tuotantonsa Husserl painotti, että fenomenologia muodostaa kaikkien erityistieteiden perustana olevan "ankaran tieteen", jonka tarkoitus on ylittää erityistieteiden menetelmälliset ristiriidat. Erityistieteiden tutkimuskohteita yhdistää nimittäin se, että ne ilmenevät jollain tavalla. Tieteellisillä

teorioilla ja näkemyksillä voi olla merkitys vain osana elämismailmaa - kaikki tieteelliset teoriat rakentuvat eletyn kokemuksen varaan ja olettavat sen pätevyyden. (Miettinen 2010, 13.)

Husserlin esittelemä fenomenologia pyrki vastaamaan ankaran tieteen ihanteeseen tarkastelemalla kokemuksen subjektiivista prosessia ja siinä hahmottuvaa elämismailmaa, viime kädessä todellisuuskokemuksen yleisiä rakennepiirteitä. Husserlin mukaan fenomenologia tarjoaa kaiken kattavan lähtökohdan todellisuuden tutkimiselle, koska kaikilla kohtaamillamme asioilla täytyy välttämättä olla subjektiivinen konstituutionsa ja ilmenemisen tapansa kokemuksessa. (Pulkkinen 2010, 26.)

Tieto fenomenologian näkökulmasta

Filosofinen fenomenologia tarkoittaa inhimillisen tajunnan rakenteiden paljastamista ja tutkimista. Erityisesti on oltu kiinnostuneita tietävän toiminnan ehdoista ja rajoista. Miten on mahdollista, että ihminen tietää? Tietäminen ei voi olla subjektitonta, vaan nimenomaan subjekti tietää. Maailma näyttää kokemuksen näkökulmasta subjektilta, ja tällä subjektilla täytyy olla jokin rakenne. Subjektin rakenne heittää leimansa siihen, mitä ja miten tiedetään. Filosofin ja fenomenologin tehtävänä on yrittää tiedostaa ja selvittää subjektin rakenne. (Turunen 1995, 115.)

Tiedon ja intuition raja on häilyvä. Tieteellinenkin tieto saattaa olla intuitiivista, mutta sitä ei vain ole totuttu hyväksymään tiedoksi sen heikon käsitteellisen jaettavuuden vuoksi. Jos intuitiota ei pidetä tietona, tieto rakentuu aina aiheesta, joka on ihmisen oman tajunnallisen rakennustyön tulosta. Tämän tajuaminen on tärkeä asia tiedon luonteen ymmärtämiseksi, eikä vähiten heille, jotka tuottavat tietoa työkseen. Tiedon tajunnallisesta luonteesta seuraa, että tieto ei suoraan merkityksellistä tajunnan ulkopuolista elämäntilannetta, vaan siitä muodostuneita kokemuksia, jotka sitten sisältyvät uudenlaiseen, tajunnallisesti rakennettuun elämäntilanteeseen. (Perttula 2005, 128).

Perttula (2005, 129) kirjoittaa, että on vaikea tajuta, miksi tietoa niin yleisesti pidetään muita objektiivisempänä, luotettavampana ja varmempana ymmärtämisenä. Ehkä tiedon muodostumisen reittejä tajuavan ihmisen intentionaalisina suhteina ideaalisiin aiheisiinsa ei ole totuttu seuraamaan kovin yksityiskohtaisesti. Sen sijaan tiedon pätevyyden arvioinnissa on luotettu sen jaettuun luonteeseen.

Tiedon kriteeriksi on omaksuttu vaatimus, että jokaisen tulee voida olla selvillä siitä, mitä tutkitaan eli mikä on se aihe, josta halutaan tietää jotakin. Tiedon ehdoksi on omaksuttu vaatimus niin sanotusti operationalisoida tietämisen kohde eli aihe. Operationalisointi on tarkoittanut sitä, että

osaa sanoa, mihin aiheeseen mikäkin käsite viittaa. Ihanteena on pidetty tilannetta, jossa jokainen tietämiseen pyrkivä käyttää samaa käsitettä samasta aiheesta. Yhteisiin käsitteisiin perustuva ja niillä operoiva tapa ymmärtää on taannut tietämisen jaettavan luonteen. Koska se on samalla omaksuttu ymmärtämisen pätevyyden kriteeriksi, on tieto saanut objektiivisen, luotettavan ja varman leiman. (Perttula 2005, 130).

Operationalisoitu tieto perustuu tutkittavien tapaan reagoida esitettyihin, ihmisten kesken jaetuiksi oletettuihin kielellisiin ilmaisuihin. Tarkasti ajatellen syntyvä tutkimuksellinen ymmärrys koskee käytännön elämänmuodollista elämäntilannetta, ei kokemuksia. Tällainen tapa luoda tietoa arvostaa samanmielisyyttä ja sosiaalista vertailtavuutta. Selvästi vähemmän tärkeää on ymmärtää, miten tieto syntyy ja mitä tiedoksi kutsuttu koskee. Perttula ajattelee (2005, 130), että kun tiedon yhteydessä painotetaan aiheen jaettua käsitteellistämistä, jää tiedon kokemuksellinen luonne tajuavan ihmisen ja aiheen välisenä ymmärtämissuhteena tunnistamatta, puhumattakaan sen erityisestä subjektiivisuudesta.

Perttula (2005, 132) huomauttaa, että tiedon muodostamiselle asetetaan hyvinkin tiukasti säänneltyjä oikeita tapoja, jotka hyväksytetään yhteisössä yhä uudelleen mutta jotka ovat samalla myös kulttuurillisesti vanhoja. Uskoa ja tietoa yhdistääkin se, että molempia on voitu pitää väärin muodostettuna ja siksi arvottomana ja epäilyttävänä. Tätä on vahvistettu esittämällä malliesimerkkejä oikein muodostetusta ja siksi myös uskottavasta tiedosta ja uskosta, joita sitten erilaisin sosiaalisin järjestelyin, erityisesti kasvatuksen ja koulutuksen keinoin, on välitetty eteenpäin.

Kirjoitettu kieli on uskon ja tiedon yhteinen kieli. Voi sanoa niinkin, että ellei ymmärrystä esitä kirjoitettuna, se ei tiukassa mielessä täytä tiedon ja uskon ehtoja. Ajatus jaettavissa olevan ymmärtämisen ja totuuden(kaltaisuuden) rinnastamisesta ei ole kuollut eikä taida edes kitua, vaikka konstruktivistinen suhtautuminen onkin teoreettisesti vallannut alaa niin tiedon kuin uskon kohdalla. (Perttula 2005, 132–133.)

Arkiasenteesta fenomenologiseen asenteeseen

Luontevaa, arkista ja jokapäiväistä suhdettamme todellisuuteen Husserl nimittää luonnolliseksi asenteeksi. Luonnollisen asenteen ytimessä on "yleisasetus", jossa maailman kokonaisuus asetetaan todelliseksi ja olemassa olevaksi. Husserlin mukaan yleisasetus läpäisee kauttaaltaan elämäämme ja suhdettamme maailmaan, sillä maailman olemassaolo oletetaan kaikessa toiminnassamme ja yksit-

täisissä kannanotoissamme. Maailman olemassa oleminen on Husserlin mukaan meille itsestäänselvyys. Tämä itsestäänselvyys ja totunnaisuus on kuitenkin Husserlin mielestä luonnollisen asenteen suurin ongelma filosofian kannalta. Fenomenologian erityinen päämäärä onkin kääntää huomio siihen subjektiiviseen kokemisen prosessiin, jossa maailma todellistuu. (Pulkkinen 2010, 29–30.)

Maailman itsestäänselvyys ei Husserlin mukaan kuitenkaan tarkoita, että tapa, jolla maailma hahmottuu kokemuksessa, todella olisi meille selvä. Pikemminkin kokemuksellinen todellisuus kätkeytyy omaan itsestäänselvyyteensä. Sen nostaminen tarkastelun kohteeksi on siksi äärimmäisen hankalaa. Se on kuitenkin fenomenologian tärkein tehtävä. (Pulkkinen 2010, 30–31.)

Fenomenologinen asenne perustuu irti otolle arkiasenteesta ja perinteen välittämistä ongelmista. Sille on ominaista jatkuva paluu ajattelun lähtökohtiin. Valmiin teoreettisen viitekehyksen sijasta fenomenologiassa keskitytään ilmiöihin ja niiden käsitteelliseen jäsentämiseen. Tarkoituksena on lähteä liikkeelle konkreettisesta, eletystä todellisuudesta ja puhutella sen ilmiöitä lankeamatta metafyyssiseen spekulointiin. Fenomenologisessa asenteessa olennaista on ajatus, että filosofian varsinaisena kohdealueena ovat "asiat itse" eivätkä teoreettiset, ongelmat ja käsitteet. Fenomenologia ei määriy erityisen kohdealueen kautta, vaan se pyrkii tekemään oikeutta ilmenevälle todellisuudelle sen kaikessa rikkaudessa. (Miettinen ym. 2010, 10.)

Fenomenologiassa pyritään ennen kaikkea ilmiön rakenteen löytämiseen, eli havainnon ja käsittämisen ehtojen selvittämiseen. Ei ole siis kyse siitä, että ilmiöt otetaan sellaisenaan, käsitteellistetään ja nimetään ne, vaan mennään syvemmälle selvittämään niitä ehtoja, joissa ilmiöt esiintyvät tai joista ne syntyvät. Fenomenologia koskee näin ilmiöjoukon peruskäsitteitä ja niihin kätkeytyviä tietoisia tai tiedottomia oletuksia tai riippuvuuksia. (Turunen 1995, 158.)

Husserl luonnostelee selkeät ohjenuorat sille, miten tietoisuuselämää tulee tutkia ja miten tämä tutkimus on mahdollista tehdä tieteellisesti. Ensinnäkin Husserl tähdentää, että fenomenologian tulee olla puhtaan kuvailevaa. Fenomenologinen maksiimi "asioihin itseensä" ei saa jäädä tyhjäksi lupaukseksi, vaan todellisuudelle täytyy tehdä oikeutta juuri sellaisena kuin se on tietoisuudessamme läsnä. Tähän liittyy Husserlin tunnettu vaatimus fenomenologisen tutkimuksen ennakkoluulottomuudesta. Fenomenologin pitää jättää kaikki omaksutut ennakkokäsitykset ja perinteiset teoriat tietoisuuden luonteesta omaan arvoonsa ja pyrkiä ammentamaan näkemyksensä yksinomaan siitä, miten asiat ovat itse läsnä tietoisuudessamme. (Pulkkinen 2010, 35–36.)

Erityistieteissä tutkimukseen sisältyy sekä empiirinen että teoreettinen osa, niin myös kokemusta tutkittaessa. Fenomenologisessa erityistieteessä empiirinen osa on luontevasti erillään tutkimuskohteen teoreettisesta ymmärtämisestä. Empiiristä osuutta edeltävät teoreettiset luvut rajautuvat

silloin koskemaan tutkimukselle suunnan antavia tieteenteoreettisia kysymyksiä todellisuudesta, ihmisen perusolemuksesta ja kokemuksen rakenteesta. Fenomenologinen tutkimustapa poikkeaa tässä sellaisista kvalitatiivisista tutkimustavoista, jotka nivovat empiirisen ja tulkinnallisen tutkimusvaiheen yhteen tutkimuksen eri vaiheissa. Fenomenologinen tutkimustapa poikkeaa myös sellaisesta luonnontieteellisesti orientoituneesta ihmistutkimuksesta, jossa kokemusta koskevan ontologisen ja epistemologisen kysymyksen sijasta tutkimusta ohjaavat aiemmat empiiriset havainnot ja niistä muodostetut oletukset. (Perttula 2005, 133–134.)

Fenomenologisessa ja hermeneuttisessa tutkimuksessa metodi tarkoittaa ajattelutapaa ja tutkimusotetta, ei teknisesti säännönmukaista aineiston käsittelytapaa. Tämä metodi saa soveltavan muotonsa tutkijan, tutkittavan ja tilanteen erityislaatuisten tekijöiden tuloksena. On harkittava tilannekohtaisesti, miten voisimme kussakin tutkimuksessa toimia niin, että saavuttaisimme toisen kokemuksen ja hänen ilmaisunsa merkitykset mahdollisimman autenttisina. Tutkimukseen kuuluu aina itsekritiikki eli se, että tutkija kyseenalaistaa aina tulkintansa sekä reflektiivisyys, jossa tutkija pyrkii takaamaan, että hän on mahdollisimman tietoinen omista tutkimukseen liittyvistä lähtökohdistaan. Fenomenologiassa on tärkeää tiedostaa tutkimuskohdetta ennakolta selittävien teoreettisten mallien olemassaolo. Niistä on saattanut tulla osa tutkijan omaa todellisuuden käsittämisen tapaa. Reflektio auttaa tunnistamaan näitä malleja ja mahdollistaa sen, että mallit jätetään tutkimuksen ajaksi huomiotta. (Laine 2001, 31–33.)

Husserl pyrki löytämään elämismaailman yleisiä, objektiivisia (intersubjektiivisesti todennettavia) rakenteita tiukasti kuvailevin keinoin. Fenomenologian neljä peruspiirrettä ovat Reederin (2010, 66) mukaan intentionaalisuus, teema ja horisontti, retentio (menneisyyteen kohdistuva muistaminen) ja reflektio sekä fenomenologinen reduktio.

Intentionaalisuus

Emme ole tietoisia vain oman tietoisuutemme tapahtumista, vaan tietoisuus on rakenteellisesti kohdistunut johonkin muuhun kuin itseensä - ensisijaisesti ja useimmiten tietenkin kokemuksessa kohdattuun maailmaan. Tätä tiedostamiselle ominaista suuntautuneisuutta Husserl nimittää tietoisuuden "intentionaalisuudeksi". Intentionaalisuus muodostaa kaiken tietoisuuselämän rakenteellisen ja olemuksellisen peruspiirteen. Oman luonteensa mukaisesti tietoisuus on tietoisuutta jostakin. Tietoisuus ei kuitenkaan suuntaudu valmiiseen maailmaan, vaan maailma myös konstituoituu tietoisuudessa. (Pulkkinen 2010, 33.)

Husserl kehitti uudenlaisen "huomion kiinnittämisen metodin", jotta löydettäisiin vastaavuussuhde tavallisten, a posteriori elettyjen kokemusten ja aprioristen todellisuusväittämien välille.

Tämä huomion siirtäminen tavallisesta "redusoituun" kokemukseen, fenomenologinen reduktio, mahdollistaa kokemusten yhteisten piirteiden löytämisen. Fenomenologia tarjoaa siis kuvailevan ratkaisun moniin epistemologisiin ongelmiin tekemättä minkäänlaisia metafyyysisiä "tulkintoja" tai väitteitä siitä, mikä on elettyjen tapahtumien syy tai tausta. (Reeder 2010, 68.)

Teema ja horisontti

Toinen kokemuksen keskeinen piirre on sen teema ja horisontti. Hahmopsykologit ovat kokeellisesti todistaneet, että näemme "täydemmin" tai "selvemmin" näkökenttämme keskisellä osalla. Sitä, mikä on katseen keskipisteenä (teema), ympäröi vähemmän keskeisten havaintojen "kenttä" (horisontti). Tähän perustuu myös fenomenologinen reduktio. (Reeder 2010, 69.)

Introspektiota harjoittavalla yksilöllä näyttäisi olevan tietynasteinen vapaus koskien asennetaan tietoisuutensa objekteihin. Ego voi myös kontrolloida asennettaan tapahtumiin. Fenomenologiassa tätä vapautta käytetään kokemuksen teeman ja horisontin tarkasteluun reflektiossa. (Reeder 2010, 69–70.)

Retentio ja reflektio

Kolmas tietoisuuden kuvaileva piirre, retentio, mahdollistaa fenomenologisen reduktion. Retentio on olemista nykyhetkessä ja siinä mitä on juuri tapahtunut. Tietoinen oleminen juuri tapahtuneessa on luotettavampi kuin muisti, joka saattaa vääristää tapahtunutta. (Reeder 2010, 70.)

Fenomenologia tutkii sitä, mikä on läsnä retentionaalisessa kokemuksessa ottamalla juuri tapahtuneen ja muuntelemalla fokustaan siihen käyttäen fenomenologista reduktiota. Retentionaalisella kokemuksella vältetään muuntelemasta kuvattavaa kokemusta itseään. Fenomenologia ei pyri kuvailemaan tapahtuu samalla kun sitä eletään, vaan vasta kun se on elävänä läsnä retentiassa. (Reeder 2010, 70–71.)

Pitäytyminen reflektiossa antaa tutkimuksen ankaralle tieteellisyydelle lähtökohdan. Vaikka tietoisuuselämämme kätkeytyy luonnollisessa asenteessa, on oma kokemuksemme lähtökohtaisesti jotain läpi elettyä. Oikealla tavalla lähestyttynä tietoisuuselämän absoluuttinen ja välitön annettuus tarjoaa Husserlin mukaan epäilyksettömän perustan siitä ammentavalle tutkimukselle. (Pulkkinen 2010, 36.)

Mutta vaikka tietoisuuselämämme on jotain välittömästi läpi elettyä, ei sen tavoittaminen ja tutkiminen ole suoraviivaista. Luonnollisessa kokemuksessa meille tutuinta ovat erilaiset kokemuksen kohteet kokemusprosessin jäädessä lähes anonymiksi. Niinpä Husserl esittää, että myös fenomenologisen tutkimuksen tulee lähteä liikkeelle tietoisuuden kohteista, ottaa ne sellaisina kuin ne

kokemuksessamme ilmenevät ja sitten reduktion myötä pyrkiä kääntämään katse siihen tietoisuus-elämään ja kokemusprosessiin, jonka vastinpareja nämä kohteet ovat ja jonka myötä ne hahmottuvat. (Pulkkinen 2010, 36.)

Husserl kuvasi fenomenologiaa erityislaatuiseksi filosofiseksi asenteeksi, jonka pohjalta filosofisia kysymyksiä voidaan asettaa mielekkäällä tavalla ja jonka avulla näihin kysymyksiin voidaan etsiä vastauksia. Fenomenologisen menetelmän kulmakivenä on erityinen asenteenmuutos, jota Husserl nimitti fenomenologiseksi reduktioksi. Siinä naiivin ja jokapäiväisen asenteen tilalle omaksutaan filosofinen asenne ja ajattelutapa. (Pulkkinen 2010, 28.) Reduktio ei ole filosofinen tekniikka, jota voisi soveltaa loogisen tai matemaattisen operaation tavoin (Miettinen ym. 2010, 12). Reduktio vain avaa tutkimuskentän mutta ei vielä sano mitään sen sisällöstä (Pulkkinen 2010, 35).

Luontevaa, arkista ja jokapäiväistä suhdettamme todellisuuteen Husserl nimittää luonnolliseksi asenteeksi. Luonnollisen asenteen ytimessä on "yleisasetus", jossa maailman kokonaisuus asetetaan todelliseksi ja olemassa olevaksi. Husserlin mukaan yleisasetus läpäisee kauttaaltaan elämäämme ja suhdettamme maailmaan, sillä maailman olemassaolo oletetaan kaikessa toiminnassamme ja yksittäisissä kannanotoissamme. Maailman olemassa oleminen on Husserlin mukaan meille itsestäänselvyys. Tämä itsestäänselvyys ja totunnaisuus on kuitenkin Husserlin mielestä luonnollisen asenteen suurin ongelma filosofian kannalta. Fenomenologian erityinen päämäärä onkin kääntää huomio siihen subjektiiviseen kokemisen prosessiin, jossa maailma todellistuu. (Pulkkinen 2010, 29–30.) Fenomenologinen reduktio kehottaa ymmärtämään, millä tavoin todellisena pitämämme asiat, käsitykset ja arvostelmat saavat merkityksensä (Miettinen ym. 2010, 11–12).

Husserlille reduktio on fenomenologisen tutkimuksen ratkaiseva, ensimmäinen askel. Luonnollisessa asenteessa kätkeytyvä kokemuksen virta tulee esiin ja mahdolliseksi tutkimuskohteeksi vasta radikaalin asennemuutoksen myötä. (Pulkkinen 2010, 35.) Jotta luonnollisessa asenteessa peittyvään kokemisen prosessiin päästään käsiksi, täytyy kokemuksen luonteva ja itsestään selvä kulku saada jotenkin rikottua. Husserlin mukaan fenomenologisen tutkimuksen onkin lähdettävä liikkeelle radikaalilla ajattelun liikkeellä, kaiken kattavalla filosofisella *epokhē*lla. (Pulkkinen 2010, 31.)

*Epokhē*ssa jokapäiväistä elämäämme määrittävä usko maailman olemassaoloon pyritään asettamaan pois voimasta ja maailmaa koskeva yleisasetus pyritään kumoamaan. Ei ole kuitenkaan tarkoitus kääntää yleisasetusta vastakohdakseen ja väittää, ettei maailma olisi olemassa. Se olisi Husserlin mielestä järjetöntä ja kokemuksemme vastaista. (Pulkkinen 2010, 31.)

Fenomenologinen reduktio on tietyytyypin huomion kohdistamista kokemukseen. Tämä asenne yrittää itsekriittisesti saada aikaan näkemyksen, jossa kokemus voidaan vain kuvailla metafysisesti neutraalilla tavalla. Reduktiota kuvataan yleensä kahden askeleen avulla, joista ensimmäinen on sulkeistaminen ja toinen eideettinen reduktio. (Reeder 2010, 71.)

Sen sijaan, että maailman olemassaolo kiistettäisiin, *epokhēn* myötä maailma Husserlin mukaan pikemminkin vain sulkeistetaan siten, ettei sitä enää hyväksytä itsestään selvänä perustana eikä sen olemiseen vedota filosofisissa tutkimuksissa. Husserl puhuikin maailman neutraloimisesta. Sulkeistaminen ei myöskään tarkoita poissulkemista, vaan se otetaan itsenäisen realiteetin sijasta vain "ilmiönä". Näin maailma jää tutkimuksen kohteeksi "sulkeiden sisällä" eli juuri ja vain siinä hahmossa, jossa se kokemuksessa ilmenee. (Pulkinen 2010, 31–32.)

Sulkeistaminen tutkijan luonnollisen asenteen keskeytyksenä on sitä, että tutkija tietoisesti tunnistaa tutkittavan ilmiön etukäteen liittämään merkityssuhteita ja pyrkii siirtämään ne mielessään syrjään tutkimuksen ajaksi. Sulkeistaminen on tutkimuksellisen asennoitumisen ydin, jota pidetään yllä empiirisen tutkimusaineiston analysoinnin alusta loppuun saakka. Sulkeistamisen idea on se, että tutkija ajattelee ankarasti sitä, onko kukin nyt hänelle muodostuva kokemus tästä tutkimusaineistosta vai onko sen hänen rakentamaansa tulkintaa tai muista aiheista olevaa kokemusta. Sulkeistaminen on edellytys sille, että tutkimuksellinen ymmärtäminen tutkijan uudelleen kokemisena koskee sitä mitä sen on tarkoitus koskea. Ilman sulkeistamista tutkija helposti ymmärtää toisen kokemuksesta sen, mitä hän siitä jo aiemman perusteella ymmärtää. Sulkeistaminen antaa tutkimuskohteelle mahdollisuuden yllättää. (Perttula 2005, 145.) Sulkeistaminen on hyvin merkitystään kuvaava termi, sillä siinä ikään kuin laitetaan aiempi tieto ja oma kokemus asiasta sulkeiden sisään ja siirretään se syrjään ollen samalla tietoinen sen olemassaolosta.

Sulkeistaminen on sekä älyllistä että kokeellista: se täytyy oppia ja sitä täytyy harjoitella. Husserlin mukaan sulkeistaminen ei muuta tai poista mitään kuvattua kokemuksesta vaan muuttaa siihen suunnattua fokusta. Sen sijaan, että eletäisiin vaan naiivissa arkirealismissa, kokemukseen suhtaudutaan nyt henkilön oman subjektiivisuuden transsendentaalisena korrelaattina. Sulkeistamisen aikana kohdennetaan tarkkaavuus kaikkien tietoisuuden toimintojen intentionaalisuuteen. Vain naiiveista metafysisistä uskomuksista luovutaan, ja tutkija tutkii "annettua", olettamatta tai kieltämättä sen todellisuutta. Tutkitaan vain annettua ja sen havaintoja, merkityksiä ja suhteita muihin annettuihin asioihin. (Reeder 2010, 71–72.)

Fenomenologinen reduktio on keino keskittyä siihen subjektiivisuuteen, jonka yleensä jätämme huomiotta suurimman osan ajasta, jonka toimimme maailmassa. Tiedämme enemmän kuin

pinnasta kuin subjektiivisen tietoisuuden rakenteista joissa tietomme kuusta esiintyvät. Husserl näki sekä tutkivansa uutta aluetta että toteuttavansa filosofian lupauksia tuntee itsensä. (Reeder 2010, 73.)

Sulkeistaminen on siis menetelmä, jolla voidaan hankkia metafysisesti neutraali asenne: kokemus ilmenee sellaisena kuin se on, riippumatta siitä, mikä sen aiheuttaa. Reduktio pyrkii saamaan aikaan vain itsekriittisen suhtautumisen käytännön meneillään olevaan kokemukseen. Siihen ei kohdisteta realismiin, idealismiin, rationalismiin tai empirismiin ennakko-oletuksia. (Reeder 2010, 74.)

Eideettinen reduktio

Fenomenologia ei voi Husserlin mukaan rajoittua kuvailemaan kulloisenkin suorittajansa omaa ja ainutlaatuista tietoisuutta. Pikemminkin tutkimus on nostettava yleiselle tasolle koskemaan tietoisuuselämän ja kokemuksen yleisiä rakennepiirteitä. Husserlin termein fenomenologista reduktiota on täydennettävä "eideettisellä reduktiolla". Siinä fenomenologi etenee vapaan variaation ja mielikuvituksen avulla tarkastelemaan oman tietoisuutensa yleisiä piirteitä, tietoisuuden yleisiä hahmoja eli *eidoksia*. (Pulkkinen 2010, 38.)

Eideettinen tutkimus tapahtuu siten, että erilaisia tietoisuuden muotoja varioidaan mahdollisimman laajasti ja vapaasti mutta kuitenkin niin, että pysytellään kuitenkin nimenomaan tämän kokemustyyppin piirissä. Näin esiin nousee lopulta jotain yleistä, joka pätee kaikkiin kuviteltavissa oleviin havaintoihin. Tietoisuuden olemukselliset piirteet eivät kuitenkaan ole Husserlille itsenäisiä olioita tai platonisia "ideoita", vaan ne koskevat pikemminkin faktisten tietoisuuselämysten ja niiden kohteiden yleisiä reunaehtoja. (Pulkkinen 2010, 38–39.) Vapaa variaatio mielikuvitusta apua käyttäen perustuu osien ja kokonaisuuksien logiikkaan ja sitä sovelletaan ilmiön elettyyn merkitykseen (Reeder 2010, 75).

Reeder (2010, 75) selventää ajatusta Husserlin esimerkillä. Ajatelkaamme punaista objektia. Sen voi nähdä kahdella tavalla, *tänä kyseisenä* punaisena esineenä tai punaisena objektina *yleensä*. Jälkimmäisessä tapauksessa, jossa esine nähdään esimerkkinä *punaisuudesta*, kokemus eroaa ensiksi mainitusta siten, että sekä objekti että punaisuus ovat läsnä kokemuksessa. Kun esine nähdään sekä esineenä että esimerkkinä yleisestä, sekä yksittäinen että yleinen (perusolemus) ovat mielessä läsnä.

Perusolemuksen kokemus ei ole vain mentaalinen kuva, vaan se on läsnä aina kun kieltä käytetään, sillä käytämme universaaleja termejä tietyistä objekteista. Husserl siis väittää, että koemme suoraan universaaleja tai perusolemuksia. Kuinka voimme siis selventää näitä kokemuksia? Tässä Husserl käyttää vapaata variointia mielikuvituksessa objektille, joka on läsnä sulkeistetussa, retentionaalisessa muodossa. Vapaassa variaatiossa fenomenologi keskittyy johonkin objektin piirteeseen nähdäkseen onko tämä piirre välttämätön tällaisen objektin olemassaololle. (Reeder 2010, 75.)

Reeder (2010, 75–76) kehottaa ajattelemaan esinettä, esimerkiksi kuppia. Ensiksi voi keskittyä vaikka kupin väriin, ja miettiä onko se välttämätön, jotta esineen merkitys voi olla "kuppi" omassa kokemuksessa. Mielikuvituksessa voi vaihtaa kupin värin vaikkapa punaiseksi, ja nähdä nyt punaisen kupin mielessään. Väriin voi vaihtaa myös miksi muuksi tahansa, ja kupin merkitys säilyy. Tästä voidaan tehdä päätelmä, ettei kupin väri kuulu sen perusolemuksen.

Mutta tarvitseeko kuppi värin? Ajattelemalla näkymätöntä kuppia voi todeta, että vaikka on mahdollista luoda mielikuvituksessaan näkymätön kuppi, näkymättömyys ei ole jotain mitä normaalisti oletamme kupilta, vaan ajatus on outo ja epätavallinen. Sama koskee myös muita arkisia esineitä. (Reeder 2010, 76.)

Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että merkitykset eivät koskaan muutu. Jos alkaisimme kokemuksessamme usein kohtaamaan näkymättömiä kuppeja, kupin merkityksen perusolemus muuttuisi. Tämä muutoksen mahdollistava luonto on itse asiassa osa kupin perusolemusta kulttuurisena artefaktina. Kaikki perusolemukset eivät kuitenkaan ole kulttuurisia, kuten logiikan lait. (Reeder 2010, 76.)

Tällaista vapaata variaatiota mielikuvituksessa voi tehdä mille tahansa kokemuksen objektille pitäen se sulkeissa ja retentiossa. Tällainen objekti voi olla niin fyysinen esine kuin asioiden välinen suhdekin. Tällä tavoin fenomenologia pyrkii selventämään elämiämme merkityksiä. (Reeder 2010, 77.)

Tutkiessaan ideaalista ulottuvuutta fenomenologi ei suuntaa katsettaan mihinkään yksittäiseen tietoisuuden ulkopuoliseen tai ylittävään ideaaliseen tietoisuuteen vaan siihen, mikä yksittäisessä ja ainutlaatuisessa on yleistä. Fenomenologisen tutkimuksen kohteena ovat siis faktisen ja inhimillisen tietoisuuden yleiset piirteet. (Pulkkinen 2010, 39.)

Vaikka tietoisuuselämä ja kaikki siinä kohdattu kenties tarjoutuukin meille reflektiossa välittömästi ja epäilyksettömästi eli voimme reduktion myötä intuitiivisesti tavoittaa nämä juuri sellaisina kuin elämme ne läpi, ei tietoisuuselämämme kuitenkaan ole annettu meille valmiiksi jäsenyneenä kokonaisuutena, jonka yleiset piirteet voisimme yksinkertaisesti kirjata ylös. Husserlin luonnostelema eideettinen menetelmä nojaa jo lähtökohdiltaan siihen, että tiedämme, minkä tyyppisestä elämäyksestä kulloinkin on kyse, ja näin osaamme muunnella sitä asianmukaisesti. Eideettinen tutkimus siis edellyttää ennakkoehtonaan jonkinlaisen esikäsitteilyksen kulloinkin tarkasteltavasta kokemustyyppistä. Ja vaikka variaation myötä saadaankin nostettua esiin jotakin tietoisuuden yleisiä piirteitä ja niiden välisiä erotteluja, ei näiden erilaisten kokemustyyppien asema tietoisuuden koko kirjossa ole koskaan täysin selvillä. (Pulkkinen 2010, 39–40.)

Fenomenologista tutkimusta, joka siis lähtökohtaisesti esittää kääntyvänsä epäilyksettömästi annettuun puhtaaseen tietoisuuteen ja selvittävänsä tämän tietoisuuden olemuksellisia piirteitä, näyttäisi lopulta kuitenkin määrittävän olemuksellinen epävarmuus, rajallisuus ja keskeneräisyys. Husserl painottaa toistuvasti, että kaikki fenomenologiset kuvaukset ovat rajallisia ja jättävät aina tilaa monimielisyyksien löytymiselle, tarkennuksille ja laajennuksille. Sen sijaan, että fenomenologia etenisi suoraviivaisesti kohti ennalta näköpiirissä olevaa täydellistä ja kaiken kattavaa kuvausta tietoisuselämä rakenteiden kokonaisuudesta, on tämän tutkimuksen luonne Husserlin mukaan erälaista kriittistä "siksakkia", joka vuoroin työntää esiin uusia kuvauksia ja käsitteellisiä erotteluita ja vuoroin palaa kriittisesti arvioimaan uudelleen näitä tuloksia ja niiden asemaa tietoisuuden kokonaisuudessa. (Pulkinen 2010, 40–41.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että siirryttäessä epistemologiselta tasolta alemmalle täytyy pysähtyä, reflektoida ja itsekriittisesti analysoida kuinka uusi taso sopii aiemmin luotuihin (Reeder 2010, 51).

Fenomenologia tarkastelee konkreettista inhimillistä tietoisuutta ja pyrkii löytämään yleisiä rakennepiirteitä ihmisen muuttuvasta, ajallisesti kerrostuvasta ja erilaisiin yhteisöllisiin ja kulttuuriin viitekehyksiin kietoutuneesta tutkimuksesta. Valmiin filosofisen systeemin sijasta fenomenologia pyrkii konkreettisen mutta aina avoimeksi jäävän ja rajallisen filosofian tekemisen mahdollisuuden. (Pulkinen 2010, 43.)

Yksilöt ja yhteisöt fenomenologiassa

Monet tunnetuimmista fenomenologian kritiikeistä ovat ottaneet lähtökohdakseen ajatuksen fenomenologian subjektikeskeisyydestä. Fenomenologia on nähty kulttuurisista ja poliittisista ongelmista vieraantuneena hankkeena, jolla ei ole sanottavaa kysymyksiin sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta, kulttuurien kohtaamisesta tai hyvän elämän ihanteesta. Tulkinta on kuitenkin yksipuolinen. Vaikka Husserl määritteli fenomenologisen menetelmän ensimmäisen persoonan kautta, hän ei koskaan pitänyt fenomenologian tutkimuskohteena pelkkää yksilösubjektia. Kysymys sosiaalisen todellisuuden rakentumisesta on yksi fenomenologian ydinteemoista. (Miettinen 2010, 151–152.)

Kenties yksinkertaisin tapa hahmottaa yhteisöajattelun asemaa koko Husserlin fenomenologiassa viitekehyksessä on lähestyä sitä suhteessa kysymykseen kulttuurisista objektiviteeteistä. Suurin osa kokemuksessamme toteutuvista intentionaalisista suhteista, ajatuksista ja merkityksistä toteutuu yksilöllisen tietoisuselämän piirissä. Yksittäiset havainnot, ilmaisut ja eleet ja näiden poh-

jalta muodostuvat objektiviteetit ovat asioita, joiden perusta on yksilösubjektin toiminnassa. Koh-
taamme elämismaailmassamme kuitenkin paljon myös sellaisia objektiviteetteja, joita emme yksin-
kertaisesti voi lukea jonkun tietyn yksilön nimiin. Sellaiset merkityskokonaisuudet kuin kieli, us-
konto, tiede tai lainsäädäntö ovat kulttuurisia ja yhteisöllisiä aikaansaannoksia, jotka rakentuvat ih-
misten välisessä kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa. (Miettinen 2010, 156.)

Merkitykset, joiden valossa todellisuus meille avautuu, eivät ole synnynnäisiä, vaan niiden
lähde on yhteisö, johon jokainen kasvaa ja kasvatetaan. Merkitykset ovat siis intersubjektiivisia.
Yhteisön jäsenenä meillä on yhteisiä merkityksiä. Jokainen yksilö on osa jonkin yhteisön yhteistä
merkitysten perinnettä, ja siksi yksilön kokemusten tulkinta paljastaa myös jotain yleistä. Toisaalta
jokainen yksilö on erilainen. Jokaisen yksilön erilaisuudella on myös merkitystä. Fenomenologinen
tutkimus ei siis pyri niinkään löytämään universaaleja yleistyksiä kuin ymmärtämään ihmisten sen
hetkistä merkityksmaailmaa. (Laine 2001, 28.)

Fenomenologia käytännössä

Juha Himanka (2010, 79) kirjoittaa, että fenomenologian lähtökohtien kannalta ei ole mielekästä
pyrkä vain toistamaan sitä, mitä Husserl kirjoitti. Fenomenologiassa todellistuminen on nimen-
omaan jäsenettävä itse. Toisaalta Himanka silti toteaa sivua myöhemmin, että "selkein malli tehdä
fenomenologista tutkimusta on seurata Husserlin asettamia periaatteita" (Himanka 2010, 80).

Himanka kuitenkin huomauttaa, että Husserl ilmaisee fenomenologian periaatteet teoksissaan
niin yleisesti, ettei niiden sisältö Husserlin terminologiaan tottumattomalle välttämättä aivan heti
aukene. Himanka (2010, 81) kirjoittaa, että fenomenologiassa on lähdettävä liikkeelle ilmeisyydestä
(totuudesta), jossa tutkittava asia on tutkijalle elävästi läsnä omana itsenään ja alkuperäisesti.

Perttula (2005, 134) toteaa, että tutkimuksellinen ymmärtäminen muodostuu aina tutkijan ta-
junnalle. Myös empiirinen tieto edellyttää syntyäkseen tutkijan. Vaikka tutkittavat aiheet eivät si-
joitu tutkijan ideaaliseen elämäntilanteeseen, on hänen etsittävä sellainen suhde todellisuuteen, että
syntyy viittaavuussuhde sen ja hänen tajuntansa välille. Koska tämä suhde on tutkimuksellisen ym-
märtämisen edellytys ja koska kokemuksen perusrakenne on aina suhde, on tutkija itsekin osa sitä
empiiristä kokemuksen maailmaa, jota hän on tutkimassa.

Kokemuksen empiirisessä tutkimisessa tutkijan on huomioitava itsensä myös toisella tavalla.
Tutkimus sisältää vaiheita, joissa hän joutuu kiinnostumaan koetun maailmansa niistä merkityssuh-
teista, jotka ovat muodostuneet suhteessa tutkimustilanteen ulkopuolisiin mutta tutkimustilannetta
muistuttaviin aiheisiin. Nämä kokemukset eivät kuitenkaan muodosta sitä empiiristä todellisuutta,

jota tutkija on selvittämässä. Useimmiten on niin, että tutkija joutuu tutustumaan kokemuksiinsa siksi, että kykenisi erottamaan ne tutkimuksen aikana niistä kokemuksista, jotka ilmenevät suhteessa tutkittaviin. Näin tutkija antaa itselleen mahdollisuuden ymmärtää uutta, ennen tutkimusta hänelle tuntematonta. (Perttula 2005, 134.)

Fenomenologisen erityistieteen korostama empiirisyys tarkoittaa toisten kokemusten tutkimista. Se on tutkimukseen osallistuville heidän sisäistä suhdetodellisuuttaan. Kokemukset ovat ihmisille yhtä tosia ja todellisia ilman että tutkija on niistä kiinnostunut. Tutkija ei yhtäältä luo kohdettaan eikä ole sen olemassaolon edellytys, mutta toisaalta tutkimuksellinen ymmärrys kohteesta voi muodostua vain tutkijan tajunnalle. Nämä kaksi asiaa fenomenologisen kokemuksen tutkijan on erotettava toisistaan, ja samalla hänen tehtävänsä tutkijana on nivoa ne yhteen tieteelliseksi tutkimukseksi. (Perttula 2005, 135.)

4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneillä kokemusasiantuntijoina toimivilla henkilöillä on kokemusasiantuntijuudesta ja minkälaista asiantuntijuutta kokemusasiantuntijuus on verrattuna perinteiseen käsitykseen asiantuntijuudesta.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Minkälaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla on kyseisestä toiminnasta?
2. Minkälaisesta asiantuntijuuden muodosta kokemusasiantuntijuudessa on kyse?

4.3 Aineiston hankinta

Fenomenologisessa tutkimuksessa haastateltaviksi valitaan ihmisiä, joilla on eläviä ja oma-kohtaisia kokemuksia tutkijaa kiinnostavasta ilmiöstä (Lehtomaa 2005, 167). Halusin tutkia nimenomaan koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kokemuksia kokemusasiantuntijuudesta, joten otin haastateltavia etsiessäni yhteyttä koulutettujen kokemusasiantuntijoiden yhdistykseen KoKoA ry:een. Lisäksi lähetin haastateltavien etsintäviestin Tampereella sijaitsevaan Muotialan työ- ja toimintakeskukseen, joka kouluttaa ja välittää kokemusasiantuntijoita. Kaksi haastateltavaa sain KoKoA:n kautta ja kolmannen yhden haastatellun antaman vinkin perusteella.

Haastattelin tutkimustani varten kolmea kokemusasiantuntijakoulutuksen käynnyttä ja kokemusasiantuntijatehtävissä toiminutta ja edelleen toimivaa henkilöä. Haastatelluista yksi on mies ja kaksi naisia, ja he ovat kaikki keski-ikäisiä. En kerro, enkä edes kysynyt, heidän tarkkoja ikkiään tai muita tunnistetietoja, sillä ne eivät mielestäni ole tutkimuksen kannalta relevantteja.

Lehtomaan (2005, 178) mielestä haastattelutilanteessa on tärkeintä tutkijan herkkyyys. Tutkijan kyky tai kyvyttömyys rakentaa kontakti toiseen ihmiseen on perustavanlaatuista koko fenomenologiselle tutkimukselle. Tekemäni haastattelut olivat strukturoimattomia ja keskustelunomaisia. Halusin luoda luottamuksellisen ilmapiirin ja vaikka en ollut etukäteen niin suunnitellut lopullisessa laajuudessa tekeväni, keskustelun lomassa kerroin jokaiselle haastateltavalle omasta taustastani, johon kuuluu tietynlainen kokemusasiantuntijuus, sillä olen päättänyt olla elämässäni avoin omasta ADHD-diagnoosistani ja masennustaustastani. Vaikka en ole käynyt kokemusasiantuntijakoulutusta, olen ajautunut kertomaan esimerkiksi kokemuksistani neuropsykiatrisesta sairaudesta kärsivänä yliopisto-opiskelijana muun muassa psykologian ja erityispedagogiikan kursseilla, joita olen yliopistossa suorittanut. Koin haastattelujen aikana, että on aiheellista kertoa haastateltaville, että en ole vain kliininen, ulkopuolinen tutkimusentekijä, vaan tavallaan kuulun myös heidän kanssaan samaan viiteryhmään. Koin että tämän myötä keskusteluihin saatiin lisää nyansseja ja kaikupohjaa.

Koska kokemuksen tutkija ei pyri etukäteen tietämään, minkälaisia asioita haastateltavat tuovat esille elämäntilanteestaan, ei haastattelun teemoja pidä ahtaasti rajata. Avoin haastattelu muistuttaa keskustelua, joka etenee haastateltavan ehdoilla. Siksi jokaiselle haastattelulle muodostuu sen kuluessa omanlaisensa teema-alueet. Haastattelijalla on kuitenkin myös avoimessa haastattelussa lupa ohjata haastateltavaa kuvaamaan kokemuksiaan, jotka liittyvät tutkijaa tutkimuksessaan kiinnostaviin elämäntilanteen ulottuvuuksiin. Ne tutkija ilmaisee kuvatessaan tutkimuksen tehtävän ja kysymykset. (Lehtomaa 2005, 170.) Koin haastattelujen edenneen pitkälti Lehtomaan kuvaaman mukaisesti. En ollut suunnitellut kysymyslistaa, päätin pitäytyä vain siinä periaatteessa että haastateltavani saisivat kuvata kokemuksiaan haluamassaan laajuudessa ja kysyisin tarkentavia kysymyksiä vain, jos jotain oleellista tuntuisi jäävän ulos keskustelusta ilman että kysyisin tarkennusta.

Välillä haastattelut tosin muuttuivat keskustelumaisemmiksi ja välillä tulin myös kertoneeksi esimerkiksi omia kokemuksiani tietyistä asioista. Pyrin kuitenkin tekemään sen vasta sitten, kun haastateltava oli saanut puhua aiheesta itse aiheelliseksi näkemänsä, jotten vaikuttaisi omilla puheillani heidän kuvauksiinsa kokemuksistaan. Kuitenkin yhden haastateltavan kanssa tilanne meni siihen, että pohdimme yhdessä, mikä mahtoi olla syynä hänen eräissä tilanteissa kokemusasiantuntija-toiminnassa kohtaamaansa suhtautumiseen, joka selvästi vaivasi häntä. Silloin haastattelu ajautui keskusteluksi, jossa yhdessä mietimme syitä siihen, miksi haastateltavasta tuntui, että eräissä tilanteissa hän oli tuntenut olonsa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti. Tunsin, etten kerta kaikkiaan voi

pitäytyä neutraalina, pelkästään kuuntelevana tutkijana kun haastateltava kertoi mielensä pahoittaneesta tilanteesta. Halusin ilmaista sen, että tunsin sympatiaa haastateltavaa kohtaan ja pyrin nostamaan esiin seikkoja, jotka ehkä olivat vaikuttaneet siihen, että haastateltavan kertomassa tilanteessa hänelle oli tullut ulkopuoliseksi jätetty olo.

Lehtomaa (2005, 170) kirjoittaa omassa tutkimuksessaan pyrkineensä esittämään kysymykset laajoina, jotta ne eivät rajaisi haastateltavien kokemuksia valmiisiin muotteihin. Tarkentavia kysymyksiä hän esitti tarkoituksenaan kirkastaa haastateltavien jo kuvaamia kokemuksia. Itse aloitin jokaisen haastattelun kysymällä, kuinka haastateltavastani tuli kokemusasiantuntija, ja tämän kysymyksen myötä haastateltavat kertoivat ensin sairaudestaan ja toipumisestaan ja sitä myötä tiensä kokemusasiantuntijaksi. Tästä keskustelu eteni omalla painollaan ja kyselin lähinnä tarkentavia kysymyksiä. En kysynyt kaikilta samoja kysymyksiä emmekä kaikkien kanssa käsitelleet samoja teemoja. Halusin tarkastella nimenomaan haastateltavien kokemuksia kokemusasiantuntijatoiminnasta, ja niitä he minulle kertoivatkin monipuolisesti.

Litteroin aineiston lähes eksaktisti eli sanatarkasti. En kuitenkaan käyttänyt litterointimerkkejä, sillä tarkoitukseni ei ollut tehdä keskusteluanalyysia. Peruslitterointikin olisi todennäköisesti riittänyt, mutta koin että sanatarkka litterointi toisi haastattelutilanteen ja haastateltavan siinä välittämät tunnetilat paremmin mieleeni analyysivaiheessa. Analyysia tehdessäni huomasin, että sanatarkka litteraatio todella toi mieleeni haastattelutilanteen hyvinkin tarkasti ja auttoi tutkittavien kokemuksen syvällisessä ymmärtämisessä. Sain siis tutkittavieni kokemukset analyysivaiheessa elävästi mieleen eli retentio onnistui hyvin.

Kukin haastattelu kesti noin pari tuntia. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 56 sivua. Tutkimuksessani olevien haastateltavien sitaatteja olen muokannut vähän, lähinnä poistanut toistoa ja suurimman osan täytesanoista (esimerkiksi ”niinku”) ja lyhentänyt myös lainauksia tarvittaessa keskeltä, jos niissä on ollut käsiteltävän asian kannalta epäoleellista tai haastateltavien anonymiteetin säilyttämisen kannalta haitallista tietoa. Lisäksi olen täsmentänyt joitakin kohtia lisäten ymmärtämistä helpottavan sanan hakasulkeissa.

4.4 Yleistä haastatelluista

Olen muuttanut eräitä seikkoja haastateltavieni kertomuksistaan heidän anonymiteettinsä suojaamiseksi, sillä haastatteluissa tuli ilmi paljon henkilökohtaista tietoa esimerkiksi koskien heidän terveydentilaansa. Yksityiskohtien muuttamisen lisäksi viittaa informantteihini tässä tutkimuksessa

keksityillä etunimillä. Miespuolisesta haastateltavastani käytän nimeä Arto ja pidempään kokemusasiantuntijatoiminnassa olleesta naispuolisesta haastateltavaani kutsun Helenaksi. Vähemmän aikaa kokemusasiantuntijana toiminutta naishaastateltavaa nimitän Eijaksi.

Arto

Ensimmäisenä haastattelin Artoa, ja häneltä sainkin laajasti ja monipuolisesti tietoa kokemusasiantuntijatoiminnan alkuvaiheista Suomessa, sillä Arto on ollut mukana jo kun toimintaa käynnistettiin Suomessa 2000-luvun puolivälissä. Tässä osassa tutkimusta en erittele tarkemmin näitä kokemusasiantuntijatoiminnan ja -koulutuksien aloittamiseen ja toiminnan kehittymiseen liittyviä vaiheita historiikinomaisesti, vaan ainoastaan siinä yhteydessä, kun haastateltavat kertovat niiden vaikuttaneen omaan kokemukseensa toiminnassa mukana olosta. Kokemusasiantuntijuutta käsittelevässä teorialuvussa kuvailen kirjallisuuden pohjalta kokemusasiantuntijuustoiminnan kehitystä Suomessa, mutta vaikka olisin esimerkiksi Arton kertoman avulla voinut täydentää tuota lukua runsaastikin, rajaudun käyttämään haastatteluja ainoastaan tarkastellakseni haastateltujeni kokemuksia kokemusasiantuntijatoiminnasta.

Arto kertoo olevansa alkoholisti ja raitistuneensa vuosien 2003–2004 aikana oltuaan 14 kuukautta Myllyhoidossa. Arto on kertomansa mukaan kärsinyt myös masennuksesta. Raitistuttuaan Arto pyrki opiskelemaan muutamaan koulutusohjelmaan mutta ei päässyt yhteenkään niistä. Mielenterveystoimistossa nähdyn ilmoituksen houkuttelemana hän päätyi vuonna 2005 Muotialan asuin- ja toimintakeskuksen silloin vielä nimettömälle kurssille, jonka tarkoituksena oli tarjota mielenterveysongelmallisille vertaistukea, kuntoutusta ja koulutusta.

Kurssin toisena kesänä kurssin ohjaajat ehdottivat Artolle työelämävalmennusta esimerkiksi kaupan alalla. Arto kertoo tehneensä myyntihommia tarpeekseen, eikä hän suuremmin innostunut tästä ehdotuksesta. Ohjaajat kuitenkin keksivät tarjota Artolle kesätekemiseksi osallistumista toiseen projektiin, joka oli tarkoitettu henkilöille, joilla on sekä alkoholismi- että mielenterveysongelmausta. Arto aloitti kyseisessä projektissa työelämävalmennuksen omien sanojensa mukaan samantapaisten ongelmaisten auttajana ja jatkossa hän oli tässä projektissa puolittain ja puolittain jatkoi aiemmalla kurssilla, jonka nimeksi oli nyt tullut Kokemus tiedoksi.

Arto sai projektista vakituisen työpaikan ja hänestä tuntui, että hän haluaisi lisää koulutusta aiheesta. Hän opiskeli työn ohella ensin päihdetyön ammattitutkinnon ja sen jälkeen vielä lähihoitajaksi. Arto kertoo, että parin viime vuoden aikana hän on työskennellyt päihdehuoltoyksiköissä ja

palannut enemmän myös kokemusasiantuntijatoimintaan. Hän on mukana projektissa, jossa hän vastaa internetissä toimivassa palvelussa kokemusasiantuntijana alkoholiin liittyviin kysymyksiin, joita kuka tahansa voi palveluun lähettää anonyymisti.

Helena

Toinen haastateltavani, Helena, oli ollut mukana kokemusasiantuntijatoiminnassa haastattelua tehtaessä nelisen vuotta, mutta on ehtinyt toimia kokemusasiantuntijana hyvin monenlaisissa yhteyksissä ja saanut siitä itselleen elinkeinon. Helena kertoo raitistuneensa nelisen vuotta sitten laitostuntoutuksessa kärsittyään sitä ennen pitkällisestä päihde- ja mielenterveyskierteestä. Raitistuttuaan Helena pääsi psykiatriseen hoitoon ja sai kaksisuuntaisen mielialahäiriönsä remissioon.

Helena alkoi etsiä uutta tekemistä, koska vanha työ ei enää tuntunut kiinnostavalta. Helena olisi halunnut tehdä jotain muiden päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien hyväksi. Vuonna 2011 hän löysi tiensä Mielen avain -hankkeen ensimmäiseen kokemusasiantuntijakoulutukseen.

Helenan ensimmäinen kokemusasiantuntijatehtävä oli palveluiden kehittämiseen tähtäävässä työryhmässä. Helenea pyydettiin myös seuraavalle kokemusasiantuntijakurssille kokemusasiantuntijaohjaajaksi. Helena on ollut kokemusasiantuntijajäsenenä erilaisissa työryhmissä ja käynyt puhumassa oppilaitoksissa opiskelijoille ja koulutuksissa eri alojen ammattilaisille. Lisäksi hän on osallistunut esimerkiksi Päihdepäivien paneelikeskusteluun. Tällä hetkellä Helena työskentelee eräässä päihdeongelmallisille palveluja tarjoavassa yhdistyksessä yhteisöohjaajana, mutta tekee myös edelleen esimerkiksi oppilaitoskäyntejä kokemusasiantuntijana.

Eija

Eija kertoo katsoneensa ennen kokemusasiantuntijakoulutukseen lähtemistä televisiosta ajankohtaisohjelmia ja ajatelleensa, että voisi jotenkin hyödyntää ja kääntää voimavaraksi kokemuksiaan mielenterveysongelmista. Hän kertoo vuosien varrella miettineensä, miten olisi mahdollista vaikuttaa ihmisten mielenterveysongelmia koskeviin asenteisiin ja esimerkiksi hoitotyöhön. Eija etsi kokemusasiantuntijuudesta tietoa, mutta ei kertomansa mukaan vielä mukaan lähtiessään täysin hahmotanut mistä asiassa on kyse. Vuonna 2013 hän aloitti kokemusasiantuntijakoulutuksen.

Haastatteluhetkellä Eija oli pitänyt vasta muutaman luennon kokemusasiantuntijana, joten hän koki toimintansa kokemusasiantuntijana olevan vielä haparoivaa. Näiden muutamien luentojen lisäksi Eija osallistuu myös kokemusasiantuntijana erääseen hankkeeseen, jossa hän työskentelee ryh-

mänvetäjänä mielenterveysongelmaisille suunnatussa ryhmäkoulutuksessa mielenterveysammattilaisten rinnalla. Kokemusasiantuntijatoiminta oli Eijalle vielä haastattelua tehdessä sen verran tuoretta, ettei hän ollut jäsennellyt sen merkitystä itselleen yhtä tarkasti kuin Helena ja Arto.

4.5 Teemoittelu eli kokemusasiantuntijuuden keskeiset rakennepiirteet

Perttula (2005, 145), kirjoittaa, että sulkeistaminen tutkijan luonnollisen asenteen keskeytyksenä on sitä, että tutkija tietoisesti tunnistaa tutkittavan ilmiöön etukäteen liittämääns merkityssuhteita ja pyrkii siirtämään ne mielessään syrjään tutkimuksen ajaksi. Sulkeistamisen idea on se, että tutkija ajattelee ankarasti sitä, onko kukin nyt hänelle muodostuva kokemus tästä tutkimusaineistosta vai onko sen hänen rakentamaansa tulkintaa tai muista aiheista olevaa kokemusta. Sulkeistaminen on edellytys sille, että tutkimuksellinen ymmärtäminen tutkijan uudelleen kokemisena koskee sitä mitä sen on tarkoitus koskea. Ilman sulkeistamista tutkija helposti ymmärtää toisen kokemuksesta sen, mitä hän siitä jo aiemman perusteella ymmärtää.

Jo haastatteluja tehdessäni huomasin, että tietyt teemat nousivat vahvasti esiin kaikkien haastateltavieni kertomuksissa. Pyrin kuitenkin analyysia aloittaessani sulkeistamaan niin nämä ennakkokäsitykseni kuin myös tämän tutkimuksen teoriaosaa varten kirjallisista lähteistä hankkimani tiedon kokemusasiantuntijuudesta. Luin kutakin litteraatiota useita kertoja, ja pikkuhiljaa aloin irrottaa ja siirtää tekstistä analyysiyksiköitä yhteen niin, että tiettyä teemaa, kuten esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden palkkioasioita, käsittelevät analyysiyksiköt tulivat saman otsikon alle. Lehtomaa (2005, 181) kutsuu tätä vaihetta kuvaavasti nimellä tutkimusaineistoa jäsentävien keskeisten sisältoalueiden muodostaminen.

Jotkut teemat myös kietoutuivat yhteen, esimerkiksi kokemusasiantuntijuuden arvostusta ja palkkausta tutkittavani käsittelevät usein yhdessä, samoin kuin suhtautumista kokemusasiantuntijoihin ja kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välisiä suhteita. Sikäli tekemäni jaottelut ovat keinoitekoisia, mutta koin niiden helpottavan asian jäsentämistä.

Suurinta osaa seitsemästä lopullisesta teemasta käsittelevät kaikki haastatellut, jotkut enemmän ja toiset vähemmän. Karkeasti voi todeta, että muodostin teeman, jos sitä käsittelee ainakin kaksi haastateltua ainakin kahdessa eri merkitysyksikössä. Tärkeintä teemojen valinnassa oli kuitenkin se, että ne esiintyivät tutkittavieni puheissa keskeisinä asioina ja yhdistyivät haastateltujen tarinoissa toisiinsa.

Teemoja ovat syyt lähtää mukaan kokemusasiantuntijatoimintaan, kokemukset esiintymisestä, kokemusasiantuntijoiden palkkioihin liittyvät kysymykset, kokemusasiantuntijoihin suhtautuminen

(arvostus ja ennakkoluulot), kokemusasiantuntijatoiminnan alkuun liittyvät käynnistysvaikeudet ja toimintakentän hajanaisuus, kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyö sekä kokemusasiantuntijakoulutuksen anti. Näistä ensimmäinen teema, syyt lähteä mukaan kokemusasiantuntijatoimintaan, esiintyi kaikissa haastatteluissa koska aloitin haastattelut kysymällä, miten haastateltavastani tuli kokemusasiantuntija. Muut teemat nousivat pääasiassa spontaanisti haastateltavilta itseltään, tosin kaikilta myös kysyin heidän kokemuksiaan kokemusasiantuntijakoulutuksesta, jolloin koulutuksen anti tuli luonnollisesti myös esiin.

Eideettisessä reduktiossa fenomenologi etenee vapaan variaation ja mielikuvituksen avulla tarkastelemaan oman tietoisuutensa yleisiä piirteitä, tietoisuuden yleisiä hahmoja eli *eidoksia* (Pulkinen 2010, 38). Fenomenologi keskittyy siis johonkin objektin piirteeseen nähdäkseen onko tämä piirre välttämätön tällaisen objektin olemassaololle (Reeder 2010, 75).

Seuraavaksi muuntelinkin mielessäni edellisessä analyysivaiheessa keräämiäni kokemusasiantuntijuuden rakennepiirteitä selvittääkseni, mitkä asiat kuuluvat kokemusasiantuntijuuteen kiinteästi ja mitä osia on mahdollista muuttaa niin, että ilmiö säilyttää kuitenkin muotonsa. Vapaan variaation myötä totesin, ettei kokemusasiantuntijuutta voisi nykyisessä hetkessä tässä muodossaan olla ilman elämäntilanteita, joiden seurauksena henkilöstä on tullut kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntijuutta ei voi myöskään olla ilman sen toimintakenttää eikä suhteita ulkomaailmaan eli muihin ihmisiin, esimerkiksi eri alojen ammattilaisiin. Kokemusasiantuntijuus ei olisi myöskään sitä, mitä käsitteellä ymmärrämme, ilman tiettyä määrää esiintymistä eli ihmisten parissa kokemuksensa jakamista. Vaikka kokemusasiantuntijuus on periaatteessa mahdollista ilman fyysistä kontaktia (esimerkiksi siten, että kokemusasiantuntija kirjoittaa mielipidekirjoituksen sanomalehden yleisönosastoon), jää kokemusasiantuntijuudesta tällöin pois tärkeitä puolia, kuten mahdollisuus vastavuoroiseen, reaaliaikaiseen vuorovaikutukseen.

Voidaan ihan perustellustikin väittää, etteivät kokemusasiantuntijatoiminnasta saadut palkkiot eikä kokemusasiantuntijakoulutus kuulu välttämättöminä osina tämänhetkiseen kokemusasiantuntijuuden käsitteeseen. Itse kuitenkin esitän että sen perusteella, mitä kokemusasiantuntijat itse pitävät tärkeänä ja oleellisena, että näiden piirteiden tulisi kuulua kiinteästi kokemusasiantuntijuuteen käytännössä. Haastattelemani kokemusasiantuntijat näkevät toiminnan vaihtoarvollisena asiana, ja kokemusasiantuntijuuden monipuolisen hyödyntämisen mahdollisuuden turvaamiseksi tarvittaisiin yhteiset pelisäännöt palkkioiden maksamiseen.

Vaikka on mahdollista, että kokemusasiantuntijana pystyy hyvin toimimaan ilman kokemusasiantuntijakoulutustakin, näyttäytyy koulutus äärimmäisen tärkeänä haastateltavieni kertomuksissa. Se antaa niin tietoja kuin taitojakin ja vaikuttaa suotuisasti kokemusasiantuntijana toimimiseen.

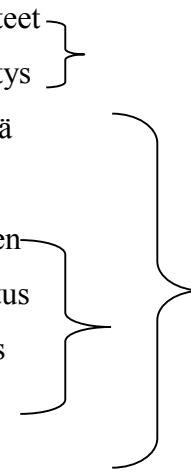
Pulkkinen (2010, 39) toteaa, että tämän variaation myötä esiin nousee lopulta jotain yleistä, joka pätee kaikkiin kuviteltavissa oleviin havaintoihin. Tulkitsen siis, että nämä seitsemän rakennepiirrettä kuuluvat tällä hetkellä kaikkiin mahdollisiin realistisesti kuviteltavissa oleviin koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kokemuksiin tästä toiminnasta ainakin jossain muodossa.

Haluan korostaa sitä, että ne piirteet, jotka tulkitsen kokemusasiantuntijuuden yleisiksi rakennepiirteiksi, ovat sidoksissa nykyhetkeen eivätkä ne ole muuttumattomia. Fenomenologinen tutkimus ei pyrikään niinkään löytämään universaaleja yleistyksiä kuin ymmärtämään ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa (Laine 2001, 28).

Lopuksi päätin käsitellä edellä mainittujen teemojen lisäksi myös muutamaa haastatteluissa esiin nousutta asiaa, joilla näin olevan tärkeä merkitys huolimatta siitä, että ne otti esiin haastattelussa vain yksi informantti. Nämä seikat liittyvät tutkimukseni teoriaosassa käsittelemiini asioihin. Ne olivat Helenan keskusteluun nostama pienimuotoinen kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvä tutkimustoiminta sekä Eijan esiin ottama ujous tai esiintymiskammo, jonka perusteella pohdin muunlaiseen kuin kokemusasiantuntijan oman tarinansa kertomiseen perustuvia kokemusasiantuntijuuslähestymistapoja ja niiden tarpeellisuutta.

Lisäksi peilasin tutkittavieni kertomuksia tutkimukseni teoriaosassa esittelemiini käsitteisiin. Niitä ovat hiljainen tieto, tiedollinen auktoriteetti, ammatti-identiteetti sekä Ulpukka Isopahkala-Bouret'n teoria asiantuntijuudesta kokemuksena. Luonnollisesti käsitteelin myös kokemusasiantuntijuutta koskevaa tutkimusta ja kirjallisuutta aineistoni näkökulmasta.

Kokemusasiantuntijuuden keskeiset rakennepiirteet:

1. Syyt lähteä mukaan toimintaan ja tavoitteet
 2. Kokemusasiantuntijakoulutuksen merkitys
 3. Kokemusasiantuntijuuden toimintakenttä
 4. Kokemusasiantuntijuuden vaihtoarvo
 5. Suhtautuminen kokemusasiantuntijuuteen
 - a. Kokemusasiantuntijuuden arvostus
 - b. Ennakkoluulot ja tietämättömyys
 6. Kokemusasiantuntija ja ammattilainen
 7. Esiintyminen
- 

KUVIO 1. Kokemusasiantuntijuuden keskeiset rakennepiirteet.

Ensimmäiset kaksi piirrettä (joita yhdistää pieni kaari) ovat henkilöstä itsestään lähtöisin, vaikka toki niihinkin liittyy toki vuorovaikutusta ulkomaailman kanssa. Esimerkiksi kokemusasiantuntijan toiminnalleen asettamat tavoitteet voivat olla muotoutuneet seurauksena niistä kokemuksista, joita kokemusasiantuntijalla on ollut vaikkapa mielenterveyspalveluista. Myös kokemusasiantuntijan kokemusasiantuntijakoulutukselle antamat merkitykset ovat peräisin hänen omista kokemuksista ja käsityksistään, jotka ovat puolestaan syntyneet lukuisissa vuorovaikutustilanteissa koulutuksen aikana.

Keskikokoinen kaari rajaa piirteet, jotka liittyvät henkilöidenvälisiin suhteisiin, esimerkiksi kokemusasiantuntijan vuorovaikutus mielenterveysalan ammattilaisten kanssa. Huomionarvoista on kuitenkin se, etteivät nämä piirteet ole pelkästään kahdenvälisiä suhteita, mutta ne ilmenevät usein keskusteluina esimerkiksi kokemusasiantuntijan ja vaikkapa hoitotyön opettajan välillä henkilökohtaisessa kohtaamisessa. Läsä voi tosin olla myös muita ihmisiä, esimerkiksi luentotilanteessa, jossa kokemusasiantuntija ja alan ammattilainen keskustelevat.

Suurin kaari kokoaa piirteet, jotka kuuluvat tai ovat yhteydessä kokemusasiantuntijuuteen laajemmassa mittakaavassa. Siihen kuuluvat keskikokoisen kaaren rajaamat henkilöidenväliset suhteet sekä laajempi yhteiskunnallinen suhde kokemusasiantuntijuuden ja ympäröivän yhteiskunnan välillä. Voisi sanoa, että siinä missä keskikokoinen kaari kuvaa *kokemusasiantuntijan* ja ympäröivän maailman suhteita, suurin kaari kokoaa *kokemusasiantuntijuuden* ja yhteiskunnan vuorovaikutusta.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tulkitsen haastateltavieni kertoman mukaan muodostuneiden teemojen edustavan kokemusasiantuntijuuden yleisiä rakennepiirteitä tämänhetkisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa. Monen piirteen kohdalla niiden ilmenemisessä näyttäytyy nimenomaan tämänhetkinen tilanne niin, että peruspiirre on pysyvä, mutta sen tämänhetkinen ilmeneminen tietynlainen, mahdollisesti ajan myötä muuttuva.

Kokemusasiantuntijuuteen liittyvät kiinteästi ne elämäntapahtumat, joista henkilö saa kimokkeen lähteä mukaan toimintaan. Ilman näitä tapahtumia kokemusasiantuntijasta ei olisi todennäköisesti tullut kokemusasiantuntijaa. Jos kyseinen elämäntapahtuma, vaikkapa päihdeongelma, ei olisi kohdannut henkilöä, hän ei olisi kokemusasiantuntija, paitsi tietenkin jos olisi ollut muu tapahtuma joka olisi vienyt hänet mukaan kokemusasiantuntijatoimintaan.

Elämäkokemukset, joiden vuoksi henkilö on päättänyt lähteä mukaan toimintaan, ovat siis yksi kokemusasiantuntijuuden keskeinen rakennepiirre. Näistä elämäkokemuksista sekä muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteistoiminnassa saaduista tiedoista muodostuu kokemustieto, joka on se kokemusasiantuntijuudelle keskeinen tieto, jota maallikolla ei ole. Tuomivaara ja Leppänen (2005, 18) ovat todenneet, että asiantuntija omistaa tietoa, jota maallikolla ei ole, eli hän tietää enemmän ja voi siten esittää perustellumman näkemyksen käsillä olevan ongelman ratkaisemiseksi kuin maallikko.

Kokemusasiantuntijatoimintaan kuuluu keskeisesti myös henkilön tavoitteet toiminnalleen. Tavoite ajaa häntä eteenpäin toiminnassa ja ohjaa sitä, miten henkilö kokemusasiantuntijuutta toteuttaa ja mitä siinä painottaa. Tavoite saa ponnistelemaan sitä kohti. Esimerkiksi pyrkimys vähentää ihmisten päihdeongelmaisia kohtaan tuntemia ennakkoluuloja voi olla kokemusasiantuntijatoimintaa ajavana tavoitteena ja suunnata niitä tapoja ja paikkoja, joita henkilö toiminnassaan valitsee ja priorisoi. Tavoite voi olla ajan ja kokemuksen myötä muuttuva, mutta jonkinlainen tavoite toiminnalle on kokemusasiantuntijuuden keskeinen rakennepiirre.

Yksi kokemusasiantuntijuuden ja kokemusasiantuntijan keskeinen piirre on suhde ympäröivään maailmaan, joka todellistuu käytännön elämän vuorovaikutustilanteissa. Suhde muuhun maailmaan syntyy kokemusasiantuntijan toiminnassa ja muiden maailman toimijoiden suhtautumisessa kokemusasiantuntijaan ja kokemusasiantuntijuuteen. Suhtautumisen muoto ei kuitenkaan ole muuttumaton: tässä hetkessä ja ajassa suhtautumisella on tiettyjä, melko yleisiä piirteitä kuten epäluulo

uutta toimintatapaa kohtaan, mutta nämä suhtautumistavat tulevat todennäköisesti muuttumaan ajan myötä.

Kun kyse on melko uudesta toiminnasta, sen muoto ei ole vielä vakiintunut vaan toiminta etsii rajojaan ja uomiaan sekä tarkoituksenmukaisinta käytäntöä. Siksi kokemusasiantuntijuuden tämänhetkisiin piirteisiin kuuluu toimintakentän epäyhtenäisyys ja yhteisten käytäntöjen puute. Tässä tapauksessa kokemusasiantuntijuuden toimintakenttä on yksi sen keskeinen rakennepiirre, mutta tämänhetkinen toiminnan hajanaisuus ei (todennäköisesti eikä toivottavasti) ole pysyvä, määrittävä seikka. Tämän uuden toiminnan muotoon ja toimintakenttään kuuluvat kuitenkin kiinteästi kokemusasiantuntijoiden yhteisöt, joissa he voivat vaihtaa ajatuksia toistensa kanssa ja saada työnohjausta, koulutusta ja vertaistukea.

Pyöriä (2006, 57) kirjoittaa, että yksi perinteisten professioiden piirre on ollut oma professionaalinen etujärjestö. Mainitsemani kokemusasiantuntijoiden yhteisöt voivat jatkossa tulla toimimaan sellaisina. Wilsonin (1977, 14) mukaan yksi profession tunnusmerkki on vaatimus eksklusiivisesta oikeudesta harjoittaa tätä ammattia. Haastateltavani teroittivat sitä, kuinka tärkeä kokemusasiantuntijakoulutus on kokemusasiantuntijana toimivan kannalta ja koulutettujen kokemusasiantuntijoiden yhdistys KoKoA ry onkin koulutettujen kokemusasiantuntijoiden etujärjestö, joka korostaa koulutuksen tärkeyttä.

Yksi kokemusasiantuntijuuden rakennepiirre on myös se, että kokemusasiantuntijat näkevät laajasti toimintansa olevan sellaista, että siitä tulisi maksaa heille palkka/palkkio. Tämä korvaus voi vaihdella, mutta keskeinen kokemusasiantuntijuuden piirre on se, että se nähdään toteuttajiensa suorittamana, vaihtoarvollisena asiana. Kokemusasiantuntija siis antaa haastateltavieni mielestä tietyn ”tuotteen” ja saa siitä palkkion. Tällöin kokemusasiantuntijuus muistuttaa paljon perinteistä käsitystä työstä. Toisaalta on myös mahdollista tehdä kokemusasiantuntijan nimikkeellä asioita, joista ei haluta palkkiota, mutta näkisin tällaisen toiminnan kuuluvan enemmän vertaistuen piiriin.

Keskeistä kokemusasiantuntijuudelle on myös vuorovaikutus alan ammattilaisten kanssa. Vuorovaikutuksen muoto ja laatu ovat sinänsä vaihtelevia asioita, ja vaikka tällä hetkellä kokemusasiantuntijoiden ja eri alojen ammattilaisten välillä on kitkaa, tämä ei kuitenkaan toivottavasti liene muuttumaton, rakenteeseen kuuluva asia. Palonen ja Gruber (2010, 42) toteavat, että tasokas osaaminen syntyy pikemminkin ryhmien ja asiantuntijakulttuurien yhteisen työn kuin yhden ihmisen ansiokkaan toiminnan tuloksena. Näin ollen eri alojen perinteisten asiantuntijoiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyön tuloksena voitaneen saada esimerkiksi palveluiden kehittämisessä asiakkaiden tarpeisiin vastaavia uudistuksia. Palonen ja Gruber 2010, 42) kirjoittavat myös, että toisia asiantuntijoita tarvitaan jo siihen, että voidaan arvioida muiden asiantuntijoiden suorituksia tai heidän tietämyksensä luotettavuutta. Myös tässä kokemusasiantuntijoilla on niin palveluiden kehittämisessä

kuin esimerkiksi koulutukseenkin osallistumisessakin mahdollista arvioida muiden ammattilaisten tekemiä ratkaisuja ja tuoda niihin palveluiden käyttäjien näkökulmaa. Kuten Karoskoskikin (2010, 135–136) toteaa, kokemuskouluttaja myös tavallaan punnitsee ammattiopettajan tietojen paikkaansa pitävyyttä ja ajantasaisuutta.

Kokemusasiantuntijakoulutus ei ole tällä hetkellä kokemusasiantuntijuuden pysyvä rakennepiirre. Se nousikin haastatteluissa esiin omasta aloitteestani. Haastateltavani kuitenkin teroittivat koulutuksen merkitystä niin paljon, että soisin sen tulevaisuudessa olevan tärkeä osa kokemusasiantuntijuuden käsitettä.

Kokemusasiantuntijuuteen liittyy tällä hetkellä kiinteästi se, että toiminta on usein sellaista, että se vaatii kokemusasiantuntijalta esiintymistä esimerkiksi luennon pitämisen muodossa. Kuten tässä tutkimuksessa esitän, olisi kuitenkin hyvä, jos esiintymisellä ei olisi niin suurta painoarvoa kokemusasiantuntijuuden käytännössä, jolloin myös esimerkiksi jännittämisestä tai sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivät kokemusasiantuntijat voisivat hekin tuoda kokemuksensa esiin.

5.1 Syyt lähteä mukaan toimintaan ja tavoitteet

Kaikilla haastateltavillani syy kokemusasiantuntijatoimintaan mukaan liittyi elämäntapahtumiin, päihde- tai mielenterveysongelmiin joiden vuoksi he kaikki olivat lopettaneet aiemmat työnsä ja toipuessaan etsineet uutta tekemistä, jossa voisi auttaa vertaisiaan. Kaikilla kokemusasiantuntijatoimintaan hakeutuminen oli tapahtunut ikään kuin vahingossa. Etenkin Arton ja Helenan kohdalla tämä on ymmärrettävää, sillä kumpikin päätyi asuinseutunsa ensimmäiseen kokemusasiantuntijakoulutukseen.

Helena kertoo yhdeksi tavoitteekseen kokemusasiantuntijana etenkin naisten alkoholi- ja mielenterveysongelmien stigman vähentämisen, koska stigma estää naisia ja äitejä hakeutumasta ajoissa hoitoon. Lisäksi Helena ja Eija kertovat syiksi halun vaikuttaa yhteiskuntaan ja asenteisiin.

Monet tekee ihan ryhmissä ja vertaistuen piirissä ja olemalla tukihenkilönä ja tämmösenä mut sit tää kokemusasiantuntijuus oli vähän semmonen laajempi ja ehkä ite jopa hain siihen vähän semmosta isompaakin roolia elämässä että tämmönen yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja muu koska omat kokemukset sieltä palvelujärjestelmästä oli aikasmoisen ristiriitaset ja joskus aika huonot, joskus kyllä hyvätkin, mutta siinä ois paljon kehittämisen varaa että josko tällä tavalla pystyis tuomaan asiakaslähtöisyyttä sinne. (Helena)

Mä oon miettiny sitä vuosien varrella että miten pystyis vaikuttaan asenteisiin ja hoitotyöhön ja... kasvatukseenkin aattelin että sinnekin ois ihan hyvä vaikuttaa. (Eija)

Eija kertoo kohdanneensa hämmennystä ja ennakkoluuloja kerrottuaan avoimesti sairaudestaan esimerkiksi lastensa päiväkodin henkilökunnalle. Hän toivoisi, että eri alojen ammattilaisilla olisi enemmän tietoa mielen sairauksista ja he saisivat koulutuksessaan työkaluja suhtautua perheiden ongelmiin toisella tavalla kuin millä tavalla Eijan kertomaan suhtauduttiin.

Helena kokee, että koska hän kykenee toimimaan tiedon levittäjänä, hänen tulee se tehdä sillä monet eivät voi puhua omasta puolestaan.

Semmosissakin paikoissa missä jotkut, suurin osa ihmisistä ei uskalla avata suutaan. Ja mä teen tavallaan tätä sen takia koska suurin osa ihmisistä ei pysty eikä uskalla eikä voi. On ihmisiä jotka ei voikaan, vaikka haluaisivat, avata suutaan ja kertoa. Ni mä oon sitten vähän tämmönen yleinen äänitorvi sitten, edustan. Pyrin tätä yhteistä hyvää viemään eteenpäin kun mulla siihen näyttää siihen luontaisia kykyjä tai haluja tai... aatteen paloa, mitä lie, olevan. (Helena)

Helenan mielestä hänen velvollisuutensa on pyrkiä puhumaan suuremman ihmisryhmän puolesta ja edistämään näin päihde- ja mielenterveyspalveluiden asiakkaiden asiaa.

Minä koen sen näin että kun mä menen tonne tommosiin, niin mun on pystyttävä puhumaan isomman... massan puolesta. Koska kaikki ei siihen pysty, ni minä kun kerran siihen pystyn, niin mun pitää mahdollisimman paljon pyrkiä siihen että... tulis sitä näkökulmaa sillai et se palvelis sitä palvelunkehittämistä... ja sit asiakkaita, nimenomaan. (Helena)

5.2 Kokemusasiantuntijakoulutuksen anti

Helena pitää tärkeimpänä kokemusasiantuntijakoulutuksen antina muiden toipumistarinoiden kuulemista.

Jos sä lähet kokemusasiantuntijatoimintaan vaan sillä oman kokemuksen perusteella, ilman minkäänlaista koulutusta tai ees kokemusten vaihtoo toisten kokemusasiantuntijoiden kanssa, ni sä et pysty varautuun tällasiin. Se on osa sitä koulutusta myöskin että opitaan vähän sitä ammattilaisten toimintakulttuuria. Et ymmärretään sitä et kaikki ei välttämättä oo henkilökohtaista hyökkäystä mitä sielt tulee, vaan ne on ihmisii siinäki ja ne on tottunu toimimaan tietynlaisessa, hyvin jäyhässä ja byrokraattisessa toimintakulttuurissa. Sen takia mä oon ehdottomasti sitä mieltä et kaikilla jotka toimii kokemusasiantuntijana täytyis olla edes jonkinlaista koulutusta asiaan jo ihan itsesuojelun takia. Ja samalla niinku työhyvinvoinnin ja sen niinku, sen et saa niitä työkaluja selvitä tämmösissä hankalissa tilanteissa. (Helena)

Kokemusasiantuntijakoulutuksesta Helena kertoo saaneensa myös laajempaa näkökulmaa, joka on tärkeä asia kokemusasiantuntijaksi kehittymisessä.

Sä edustat semmosta isompaa palveluitten käyttäjäkuntaa. Ja siinä mielessä kokemusasiantuntijakoulutus mummielestä on tämmösiin hommiin ehdottoman tärkeä, sä saat sitä avarampaa näkökulmaa siitä kapeasta minä ja minun kuntoutuminen - näkökulmasta. Kun sä kuulet muitten tarinoita, kuulet muitten kokemuksia, hyviä ja huonoja. (Helena)

Toikko (2011, 110) kirjoittaakin, että asiakkaan kehittyminen kokemusasiantuntijaksi edellyttää kokemuksen karttumista ja kokemustiedon laajentumista kohti yleisempää näkemystä asiakkaan kokemuksista.

Helena kertoo, että kokemusasiantuntijakoulutuksen aikana perspektiivi muuttui suhteessa omaan sairauteen ja omiin kokemuksiin.

(---) siihen asti oli ollu minä ja minun sairastaminen ja minun toipuminen ja minun kokemus. Ni nimenomaan se kun kuuli niitten muitten, se avartu ja myöskin sitten kun siitä akuutista sairastamis- ja päihteidenkäyttäjääjasta on kulunut jo vähän aikaa, niin sitä katot pikkusen eri näkövinkkelistä. Ja kun sä vielä saat siihen tätä viitekehystä tuolta palvelujärjestelmän puolelta toisten tarinoista ni se tavallaan niinku muuttuu, se ei muutu se kokemus mut se näkökulma siihen muuttuu sillä tavalla että sitä pystyy sitten peilaamaan. Esimerkiks mä en usko että mä oisin kylmiltään pystynyt käyttämään tätä mun kokemusta hyväks sillä tavalla et se auttais jotain muuta. Ja sehän tässä on idea. Et oman kokemuksen kautta pyritään joko auttamaan muita kuntoutujia tai sillätaval et sen oman kokemuksen kautta parannetaan sitä palvelujärjestelmää. Enkä mä ois saanu siihen sitä perspektiiviä ilman sitä koulutusta. (Helena)

Helenan kuvaus muistuttaa Toikon (2012, 7) tulkintaa, jonka mukaan kokemusasiantuntijuuden kehittyminen perustuu prosesseihin, joissa asiakkaat pyrkivät yhteisesti jakamaan, analysoimaan ja hyödyntämään kokemuksiaan. Kokemustiedon lähtökohtana on asiakkaan oma henkilökohtainen kokemus, joka alkaa muotoutua tiedoksi siinä vaiheessa, kun yksittäinen asiakas osallistuu ja jakaa kokemuksia viiteryhmässään. Tällöin henkilökohtaisen tiedon rinnalle syntyy kollektiivista tietoa.

Helena sai koulutuksesta myös konkreettista tietoa, josta on ollut apua kokemusasiantuntijana toimimisessa.

Ja sitten, jos ajatellaan tätä omaa toimimista, niin se oli ehdottomasti just tää että sai jonkunlaisen käsityksen täst Suomen nykyest palvelujärjestelmästä, miten siit on tullut tällanen. Ja ihan nää lakipuolet ja muut... Aika nopeesti ne siellä käytiin mutta kuitenkin että vähän pääs siihen maailmaan ja siihen kieleen mitä ammattilaiset käyttää, mikä on se niitten kotoisin olotila, sanotaanko näin. Että pystyy sit vähän toimiin koska joskushan kokemusasiantuntija joutuu esimerkiks toimimaan taikka pääsee toimimaan... tulkkina, niinku kuntoutujan ja ammattilaisen välillä...

koska tuntee jo ne molemmat maailmat. Ja sitäähän tää aika pitkälle on., tää kokemusasiantuntijatyö melkein, teet sä mitä vaan, ni sä oot tavallaan niinku kahen maailman välillä tulkkina. (Helena)

Arto kertoi haastattelussa paljon käymänsä kokemusasiantuntijakoulutuksen käytännön puolista. Hän teroittaa myös, että kokemusasiantuntijalla pitäisi olla mahdollisuus työnohjaukseen jossa voisi tarvittaessa käydä läpi kokemusasiantuntijana toimiessa nousevia ajatuksia ja tuntemuksia, jotta voitaisiin vähentää ja ehkäistä raskaiden asioiden läpikäymisen mahdollisesti aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia kokemusasiantuntijan omaan elämään.

Työnohjaukset on tärkeitä. [Kokemusasiantuntijakoulutuksessa] varsinkin aluksi ne oli tärkeitä että siellä harjoteltiin nimenomaan negatiivisen palautteen vastaanottamista ja positiivisen palautteen vastaanottamista ja sen antamista ja miten annetaan lehtijuttu ja keneltä pyydetään lupa siihen että saako läheisten asioista kertoa ja mitä saa kertoa ja. Et se on oikeestaan... aika paljon monipuolisempi asia mitä niinku äkkiseltään tulee ajatelleeks et joo, mullon ollu tää ongelma, kyllä mää voin siitä kertoa ääneen. Niin... ei se välttämättä oo. Pitää olla mahdollisuus saada tukea sitten jos se esitys meneekin teknisesti pieleen. Ja sullahan voi nousta jotain ikäviä ajatuksia uniin tai jotain muuta siitä etkä sä oookkaan valmis röytimään niitä kaikki juttuja. Sulla pitäis olla mahollisuus ettet sä aja ittees huonompaan kuntoon siinä, jokaisella on oma elämä eikä sul oo kenelläkään mitään velvollisuutta silleen minun mielestäni kertoa omista hankalista asioista julkisuuteen mitenkään. (Arto)

5.3 Kokemusasiantuntijuuden kentän hajanaisuus ja alkuvaikeudet

Uutta toimintaa käynnisteltäessä eteen tulee usein monenlaisia yllättäviä tilanteita ja hankaluuksia. Paitsi koulutukseen ja palkkioihin liittyvät käytännöt, myös kokemusasiantuntijuuteen liittyvät toimijat ovat moninaiset. KoKoA, Koulutetut kokemusasiantuntijat ry on nimenomaan kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneiden kokemusasiantuntijoiden yhdistys. Niin kutsuttu Kokemuskoulutusverkosto on puolestaan 32 sairaus- tai vammaisyhdistyksen ja liiton yhdistymä, johon kuuluu myös 63 oppilaitosta. Kokemuskoulutusverkostolla on myös alueellisia ohjausryhmiä, jotka organisoivat ja ohjaavat alueen kokemusasiantuntijatoimintaa.

Molemmilla on siellä niinku semmoset tietopankit nettisivuilla ja molemmilla on tämmöset liittymiskaavakkeet ja molemmilla on semmonen pankki et sä voit ikäänkun tilata sieltä jonkun kokemusammattilaisen puhumaan jotain juttuja, niinku teoriassa. (Arto)

Arto kaipaa myös yhtä yhteistä, suurta toimijaa, joka kokoaisi hajanaista kenttää yhteen:

Että miten se profiloituu tää koko touhu että kuivaa omaan mahdottomuuteensa ku sillon jumalaton määrä toimijoita, kaikki pieniä, ei siitä tuu mitään tolkkua. (---) Ei oo mitään yhtä SAK:ta joka ois joku voimakas joka ajais... ja järjestöt kuuluu ristiin rastiin. (Arto)

Eijakin näkee toiminnan ja toimijat sekavina ja hajanaisina:

Itse asiassa mä en siihen niin kauheen tarkkaan oo kyllä perehtyny siihen, kun ne on aika monimutkasia, kun tuntuu ettei oo niinku yhtä pää-, et se on vähän semmosta hajanaista se toiminta. KoKoAan... mää oon siihen liittymässä. Mä en oikein ymmärrä itsekään sitä tiedä mitä eroa sillä KoKoAlla ja tällä nyt olevalla toiminnalla on. Vai onko se nyt tämänhetkinen toiminta sen KoKoAn, ei, ei se voi olla koska mä en oo jäsen. (Eija)

Myös kaupunkien sisällä on hajanaisuutta ja eri alueilla ja toimijoilla on erilaisia toimintatapoja.

Helsingin ongelma on, täällä on osa on hyvin valveutuneita, mut ku tää on laaja alue, tää on tosi sirpaleinen ja sitten toisaalta taas kaupungin puolelta jäykkä, ja jokainen vähän touhuu niit omiaan. (Helena)

Haastateltavani näkivät ongelmana myös sen, että vaikka kokemusasiantuntijoita otetaan uusien suositusten ja ohjeiden mukaisesti mukaan toimintaan, heidän näkemystään ja kokemustaan ei aidosti käytetä hyväksi esimerkiksi erilaisissa suunnitteluryhmissä. Toikko (2011, 112) kirjoittaa, että usein palveluiden kehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen on nähty ikään kuin kahtena erillisenä projektina. Asiakkaat ovat osallistuneet ja tuottaneet tietoa, mutta sitä ei ole hyödynnetty varsinaisessa kehittämistoiminnassa. Asiakkaiden tuottamaa tietoa on pidetty maallikkotietona ja siten vähempiarvoisena. Asiakkaiden tiedontuotannosta on tullut uudenlaisen aktivointipuuhaistelun muoto.

Näissä on ollu näissä Mieli 2009, näissä hienoissa... vaatimuksissa että otetaan kokemuslainen mukaan. Niin niissä on ollu se ongelma että täytetään tää lain tai sopimuksen vaatimuksen kirjain mutta ei sen sisältöä eli otetaan jonnekin [psykiatrisen sairaalan] suunnitteluryhmään kokemuslainen mukaan mutta ei sillä mitään sananvaltaa mihinkään asiaan kuitenkaan oo mutta sehän riittää että tää vaatimuksen kirjain on nyt toteutettu että meillä on täällä tää kokemuslainen ja piste. (Arto)

Arto on myös turhautunut siihen, kuinka hitaasti asenteet muuttuvat. Hänestä kokemusasiantuntijuuden ympärille perustetut projektit ovat myös sisäänpäin lämpiäviä ja niitä vaikuttaa suunniteltavan vain työllistämään tietyksi ajaksi tiettyjä ihmisiä.

Kyllä tää on niin kahtiajakautunutta on tää touhu että. Mä roikun tässä mukana jonkinäkösen kiinnostuksen takia. Mut toisaalta emmä kuvittelekaan saavani mitään... suuria mullistuksia aikaan tai jotain suuria asennemuutoksia aikaan tai suurta tiliä tai, jotain muuta että... Että emmä oikein usko siihen. Vähitellen jossain

kohtaa aina jotain tapahtuu. Se tahtoo vähä olla semmosta että... mikä olis hyvä projekti mikä tähän nyt lanseerattas mistä saatas rahaa ja sit se työllistää muuttaman projektityöntekijän. Se on semmosta sisäsiittosta touhua. Se projekti pyörii siellä omissa mehuissaan. Ja siitä ei ongelmalliselle seuraa välttämättä automaattisesti yhtään mitään. Et se on se asia mikä vähä... närästäää. (Arto)

5.4 Kokemusasiantuntijuuden vaihtoarvo

Kaikki haastateltavani ottivat esiin kokemusasiantuntijatoiminnasta saatavia palkkioita koskevan sekavan tilanteen.

Se voi olla jollekin taholle ihan täys yllätys että aijaa pitäiskö siitä niinku maksaa-kin jotain että sä tuut kertomaan oman tarinas. (Arto)

Näyttäisi olevan yleistä, että kokemusasiantuntijatoiminta nähdään eräänlaisena puuhasteluna tai vapaaehtoistyönä, osittain varmaan siksi, että kokemusasiantuntijuus on lähellä perinteisesti vapaaehtois pohjalta toiminutta vertaistukitoimintaa. (Vrt. Ropponen 2011, 40.)

Kokemusasiantuntijoiden palkkioiden määräytymisestä ei myöskään ole koko maata kattavaa ohjetta, vaikka monilla tahoilla, esimerkiksi Arton kertoman mukaan Tampereen kaupungilla, on oma ohjeistuksensa erilaisten kokemusasiantuntijatehtävien korvauksista.

Sitä ei ole millään lailla Suomessa ratkaistu tällä hetkellä, on erilaisia ratkasumalleja tukuttain johtuen monesta syystä: johtuen siitä että tää tämmönen kokemuskouluttautuminen, ei oo missään olemassa kirjaa että nämä asiat täytyy opiskella ja sit sä saisit jonkun todistuksen että nyt mä oon kokemuskoulutettu ihminen ja tilaajalla ois joku varmuus että nyt me tarvitaan tähän ongelmaan ammattitaitoinen kokemuskouluttaja, olisko teillä sellasta? Ei oo mitään varmuutta mistään. Et ympäri ämpäri Suomea on erilaisia tapoja, jotkut kunnianhimoisempia ja jotkut ei, jotkut ei saa juuri mitään koulutusta eikä harjoitusta. (Arto)

Osittain sekava tilanne johtuu siis siitä, että kentällä toimivilla kokemusasiantuntijoilla on hyvin kirjava tausta mitä tulee koulutukseen ja kokemukseen kokemusasiantuntijuudesta. Kokemusasiantuntijakoulutukset ovat erilaisia eikä mikään taho ole määritellyt vaatimuksia sille, mitä koulutusten tulisi sisältää. Lisäksi kokemusasiantuntijana toimivilla on myös erilaiset tavoitteet toiminnalleen:

Osa niistä haluaa vähä niinku ammatikseen ikään kun toimia ja jakaa sitä tietoa ja osalle riittää se että on ajankulua ja harrastusmahollisuuksia ja näkee toisia ihmisiä. (Arto)

Kaikki kokemusasiantuntijoina toimivat eivät siis pyrikään niin kutsutuiksi kokemusammattilaisiksi vaan joillekin oman tarinansa kertominen voi olla vain sosiaalista ajanvietettä. Sekin voi olla tärkeää

yksilön itsensä toipumisen kannalta, muttei pyrikään suurisuuntaisempaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.

Ongelmia syntyy myös siitä, että moni kokemusasiantuntija on sairautensa vuoksi eläkkeellä, ja kokemusasiantuntijuudesta saatavat tulot ja palkkioista seuraava byrokratia voivat vähentää halua toimia kokemusasiantuntijana jos seurauksena on saadun kokonaisrahamäärän pieneneminen, tukien viivästyminen tai paperisota.

Ja sit se että sit tulee vielä tää ongelma mihinkä yhteiskunta ei oo valmis, että ku on vähäosainen ihminen joka on onnistunu saamaan ittellensä vaikka asumistukee ja jotain tällöisiä juttuja ni hirveen tarkkaan pitäis olla selvillä siitä että mitä sä voit ottaa vastaan ilman että sun kokonaisrahamäärä pienenee. Että, ku sä oot sairauteen ikäänkun tuomittu, eläkeläiseks tuomittu, ni ei yhteiskunta odota sitä oikeesti, ei oo rakenteet semmoset että sä sieltä nyt yhtäkkiä rupeet markkinoimaan ja myymään ja... ja niinku normaali ihminen ja myyt niinku sitä tietotaitoo, ei yhteiskuntaa oo rakennettu sillä tavalla. (Arto)

Arton kuvaus kokemusasiantuntijasta oman tietotaitonsa myyjänä on hyvä analogia siitä, mitä kokemusasiantuntijuus parhaimmillaan on ja voisi olla. Kokemusasiantuntijalla on tärkeää tietoa, jota ei muista kanavista voida saada, ja hänen kuuluisi saada korvaus siitä, että hän antaa tietonsa muiden käytettäväksi.

Mut nyt oon sitten ollu tässä tän kesän aikana taas sitten vieroitushoidon sisällön työryhmässä, kaupungin ja se on ollut tosi hyvä. Ainut oli sitten nää palkkiosysteemit on ollut vähän niinku vaikee näitten osan tajuta että minä teen osa-aikatyötä ja keikkaa minä myöskin elän näillä. Niitten palkkiot on tosi pienet, ja esimerkiks tämä kun minä sanoin että mihin mä tuon verokortin: ”ai verokortti”, mä sanoin että että niin, minä maksan palkastani veroja. Heidän kuntoutujat on saaneet sellaista kannustusrahaa. Minä en ole kuntoutuja. Kaupunki on maksanut minulle palkkaa jo monena vuonna että minun tiedot on siellä et toimittakaa vaan mun uus verokortti sinne. (Helena)

Vaikka Helena on luultavasti tällä hetkellä yksi harvoista kokemusasiantuntijana ammatillisesti toimivista henkilöistä, kokemusasiantuntijuuden lisääntyessä ja levitessä sosiaali-, terveys- ja koulutusaloilla tulee olemaan jatkossa entistä enemmän kokemusammattilaisia. Sekä maksupolitiikkaa koskevissa käytännöissä että asenteissa näyttäisi olevan kehittämisen varaa.

Se vapaaehtoisuuden ja kuntouttavan ja niin sanotun suojatyön raja on, ikäänkun sitten mikä on kokemusasiantuntijuutta niin se on vielä tuolla ammattilaisten keskuudessa osalla hyvinkin semmonen häilyvä, mutta osalla taas ihan selkee että menee tietysti aikaa ennenku tommoset käytännöt muuttuu mutta ne onneks muuttuu sitten kun ne lähtee muuttuun ni ihan ok. (Helena)

Helenan näkemys siitä, että asioiden lähtiessä muuttumaan, ne muuttuvat kuitenkin hyvin. Tällainen kokemus hänen kohdallaan lisää varmasti motivaatiota jatkaa asenteiden muuttamiseen tähtäävää työtään. Myös Artolla on kokemus, jossa ammatillinen asiantuntija ja kokemusasiantuntija olivat palkkion suhteen tasaveroisia:

Jossain maksetaan tasavertasia korvauksia, olen ollut semmosissa ite että luennoitsijalääkäri saa ihan saman palkkion kun kokemuslainen luennoitsija jotka yhdessä pitää sen tilaisuuden. (Arto)

5.5 Suhtautuminen kokemusasiantuntijuuteen

Kokemusasiantuntijuuden arvostus

Kaikki haastateltavani puhuivat paljon kokemusasiantuntijuuden arvostuksesta. Arto rinnasti useaan kertaan arvostuksen kokemusasiantuntijatoiminnasta saatuun palkkioon. Tämä on sinänsä ymmärrettävää, että yhteiskunnassamme monien muidenkin asioiden kuin työn arvostusta mitataan rahassa. Myös Ropposen (2012, 10) mukaan rahallinen korvaus heijastaa työn arvostusta.

Harvemmin käy niin että sitä rahaa joku automaattisesti lupaa enemmän mitä itellä on ollu mielessä. Mieluummin ei mitään ja... sekin vähän pitkin hampain. Se on lähinnä semmonen... arvostuskysymys että se nyt on se ja sama saanko mä kahdeksankymppiä vai satakaksikymppiä jostain kun mä jonnekin meen, oikeesti, sehän nyt on lähestulkoon sama mutta se on arvostuskysymys... koska sillä rahalla kuitenkin mitataan näitä juttuja, milläs muulla sitä mitattas. (Arto)

Se on varmaan ainakin yks et se talous, että ne työt nähtäis palkkalisina eikä minään palkkioina. (Eija)

Eijan toivomuksen voi toisaalta nähdä pelkkänä semantiikkana tai pienenä sävyeron sanojen välillä, mutta siihen sisältyy myös tärkeä viesti. Se, että kokemusasiantuntija saa tietotaitonsa myymisestä palkkaa, kuulostaa esimerkiksi itsetunnon ja -arvostuksen kannalta aivan erilaiselta kuin olla ”kuntoutuja” tai ”potilas” joka saa ”kannustusrahaa”.

Mika Vuorela (2008, 44) kirjoittaa, että nykyisen ”palkkatyöyhteiskunnan” sosiaalisen sopimuksen avulla työikäiset kansalaiset luokitellaan sen mukaan, mikä on heidän suhteensa palkkatyöhön. Yksilöt luokitellaan eri ryhmiin palkkatyö- ja sosiaaliturvasuhteiden perusteella, esimerkiksi työllinen, työtön, opiskelija, työkyvytön, sairas, kuntoutuja, vanki, laitosasukas. Yleisesti mielletty sosiaalinen järjestys nojaa siihen, että yksilöt voidaan sijoittaa johonkin ryhmään ja että jokainen ryhmä saa toimeentulonsa jostakin lähteestä. Normaalius ja ”hyvän elämän malli” on Pohjoismai-

sisä hyvinvointiyhteiskunnissa muotoutunut palkkatyön asettaman järjestyksen kautta. Niinpä siirtyminen vaikkapa ”pelkästä” työkyvyttömyyseläkkeen saajasta osa-aikaiseksi palkkaa saavaksi asiantuntijaksi aiheuttaa muutoksen myös tähän palkkatyöyhteiskunnan määritelmien mukaiseen ryhmään.

Täytyy toki ottaa huomioon sekin, että kaikki kokemusasiantuntijoina toimivat eivät näe sitä omalla kohdallaan työnä eivätkä siitä sellaista itselleen haluakaan. Mahdollisuus siihen sitä haluaville olisi kuitenkin tärkeää mahdollistaa esimerkiksi lisäämällä joustavuutta yhteiskunnan tukien ja palkkatulojen yhdistämismahdollisuuksiin. Vuorela (2008, 45) kirjoittaa:

Elinikäisen oppimisen ajatuksen rinnalle on syytä nostaa elämänvaiheiden mukaisesti joustava työelämään osallistuminen. Uudenlaisiin työelämän ja työmarkkinoiden haasteisiin tulee julkisen vallan vastata edistämällä ja tukemalla yksilöiden aktiivista toimintaa. Suomalaisen palkkatyöyhteiskunnan suurin haaste on ratkaista, miten työhön osallistumisen muotoja kyetään moninaistamaan ja miten kansalaisten aktiivista osallistumista tuetaan.

Arto pohtii päihdetyön tutkimuksen opiskelemisen vaikutusta siihen, miten hän nyt voi määritellä itsensä uudella tavalla:

Mä kävin mielenterveystoimistossa silloin ja mä en nyt muista sanottiinko mulle siellä vai sanottiinko jossain muussa kohtaa että mun oman kuntoutumisen kannalta on hirveen hyödyllistä kun mä rupesin opiskelemaan ja valmistuin siihen päihdetyön ammattitutkintoon että mun ei tarvi enää määritellä itseäni vaan alkoholistiksi tai kuntoutujaksi. Kun tavotehan on siinä kuitenkin, ei taustoja unohdeta mutta tavoite oli ainakin mulla... niinku tota kasvaa... ihmisenä ja päästä eteenpäin ja löytää mielenkiintosa juttuja ja...elää niinku tätä elämää. (Arto)

Samansuuntaisia oman identiteetin uudelleenmäärittelyn mahdollisuuksia on oletettavasti myös kokemusasiantuntijana toimimisella. Voi olla yksilön itsensä kannalta erittäin hyödyllistä että hän voi määritellä itsensä vaikkapa kroonisesti masentuneen eläkeläisen sijasta kokemusasiantuntijaksi, joka auttaa tietoaan jakamalla luomaan esimerkiksi tuleville hoitoalan ammattilaisille elävemmän ja monipuolisemman kuvan siitä, minkälaista on sairastaa kroonista mielen sairautta.

Kokemustutkija Joanna Fox kertoo, että hänen skitsofreniadiagnoosin jälkeen saamansa tutkijan työ on antanut hänelle arvostetun aseman, statuksen ja itsearvostuksen lähteen, joita hän ei olisi voinut saada, jos hän olisi työtön (Salo 2009, 225). Mahdollisuus määritellä itsensä uudelleen ja kokea itsensä yhteiskunnan tuottavaksi jäseneksi voi olla yksilölle äärimmäisen tärkeä kokemus.

Ennakkoluulot ja tietämättömyys

Vaikka kokemusasiantuntijuudesta on puhuttu paljon, myös mielenterveys- ja päihdealalla on paljon ammattilaisia, joita tietämys aiheesta ei ole vielä tavoittanut. Helena kertoo ensimmäisestä osallistumiskerrastaan eräässä työryhmässä:

Ja kun mä menin ensimmäisen kerran sinne kokoukseen niin tietysti tunsin sieltä tietenkin tän hankekoordinaattorin mut ei ketään muuta, ja kattelin sitä, siellä oli semmonen kolmisenkymmentä nelisenkymmentä, oli lääkäriä ja ylihoitajaa ja mitä liekään ja... sit (nauraa) siellä luki osallistujalistassa että potilas yksi, Helena Partanen. Ja mä niinku et no just! Ja sitten tietysti reippaana tyttönä nostin kyllä käden kun tuli esittelyvuoro ja mä et toi potilas on kyllä pikkusen huono termi että kokemusasiantuntija ois vähän semmonen ajan hermolla olevampi. Että en koe enää olevani potilas. (nauraa) Ja ne oli siellä et ai onpa hyvä termi! Wau! Siis, ihmisetkin joitten olis pitäny esimerkiks Mieli-työryhmän suunnitelman päihde- ja mielenterveystyön kehittämiseksi niinku jollain tavalla tuntee jossa se kokemusasiantuntija on kyllä käytettynä terminä. (Helena)

Helenan kertomassa erikoista on se, että kuten hän mainitsee, Mieli 2009 -suunnitelmassa (Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma) linjataan, että asiakkaan asemaa tulee vahvistaa päihde- ja mielenterveystyössä, ja yhtenä menetelmänä tähän mainitaan kokemusasiantuntijuus.

Paitsi tietämättömyyttä kokemusasiantuntijuudesta ja sen sisällöstä, kokemusasiantuntija, kuten myös kuka tahansa mielenterveyskuntoutuja tai toipuva alkoholisti kohtaa myös sairauttaan koskevaa tietämättömyyttä ja siitä johtuvia ennakkoluuloja.

Nii et siinä kulkee rinnalla syyllisyys ja häpeä, todella pitkän aikaa. Tai siis musta tuntuu et se (naurahtaa) kulkee varmaan läpi elämän ne kaks tunnetta. Se opettaja [Eijan pitämällä luennolla] ehdotti että oisiksä ite pystyny niinku vaikuttaan, tai että mikäs se kysymys, joku kuitenkin niinku että... kysy jos sä oisit tehny toisin niin... mut sitten mä sanoinkin että se on nyt jossittelua, ei kukaan voinu tietää mitä ois tapahtunu. Et se, siinäkin heijastu se että siinä tavallaan syyllistettiin, siinä kysymyksessä jo, kysymyksenasettelussa tavallaan. (Eija)

Eijan kertoma esimerkki kuvaa sitä, kuinka edelleen, ehkä alitajuisestikin, moni ajattelee että mielen sairaus olisi jotenkin kantajansa itse aiheuttama tai että kuntoutuja pystyisi itse vaikuttamaan sairautensa kulkuun. Juuri tällaisia ennakkoluuloja kokemusasiantuntija voi auttaa purkamaan.

Arto puhuu myös alkoholisteja kohtaan tunnetuista ennakkoluuloista, joita hän on havainnut jopa päihdetyön ammattilaisilla:

Ja joillain on jotain semmosta lapsenomasta pelkoakin alkoholistia kohtaan et pitääkö toi nyt puhalluttaa vai eikö sitä pidä puhalluttaa ja pitääkö mun mennä tänne oven taakse piiloon jos se tulee, jos se vaikka rupee riehumaan tai jotain muuta. Jos et sä oo ikinä törmänny tämmöseen ongelmaan ja sä pelkästään koulutietojen perusteella ja jonkun lehtijuttujen perusteella mietit jotain puukottavaa, vankilassa istuvaa riehujaa ni voi kai siinä sit jotain nuorelle ihmiselle jotain pelkoja tullaki

ku täs on niin monia puolia: hoitohenkilökunnasta suuri osa on naisia, juopoista suuri osa on miehiä, isoja tatuoituja korstoja mahdollisesti. (Arto)

Ihmiselle on luonnollista tuntea ennakkoluuloja tuntemattomia ilmiöitä kohtaan, mutta esimerkiksi sosiaalialan töissä ennakkoluulot ja pelot vaikkapa juuri alkoholisteja kohtaan vaikuttavat negatiivisesti kykyyn kohdata ihminen ongelmineen avoimesti. Sekä opinnoissa että ammattilaisille suunnatuissa koulutuksissa ennakkoluuloja ja vääriä oletuksia voitaisiin karsia ja oikaista kokemusasiantuntijuuden avulla.

5.6 Kokemusasiantuntija ja ammattilainen

Kaikki informanttini ottivat esiin kokemusasiantuntijoiden ja ammatti-ihmisten suhteet. Kokemusasiantuntijat toimivat monissa tehtävissä eri alojen ammattilaisten, esimerkiksi päihdetyöntekijöiden, sairaanhoitajien, lääkäreiden ja opettajien kanssa yhteistyössä.

Päihdealan ammattitutkinnon opiskelleena Arto on työskennellyt päihdekuntoutusyksiköissä, joissa työkavereina on ollut päihdeohjaajina henkilöitä, joilla ei itsellään ole päihdetaustaa, ainoastaan alan koulutus.

(---) jonkinmoinen kateus on olemassa, ei niin sanottu ammattilainen, koulussa oppinsa saanut päihdeohjaaja tai mielenterveysohjaaja suinkaan aina pysty ajattelemaan asiaa niin että hyvä, nyt meillon täällä joukossa kokemuslainen, että nyt yhteistoiminnassa pystytään saamaan kauheen hyvä tulos jonkun asiakkaan kanssa vaan tässä tulee kateuksia jos tää kokemusasiantuntija, varsinkin päihdepuolella se on hyvin yleistä että ongelmainen ihminen luottaa kokemustaustaiseen ohjaajaan enemmän kun niin sanottuun pelkkään ammattilaiseen. (---) Hän huomaa että tää kokemuslainen puhuu samaa kieltä ja tietää mistä puhutaan. Usein se voi tulla vaan vaiston varasesti, että hän ajattelee että toi on kokenu samaa, sille mä voin puhua. Ni se ei välttämättä automaattisesti suinkaan tarkoita sitä että tää ammatti-ohjaaja ois ilonen ja tyytyväinen että nyt saadaan asiat toimimaan vaan hän on kateellinen et se on semmost jonkinlaista reviiritistelua myös se hoitajana oleminen. (Arto)

Helenan kokemukset yhteistoiminnasta ammattilaisten kanssa ovat pääasiassa positiiviset:

Niin hurjalta kuin se tuntuu niin sen mitä mä oon tehny yhteistyötä noitten ammattilaisten kanssa niin mä oon saanut olla sellasten kanssa jotka on ollu kiinnostuneita ja innostuneita ja hoksanneet sen, esimerkiks oppilaitoksissa opettajat, että mitä etua tästä on heidän oppilaille. Mä en oo ite suoraan kohdannu semmosta että mut ois missään kauheesti ainakaan päin naamaa, sitä mä en sit tiedä mitä siellä kahvihuoneessa on puhuttu (naurahtaa). (Helena)

Ite oon kokenu olevani lähes tasavertainen siinä [kehittämis]ryhmässä missä oon ollu [kokemusasiantuntijajäsenenä]. (Helena)

Jonkin verran suhtautuminen varmaankin vaihtelee sen perusteella, onko ammattilainen itse aloitteen tekijänä yhteistyöhön kokemusasiantuntijan kanssa. Esimerkiksi oppilaitoksissa kokemusasiantuntija tulee esimerkiksi sairaanhoitajaopiskelijoiden päihde- tai mielenterveysongelmia käsittelevälle luennolle jakson opettajan aloitteesta, jolloin suhtautuminen kokemusasiantuntijaan on lähtökohtaisesti positiivinen. Helenan mukaan vaikutusta voi olla myös sillä, että uuden toimintatavan näkee hyvänä henkilö, jolla on vaikutusvaltaa:

Se on ehkä tommissa työryhmissä, että jos työryhmän joku arvovaltanen jäsen on innostunut tästä asiasta, niin kukaanhan ei siellä työryhmässä sitten vikise vastaan, et kaikki on ainakin siellä niinku sillai et joo tää on tosi hyvä juttu. (Helena)

Myös Ropponen (2011, 60) mainitsee tärkeänä seikkana johdon sitoutumista uuteen toimintatapaan, tässä tapauksessa kokemusasiantuntijuuteen.

Yksi syy ammattilaisten ennakkoluuloiseen suhtautumiseen kokemusasiantuntijoita kohtaan voi olla myös pelko siitä, että kokemusasiantuntija kritisoi esimerkiksi saamaansa hoitoa tai ammattilaisten toimintaa muuten.

Pelätään sitä että tullaan tonteille ja ihankun tultais viemään työt ja... ehkä enemmän siinä on se ehkä sitä että pelätään sitä negatiivista palautetta. Et se ihminen joka on ollut siellä palvelujärjestelmässä ja käyttäny palveluita ni se sanoo paukauttaa sitten että toi on menny ihan perseelleen. (Helena)

Ropposen (2011, 61–62) tutkimuksessa nousivat myös esiin ammattilaisten ennakkoluulot ja pelko siitä, että kokemusasiantuntijat lähinnä paneutuisivat hoidon epäkohtiin ja antaisivat kritiikkiä. Ropponen (2012, 10) toteaaakin, että kokemusasiantuntijuuden tarkoitus ei ole olla kritiikin antaja vaan toiminnan rakentaja yhdessä ammattilaisten kanssa.

Mut sekin että millä tavalla sen palautteen antaa ni se on sit kokemusasiantuntijan ammattitaitoo että ei oo tarkotus mennä hyssyttelemään sinne mutta ei tietysti haukkumaan rätkättää, ei siitä oo kellekkään hyötyä. Ei se paranna palveluita että jos ihmiset saadaan varpaille. (Helena)

Tätä Helenan mainitsemaa kokemusasiantuntijan ammattitaitoa olisikin tärkeää lisätä ja ylläpitää esimerkiksi koulutuksen ja työnohjauksen avulla.

Helena kertoo, että kun hän meni ensimmäistä kertaa erääseen suunnitteluryhmään kokemusasiantuntijaksi, hänet mukaan pyytänyt ryhmän vetäjä oli unohtanut kertoa muille paikallaolijoille, että mukaan on tulossa kokemusasiantuntija. Muut ryhmän jäsenet tunsivat toisensa entuudestaan ja olivat ihmeissään kun kokoukseen saapui myös heille tuntematon henkilö. Ryhmän vetäjä esitteli Helenan ja kertoi hänen olevan kokemusasiantuntija.

He sitten nielivät narkästyksensä että sinne oli joku ulkopuolinen heidän ryhmäänsä kiilannut ihan esittämään mielipiteitä ja sanomaan että minä voin olla mukana tässä ryhmän kehittämisessä. Et vähän piiloasenteellisuutta aina välillä tulee ja monesti se johtuu siitä että ei oo ihmisii informoitu tarpeeks etukäteen. Et ne joutuu kylmiltään semmosen tilanteen eteen mihin ne ei oo pystyny valmistautumaan. Ni siinä ne tulee ne ennakkoluulot ensimmäisenä esiin. Se on se puolustusreaktio. (Helena)

Tärkeää olisikin antaa kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteistyötä tekeville ihmisille tarpeeksi tietoa kokemusasiantuntijuudesta jo ennen yhteistyön alkamista.

Kyllähän siis tää kokemusasiantuntijatoiminnan lisääntyminen ja mukaanotto vaatii ammattilaisilta tietyssä mielessä äärimmäisen paljon rohkeutta ja pokkaa ottaa ne sinne mukaan ja niellä se et jos sieltä tulee sitä kritiikkiä ja sitten parantaa sitä. Kyllä se rohkeutta vaatii, ainahan uus vaatii. (Helena)

Se vaatii melkomoista ennakkoluulottomuutta pyrkiä oikeesti tämmöseen johonkin yleiseen hyvään ku siihen että nää on nää meidän bunkkerit, näissä asemissa nää on hoidettu aina ennenkin. Tässon mun työpaikka vaarassa ja. Noille annetaan uni-lääkkeet seittemältä illalla ja piste. (Arto)

Myös Ropposen (2011, 61) tutkimuksessa haastatellut kokemusasiantuntijat toivat esiin ajatusta, että uuteen toimintaan mukaan lähteminen ja sitoutuminen vaatii rohkeutta ja että on luonnollista että uudet asiat ja toiminnot herättävät epävarmuutta ja -tietoisuutta.

Moni haastateltavieni kertoma kitkatilanne kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen välillä vaikuttaisi johtuvan siitä, ettei kaikkia uuden tilanteen ja toimintamallin käytännön asioita ole ajateltu loppuun asti. Eija toimii kokemusasiantuntijaohjaajana mielenterveyskuntoutujille tarkoitettussa ryhmässä, jota vetää hänen lisäksi kaksi mielenterveysalan ammattilaista. Ryhmän toiminta perustuu tiettyyn menetelmään, johon ammattilaisohjaajat on koulutettu, mutta Eijalle on annettu vain kirjallista materiaalia menetelmästä.

Ammattilaiset on saanu siihen kolmen vai kahen päivän koulutuksen ja mulle annettiin nivaska papereita et mä oon itekseni niitä sitten siinä samanaikaisesti yrittäny sisäistää, et siinä mielessä vähä eri. Ja se että mua häiritsee se että mun nimeäni ei oo lue missään virallisessa paperissa. Että ollako vai eikö olla? Tulee vähän semmonen olo et hetkinen että, mitä tässä niinku... vai eikö sitä sitte vaan sen takia että sitä ei oo kysytty multa, että saako sen nimen sinne laittaa. Tai ei niinku ajateltu asiaa niin pitkälle. (Eija)

Eijan kokemuksessa näkyy selvästi se, että vaikka tuskin kukaan ryhmän toimintakäytäntöjä suunnitellut olisi tarkoituksella halunnut tuottaa Eijalle tunnetta siitä, että hän ei ole samanarvoinen kahden muun ryhmän ohjaajan kanssa, tällainen kokemus on kuitenkin syntynyt monen pienen asian

yhteissummana. Eriarvoisuuden kokemus syntyy herkästi etenkin ihmiselle, jolla on jo entuudestaan sairautensa myötä kokemuksia toiseudesta ja marginaalissa olemisesta.

Pohdimmekin Eijan kanssa haastattelun aikana syytä siihen, että vaikka ryhmään on haluttu mukaan kokemusasiantuntijaohjaaja, miksi vaikuttaa siltä ettei hänen rooliaan ole suunniteltu tuomaan ryhmän toimintaan lisäarvoa vaan kokemusasiantuntijan mukanaolo näyttää ikään kuin päälleliimatulta. Osasyynä on todennäköisesti ainakin raha: oletettavasti Eijan kouluttaminen ryhmässä käytettyyn menetelmään olisi lisännyt kustannuksia. Lisäksi Eijan kertoman perusteella vaikutti siltä, etteivät ryhmää Eijan kanssa vetäneet ammattilaiset olleet täysin sitoutuneet kokemusasiantuntijan käyttöön tai nähneet siinä etuja ryhmän toiminnalle. Toisaalta ryhmätyöskentelyyn valittu menetelmä vaikutti tiukasti strukturoidulta, jolloin kokemusasiantuntijuutta oli vaikeampi yhdistää mukaan tiukahkon käsikirjoituksen mukaan etenevään toimintaan.

Ropponen (2012, 10) toteaa, ettei hänen tutkimuksessaan tasavertaisuus ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välillä ei vielä toteutunut. Osa ammattilaisista otti kokemusasiantuntijoita mielellään työpariksi ryhmiin. Tällöin kokemusasiantuntija on saattanut olla joko tasavertainen työpari tai apuohjaaja. Kun tasavertaisuus ei ollut toteutunut, arvioitiin siihen yhdeksi syyksi myös kokemusasiantuntijoista itsestään johtuvia tekijöitä kuten arkuus.

Ropponen (2012, 10) mainitsee myös vastuukysymykset yhtenä syynä siihen, miksi ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan yhteistyö ei aina muotoudu tasavertaiseksi. Hän kuitenkin huomauttaa, että kun kokemusasiantuntijuuden oletetaan perustuvan näkemyksiin, kehittämissuhteisiin ja asiantuntijuuteen kokemuksen kautta, ei sen pitäisi olla este tasavertaisuudelle.

Sosiaalipalveluiden toimintaympäristöt ovat erilaisia, jolloin asiakkaiden osallisuus voi toteutua eri organisaatioissa eri tavoin. Sopivan osallisuuden muodot ja toimintatavat löytyvät vain koetilujen kautta. Edistyminen asiakkaiden osallistumisessa edellyttää organisaation strategisia päätöksiä ja tilan luomista kokemusasiantuntijuuden kehittymiselle. (Toikko 2011, 112.) Organisaatioiden olisi siis aidosti sitouduttava asiakkaiden osallisuuden kehittämiseen tavoitteena löytää kulloiseenkin tilanteeseen päämääriä parhaiten palvelevia osallisuuden muotoja.

5.7 Esiintyminen

Sekä Arto että Helena kertoivat olevansa (ja sen myös itse havaitsin haastattelujen aikana) hyviä puhumaan ja kertomaan tarinaansa. Kumpikin koki, että he ovat lahjakkaita esiintyjiä ja kouluttajia.

Et mä nyt oon tässä, tällä alueella ny sitte... aika hyvä. Koko hemmetin... kokemussellisuuden kentässä, et jotain semmosta kasvamista se on. (Arto)

Tän kurssin aikana sitten... ihan en oikeestaan tiedä mistä se tuli, ihan puski tämmönen että mähän olen... hyvä luennoimaan. (Helena)

Eija puolestaan kuvailee itseään jopa esiintymiskammoiseksi. Hän kertoo, että kokemusasiantuntijakoulutuksessa häneltä kesti pitkään tehdä kurssia varten oman tarinansa, jonka kukin kurssilainen myös kertoi muille.

Jotku lähti heti tekemään sitä omaa tarinaansa mut mulla meni tosiaan puoltoista vuotta ennenku mä... uskaltauduin. Emmää niinkään siis sitä tarinaani epäröiny, mutta nimenomaan sitä esiintymistä. Sen takia varmaan siinä meni niin kauan. (Eija)

Eija kuitenkin uskaltautui mukaan kokemusasiantuntijahommiin ja piti ensimmäisen luentonsa lähihoitaja-aikuisopiskelijoille.

Siis mä tärisin siel siis mä ensinäkin en oo ikinä tottunu esiintymään niinku... enkä oo halunnu... esiintyy, et se oli niinkun täysin uus kynnys, et mä menin sen mukavuusalueen toiselle puolelle. (Eija)

5.8 Kohti kokemusasiantuntijoiden tutkimustoimintaa

Leiba (2009) ja Beresford (2008) kirjoittavat palveluiden käyttäjien tutkimustoiminnasta. Suomessa sen kaltaista toimintaa ei ole suuremmin harjoitettu, mutta tämän tutkimuksen teoriaosassa esittelen Heikkilän ja kumppaneiden artikkelin suomalaisesta kehitysvammaisten ihmisten vertaistutkimusprojektista.

En odottanut, että haastateltavillani olisi ollut kokemusta kokemusasiantuntijoiden suorittamasta tutkimustoiminnasta, juuri sen vuoksi ettei sellaista toimintaa juurikaan Suomessa ole. Ilokseeni kuitenkin sain kuulla, että Helena on tehnyt pienimuotoisia kyselytutkimuksia voidakseen esitellä erilaisissa tilaisuuksissa palveluiden käyttäjien kokemuksia omaa käsitystään laajemmasta näkökulmasta.

Ni pyysivät mua sitten puhumaan tänne tän Mieli-työryhmän kokoukseen juuri asiakaslähtösestä palvelunkehittämisestä. Ja mä sit niille, et hei, mulla on, mä olin just silloin ohjaajana siel kurssilla, et mullon kaksytkolme palveluitten käyttäjää käytettävissä tuolla meidän koulutuksessa... et minäpä pistän kyselyn peliin. Tein sitten semmosen pienen kyselyn, että mimmosta kohtelua ootte ja mitä oot kohdannu ja, mikä on ollu hyvää ja mikä on ollu huonoa ja mitähän siinä oli siinä kyselyssä ja sitten käytiin niitä myöskin vähän siellä koulutuksessa ryhmänä keskusteltiin läpi niitä eri kohtia. (Helena)

Mielenkiintoista on se, kuinka luovasti Helena oli ideaansa kehittänyt ja toteuttanut esimerkiksi keräämällä aineistoa kahdella eri menetelmällä, sekä kyselyn että ryhmäkeskustelun avulla. Kysyinkin Helenalta hänen aiempaa alaansa ja sain kuulla, ettei Helenalla ole esimerkiksi korkeakoulututkintoa, jota suorittaessaan hän olisi saanut tutkimusentekotaitoja.

Ja sen perusteella minä pystyin tekemään esityksen, jossa että nämä kohdat on semmosia kehittämiskohtia ja tämä on toiminut hyvin niinku käyttäjien mielestä ja kun mulla oli nyt yheksäntoista vastas näin että päihde- ja mielenterveyspalveluiden yhdistäminen ei oo näkyny heidän kotikuntansa palveluissa. Mut en mä ois voinu mun oman, vaikka se onkin pitkä tuo seikkailu tuolla palvelujärjestelmässä, niin enhän mä olis siitä saanu millään semmosta esitystä, joka ois edustanu kaikkia, tai eihän tääkään edustanu kaikkia mutta antanu edes jonkunlaisen läpileikkauksen palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Että, kyl se just nimenomaan se kun tommosessa puhutaan palveluitten kehittämisestä... ja tällasesta niin et sä voi mennä pelkästään sillä omalla kokemuksellas. Hyvin harvoin. (Helena)

Helenan toiminta näyttää hyvää esimerkkiä siitä, kuinka erilaisia tutkimusprojekteja voidaan pienilläkin resursseilla luoda tuomaan spesifiin ja paikalliseen tarpeeseen kehittämistä tukevaa tietoa. Tarvetta on toki myös laajemmalle, niin kokemusasiantuntijuutta kuin palveluiden käyttäjien kokemuksiakin kartoittavalle tutkimukselle, mutta Helenan esimerkki valottakoon sitä, että tutkimuksen tekeminen onnistuu myös ilman tutkijakoulutusta ja suuria resursseja.

5.9 Erilaisia kokemusasiantuntijuuden käyttötapoja

Kuten Kemp (2008, 173) kirjoittaa, jatkuva oman tarinansa toistaminen uusille yleisöille voi käydä kokemusasiantuntijalle raskaaksi tai muuten epämiellyttäväksi.

Minä oon ollu aika vähän kouluissa puhumassa koska mua rupes jotenkin tylsistytään niinku se oma tarinani. (---) Se olis mulle ittelle semmosta jonkinnäköstä jämähtämistä jos mä vaan kulkisin kertomassa sitä kuinka mä silloin ryyppäsin. (Arto)

Toivoinikin saavani kuulla haastateltaviltani myös muunlaisista kuin kokemusasiantuntijan omaan luentomaiseen tarinaan perustuvista lähestymistavoista. Arto kertoi olevansa säännöllisesti yhteydessä moniin kokemusasiantuntijoihin ja hänellä olikin runsaasti tietoa erilaisista käynnissä olevista projekteista ja kokemusasiantuntijuuden käyttötapoista. Mielenkiintoiselta kuulostaa esimerkiksi tapa, jolla kokemusasiantuntijoita on käytetty sairaanhoitajaopiskelijoiden opetuksessa Tampereen Ammattikorkeakoulussa:

TAMKissa niillon semmonen että opiskelijat on jakautunu, sanotaan et siel on ollu viis kuntoutujaa, opiskelijat on jakautunu viiteen eri ryhmään ja kuntoutujat kiertää ne kaikki ryhmät aina. Ja ne on niinku eri ongelmia, joku on skitsofreenikko, joku on masentunu, joku kakssuuntanen. Ja se kertoo aina eri ryhmille periaattees sen saman tarinan tai ne saa kysellä siltä. Tämmönen on ollu aika monena vuotena. (Arto)

Vaikka tämäkin opetustapa perustuu kuntoutujien omiin tarinoihin, kyseessä ei ole kuitenkaan suu-
relle ryhmälle pidettävä luento vaan pienryhmätoiminta, jossa esimerkiksi esiintymistä jännittävä
kokemusasiantuntija voinee helpommin kertoa tarinaansa. Pienempi ryhmä voi mahdollistaa myös
monipuolisemman keskustelun kuin luentotilanne.

Arto kertoo myös koulutuksesta, jossa koulutettiin paljon sosiaaliviranomaisien kanssa teke-
misissä olleista ihmisistä ”tulkkeja”, jotka voivat auttaa muita asiakkaita toimimaan näiden instans-
sien kanssa:

*Olihan täällä semmonen sosiaalialan kokemuslaisuuden, semmosiaki koulutuksia on ollu täällä. Mä en ite oo ollu mutta sehän on kans semmonen viidakko. Et sinne otettiin kokemuslaisia ihmisiä jotka on joutunu paljon tekemään, olemaan tekemi-
sissä kaiken maailman sosiaali- no työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston ja Kelan ja kaikkien tämmösten kanssa, joilla on sitä kokemusta paljon. Ni semmosiakin ryh-
miä on Tampereella koulutettu muutama. (Arto)*

Arto on kuullut myös toiminnasta, jossa aikaisempi psykiatrisen poliklinikan asiakas jakaa tietoaan
niille, joiden hoito klinikalla on loppumassa:

*Psykiatrisilla poliklinikoilla eli entisissä mielenterveystoimistoissa on semmonen tukijuttu että aikaisempi asiakas käy ikäänku briiffaamassa näitä joiden asiakas-
suhde psykiatrian polilla loppuu, et minkälaista tää elämä nyt sitte on ollu psyk.
polin jälkeen. (Arto)*

Osa kokemusasiantuntijan ammattitaitoa on myös muokata tarinaansa vastaamaan yleisön tarpeita.
Esimerkiksi Helena kertoi, että menessään puhumaan kokemusasiantuntijakoulutukseen, hän ker-
too tarinan siitä, kuinka hänestä tuli kokemusasiantuntija ja vaikkapa luennoidessaan sairaanhoita-
jaopiskelijoille hän kertoo toipumistarinansa. Lisäksi Helena on tehnyt esityksen muun muassa esi-
merkiksi siitä, minkälaista on kun addiktio ohjaa elämää sekä siitä, millaiset palvelut ovat hänen
kokemuksensa mukaan toimivia käyttäjien kannalta.

Ei se oo aina tää sama tarina minkä sä meet suoltaan sinne, koska sittenhän sitä leipääntyy ja tulee kaikkee sellasta. Ja nimenomaan mun mielest on tärkeätä ottaa sen huomioon että ketä siel on kuuntelemassa. (Helena)

Jännittämisestä kärsivä Eija on sitä mieltä, ettei esimerkiksi kehittämistyöryhmiin osallistuminen välttämättä sopisi hänelle, sillä hän epäilee niissä tarvittavan erilaisia luonteenpiirteitä kuin hänellä on:

Mutta kyllä monet kekkä on pitkäänkin ollu [kaupungin mielenterveyshoitoa käsittelevissä työryhmissä] ni ne on sanonu että se oma tila pitää siellä itte niinku oikeenki osata ja jaksaa ottaa, niissä just niissä työryhmissä. Jotenki senkää takia mä en oo uskaltanu niitä aatellakkaa että, ja tuntuu että jos siel niissä ryhmissä on sitä kapulakieltä että ei niinku... ymmärrä ja ei tuu ite kuulluks. (Eija)

Todennäköisesti kaikille osapuolille on hyötyä siitä, että kokemusasiantuntijoina on niin erilaisista ongelmista kärsineitä ja toipuneita kuin myös erilaisia persoonia, sillä kokemusasiantuntijuutta voidaan käyttää monella eri tapaa monenlaisissa eri yhteyksissä. Vaikka esiintymiskyky ja itsevarmuus ovatkin piirteitä, jotka ovat kokemusasiantuntijalle avuksi, on tärkeää että myös luonteeltaan aremmat ihmiset voivat toimia kokemusasiantuntijoina. Heillä on varmasti tärkeitä tarinoita ja kokemuksia, joiden soisi pääsevän kuuluville.

5.10 Kokemusasiantuntijuuden mahdollisuudet hiljaisen tiedon jakamisen välineenä

Toom (2008, 37) kirjoittaa, että hiljaista tietoa voi karttua henkilökohtaisten kokemusten myötä. Juuri tällaisesta tiedosta kokemusasiantuntijuudessa on kyse. Koivunen (1997, 78) näkee hiljaisen tiedon sisältävän kaiken sen geneettisen, ruumiillisen, intuitiivisen, myyttisen, arkkityyppisen ja kokemusperäisen tiedon, jota ihmisellä on ja jota ei voida ilmaista verbaalisin käsittein. Koivunen siis mainitsee kokemustiedon yhtenä hiljaisen tiedon muotona.

Helena kertoo osallistumisestaan hoitoalan nuorten opiskelijoiden oppitunnille:

Siellä oli tehny opiskelijaryhmä mielialahäiriöistä ryhmätyön ja he esitti sen ensin ja sitten opettajan kans sitä kommentoitiin ja sit mä kerroin sitä omaa tarinaa. Ja sielläkin ihan hiiskahtamatta kuunteli porukka, ja ne esitti aivan äärettömän hyviä ja oleellisia kysymyksiä ne opiskelijat monessa paikassa. Opiskelijat on siitä ihania että niillei oo semmosii suodattimia ku aik-ammattilaisilla, ne ei niinku ilkee kysyä että no miten sulla nyt onksulla nyt tullu jotain oire-, ootsä nyt joskus lopettanu lääkitykset kesken, ni nää kysyy ihan suoraan kaikki ja siitä kohtaamisesta tuli tosi hyviä kysymyksiä, paljon ja niin hyviä kysymyksiä saanu mistään, ees ammattilaisien luennoilta kun sieltä opiskelijoilta et se on todella palkitsevaa... Kokemusasiantuntijana siis tuli semmonen et just tän takia mä tätä teen. (Helena)

Helenan kertomus kuvaa oivasti sitä, millaista oppiminen ja uuden tiedon luominen voi parhaillaan olla: oppijat ovat kiinnostuneita opittavasta asiasta ja he hakevat tietoa useista eri lähteistä ja yhdistelevät sitä. Helenan kokemukset täydentävät kirjallisista lähteistä saatua tietoa sekä tarjoavat näkökulman siihen, miltä tuntuu olla hoitotyön kohteena. Koivusen (1997, 83) mukaan ihmisen peruskkyky on uuden tiedon sulattaminen osaksi vanhaa tietovarastoa ja sen jäsentäminen suhteessa mielessä vallitseviin vanhoihin tiedon rakenteisiin ja luokituksiin.

Koivunen (1997, 81) toteaaakin, että hiljainen tieto auttaa käsittelemään ja kehittämään foku-soitua tietoa. Kokemusasiantuntijatoiminnassa voidaan siis välittää tärkeää hiljaista tietoa, joka voi täydentää esimerkiksi lääketieteen ammattilaisen foku-soitua tietoa. Kokemusasiantuntija voi kertoa esimerkiksi siitä, miltä esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmat ovat kokemuksina: millaista on sairastaa vaikkapa kaksisuuntaista mielialahäiriötä tai miltä tuntuu olla psykoosissa. Kokemusasiantuntija voi kertoa myös siitä, miltä tuntuu olla erilaisten hoitotoimenpiteiden ja tutkimusten kohteena silloin, kun mielenterveys on järkkynyt. Kemp (2009, 173) kirjoittaa, että terveysalan ammattilaisten ymmärrys psyykkisestä kärsimyksestä on usein rajallinen. Onkin väitetty, että palveluiden käyttäjien kokemukset laajentavat ammattilaisten ymmärrystä siitä. Palvelunkäyttäjän henkilökohtaisen kokemuksen kuulemisen nähdään voivan myös parantaa hoidon laatua, kun kertojan kokemusta ei nähdä vain subjektiivisena ja epärelevanttina kertomuksena vaan eräänlaisena arvokkaana näyttönä tai todistuksena aiheesta. Kokemukseen perustuva tieto voi toimia vastapainona näyttöön perustuvan lääketieteen amatilliselle imperatiiville. Useat aiheen tutkijat ovat tähdentäneet henkilökohtaisia kertomuksia kontrastina psykiatria dominoivalle diskurssille.

Helena kertoo osallistumisestaan koulutustilaisuuteen, jossa ryhmä sairaanhoitajia piti esityksen kaksisuuntaisesta mielialahäiriöstä:

He oli tehneet tietysti sen ryhmätyön Käypä hoito -suositusten mukaan ja sitten mä kainosti nostin käden kun ne siinä lääkityksestä että sitten täytyy hitaasti purkaa. Mä sanoin et joo täytyy hitaasti purkaa jos sen voi purkaa. Mut yleensä kakssuuntanen mielialahäiriö on elinikäinen sairaus siinä missä vaikka diabeteskin, tai joku... verenpainetauti monesti että... sitä hyvin harvoin saadaan oireetto-, että niinku pysymään hallinnassa ilman minkäänlaista lääkettä. Sit ne kyseli siit hirveest ku mä sanoin et mullakin on kymmenes lääkekombinaatio menossa. Et eihän tämmösiä asioita tule sieltä mistään kirjoista. (Helena)

Kuten Helena sanoo, näitä tieteellisen tutkimuksen kautta saavutettua lääketieteellistä tietoa täydentäviä kokemusperäisiä tietoja ei opi kirjoista. Tai vaikka esimerkiksi mielenterveystyön oppikirjaan lisäisikin potilaiden omakohtaisia kokemuksia, nämä tiedot luettuina ovat kuitenkin latteampia kuin suoraan kokemusasiantuntijalta itseltään kuultuna, jolloin vuorovaikutustilanteessa on mahdollista

myös kysyä ja täsmentää ja syventää näin tietoa aiheesta. Lisäksi juuri erilaisten tuntemusten ja kokemusten välittäminen kirjallisesti ei suju välttämättä yhtä luontevasti kuin kertoen, jolloin tunnelmat välittyvät myös sanattoman viestinnän kautta.

Toisaalta tietoja vaikkapa jonkin mielenterveysongelman hoitamiseen ei tietenkään kannata perustaa pelkkiin yksittäisiin kokemuksiin, mutta juuri tällainen Helenan kuvaama keskustelu lääkityksestä havainnollistaa niin kirjatiedon ja todellisen kokemuksen väliset erot kuin senkin, miten tärkeää hoitohenkilökunnan on kohdata potilaat yksilöinä ja kuulla heidän kokemuksensa.

Sitä mäkin sillä niinku just ajan takaa näillä mun jutuilla että tulis sitä näkökulmaa ja sitä että miten se niinkun... oikeesti voi olla. Miten hankalaa se on esimerkiksi joku kakssuuntasen tunnistaminen kun ihmiset ei hypomaniassa hakeudu hoitoon kun se on niin älyttömän kiva tunne että sitä on ikävä nyt niinkun remissiossakin että... joskus, että tulis nyt vähän sitä boostii. Niinkun sitä tuoda just sitä elämässä asiat ei mee niinkun (naurahtaa) kirjoissa. Ja aina ihmiset tuntee eri tavalla. Toisesta ihmisestä joku asia saattaa ihan hirveen iso kynnys, kynnyskysymys ja toisesta se ei oo mitään. (Helena)

Tärkeä on myös tämä Helenan huomio siitä, että kaikki ihmiset eivät koe ja tunne samanlaisia asioita ja kokemuksia samalla tavoin. Siinä missä esimerkiksi lääkärin koulutuksessa tietyn lääkehoidon farmakokineettisen vaikutusprosessin kuvailun myötä voidaan saada käsitys, että lääke käyttäytyy jokaisen elimistössä samankaltaisesti ja siten vaikuttaa samoin, muistuttaa kokemusasiantuntijoiden elävä kokemus siitä, että jokainen sairaus ja hoito tapahtuu ihmisen yksilöllisessä tilanteessa. Kemp (2009, 176) kirjoittaa, että työpajatyöskentelyn esimerkkitapauksissa sairaanhoitajaopiskelijat keskittyivät usein ”potilaan” sairauteen ja hoitoon, kun taas kokemusasiantuntijat ”henkilöön” ottaen laajemmin huomioon tämän elämänpiirin. Olisikin tärkeää pystyä välittämään tuleville mielenterveysalan ammattilaisille suhtautumistapaa, jossa kartoitetaan hoidettavan ihmisen koko elämäntilanne ja suunniteltaisiin hoito tukemaan arjessa selviytymistä.

Myös Beresford (2008, 51) huomauttaa, etteivät kaikki saman tai samankaltaisen kokemuksen läpikäyneet ihmiset välttämättä tulkitse kokemusta yhtäläisesti. Siksi on tärkeää käsitellä asiaa ensin laajemmin ja tarkastella useiden samoissa ja samankaltaisissa tilanteissa olleiden ihmisten tulkintoja kokemuksistaan.

5.11 Kokemus asiantuntijuudesta

Ulpukka Isopahkala-Bouret kirjoittaa artikkelissaan (2008, 85) että kokemus asiantuntijuudesta rakentuu vuorovaikutteisesti, yhteisöllisten suhteiden kautta, jossain tietystä historiallisessa ja sosiaalisessa kontekstissa. Kokemus edellyttää osallistumista ja muilta saatua sosiaalista tunnustusta. Tällainen tunnustus saa hänet ottamaan älyllistä vastuuta tietyistä aihealueista, syventämään omaa osaamistaan ja näin ollen pikku hiljaa kokemaan itsensä asiantuntijaksi. Kokemusta asiantuntijuudesta vahvistavat edelleen yhteisölliset mukaanottamisen käytännöt, kuten päätöksentekoon osallistaminen ja vastuullisten tehtävien antaminen. Haastateltavani Helena kokee, että hänet on otettu tasaveroisena jäsenenä mukaan moniammatillisiin kehittämissyihin, joissa hän on saanut olla mukana päätöksenteossa ja vastuuta kantamassa. Helenan tietoa on arvostettu ja sen on nähty täydentävän muiden ryhmään kuuluvien tietoa.

Helena kertoo, että mennessään kokemusasiantuntijakeikalle hänellä on hänen omasta persoonastaan poikkeava rooli päällään. Näen tämän roolin luonteeltaan samankaltaisena kollektiivisena asiantuntijaroolina kuin mitä Isopahkala-Bouret (2008) kuvaa artikkelissaan.

Sä meet tietyllä tavalla siinä jossain kuitenkin roolissa, meet sä nyt mihin vaan. Sä meet luennoimaan jonnekin niin sä oot tavallaan sen asias suojassa. Taikka sen valtuuttama ja kun sä tiedät sen että tän mä tiedän. Mua on ainaki vahvistanu se, että mulla on tässä sellasta tietoa hallussa, mitä suurimmalla osalla näistä ihmisistä ei ole. Osalla tietysti on vaikkei ne sitä kerro, sillä on ihan yhtä lailla kokemusta päihteiden käytöstä tai mielenterveysongelmista. Mutta siinä kontekstissa minä edustan sellasta tietoryhmää mitä tällä ammattilaispuolella ei oo hallussa. Niin totta kai se antaa niinku semmosta... vahvuutta. (Helena)

Isopahkala-Bouret'n (2008, 87) mukaan asiantuntijuuden kokemuksen kannalta on olennaista, että samanlaisen kokonaisuuden hallintaa ei kenellä tahansa sellaisenaan ole. Tämä näkyy Helenan kuvauksessa vahvuudesta, joka syntyy hänellä olevasta tiedosta, jota kuulijoilla ei ole hallussaan. Isopahkala-Bouret'n (2008, 88) tutkimuksen mukaan asiantuntijuuden kokemuksessa luottamuksen ja varmuuden tunne osoittautui itseisarvoisen tärkeäksi. Helena kertomasta välittyy se että hän luottaa siihen, että hänellä on tärkeää sanottavaa ja hänen tiedoistaan on hyötyä muille.

Isopahkala-Bouret'n (2008, 87) tutkimukseen osallistuneet ilmaisivat usein omaa tietämystä vertaamalla sitä johonkin "toiseen". Tällöin itsellä oleva tietämys esitettiin jollain lailla muita parempana (syvällisempänä, laajempänä, ajantasaisempänä, perustellumpänä tai toimivampana) käsityksenä kulloinkin kyseessä olevasta asiasta. Helenalla oli mielialahäiriöiden lääkähoidosta oman kokemuksen (ja varmasti myös muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa vuorovaikutuksessa saatua) kautta saavutettua tietoa, joka täydensi opiskelijoiden toisella tavalla kerättyä tietämystä. Helenan

tieto ei siis kumoa Käypä hoito -ohjeistuksen suositusta, mutta muistuttaa siitä, että todellisuus on monitahoisempi kuin erilaisissa ohjeistuksissa voidaan esittää.

Isopahkala-Bouret'n (2008, 86) tutkimuksessa sosiaalisen tunnustuksen saaminen oli asiantuntijuuden kokemuksen lähtökohta. Lisäksi asiantuntijuuden kokemus näytti edellyttävän jonkin tiedollisen ja taidollisen kokonaisuuden hallintaa ja myös sitä, että pystyi nimeämään tähän liittyvän erityisen tietämyksensä jollain tavalla. Se edellytti näin ollen hyvää käsitystä omasta osaamisesta ja sen suhteesta muiden osaamiseen. Haastateltavistani Helena ja Arto ilmaisivat, että heillä on tärkeää tietoa ja osaamista tietyltä alueelta ja että he ovat saaneet tietonsa esilletuomisesta tunnustusta.

Isopahkala-Bouret (2008, 88) toteaa, että hänen tutkimuksensa aineistoissa asiantuntijuuden kokemukseen liittyi toisena elementtinä se, että pystyi vaikuttamaan asioihin ja edesauttamaan tärkeäksi näkemiensä päämäärien toteutumista. Tällainen kyky toimia tarkoitti mahdollisuutta käyttää tietämystään kulloisenkin tilanteen ja tehtävän edellyttämällä tavalla. Helenan kertomuksessa kokemus omista vaikutusmahdollisuuksista näyttäytyy hyvänä, mutta Arto ilmaisee turhautumistaan siihen, että tietoisuus kokemusasiantuntijuudesta ja sen hyödyntäminen etenee hitaasti vaikka hän toisaalta näkee kuinka paljon sen hyväksi on tehty töitä vuosien varrella.

Voidakseen vaikuttaa asioihin, asiantuntijan oli saatava paikka toimijoiden verkostoissa. Oli päästävä osallistumaan sekä itse tekemiseen, että tekemistä koskeviin neuvotteluihin. Kyky toimia edellytti kuulluksi tulemistä. Asiantuntijuuden kokemukseen näytti vahvasti linkittyvän halu ja kyky kehittää sekä työn kohteena olevia asioita että omaa työtä. Asioista haluttiin kantaa vastuuta ja olla itse mukana toteuttamassa päätöksiä tai ainakin seuraamassa niiden toteuttamista. (Isopahkala-Bouret 2008, 88.) Helenan kertomasta välittyy että hän kokee tulevansa kuulluksi ja löytäneensä oman paikkansa toimijoiden verkostoissa. Helenalla on myös vahva halu olla mukana päihde- ja mielen-terveyspalveluiden kehittämisessä ja kehittää omaa osaamistaan ja seurata alan uusia tuulia. Myös Arton ja Eija kertovat seuraavansa alan kehitystä ja kokemusasiantuntijuuden ympärillä tapahtuvaa toimintaa ja haluavat olla mukana siinä.

Isopahkala-Bouret'n (2008, 88) mukaan asiantuntijoiden kyky toimia edellytti myös riittäviä toimintaresursseja, kuten tehtäviin nähden riittävää työaikaa, sopivia työvälineitä ja mahdollisuutta palautua rauhassa suorituksesta. Se vaati myös suotuisia toiminnan reunaehdoja. Organisatoriset käytännöt, kuten työtä ohjaavat prosessit, säännöt ja työkalut sekä työnjaolliset ja työntekijöiden valintaan liittyvät seikat olivat oleellisia kyvyille toimia. Toiminnallisten prosessien ja niihin liittyvien ohjeistusten ja sääntöjen oli oltava riittävän selkeitä ja ennakoitavia. Niiltä tuli myös voida odottaa riittävää jatkuvuutta, jotta asiantuntijamainen toiminta mahdollistui. Tällaiset pysyvyyttä edustavat rakenteet kyseenalaistuivat ainakin väliaikaisesti muutosten ja yllättävien tilanteiden yhteydessä.

Kokemusasiantuntijan toimintaresurssit voivat olla nykytilanteessa riittämättömät etenkin niissä tapauksissa, joissa kokemusasiantuntija lähinnä pitää luentoja vaihtuville yleisöille vaihtuvissa paikoissa. Tällöin tukea ei saa esimerkiksi tutulta työyhteisöltä ja organisatoriset käytänteet vaihtelevat luennointipaikkojen myötä. Tutkittavistani Helena on siitä onnellisessa asemassa, että hänellä on suhteellisen pysyvä työpaikka järjestössä, jossa hän saa monipuolisesti osallistua esimerkiksi erilaisiin alan kehittämistoimiin.

5.12 Kokemusasiantuntija tiedollisena auktoriteettina

Tuomisen (2006, 88) mukaan tiedollinen auktoriteetti on ihminen tai muu tiedonlähde, jolla oletetaan tai ajatellaan olevan tietämystä jostain asiasta. Tiedollinen auktoriteetti on tarpeellinen, sillä meillä ole aikaa tai resursseja tarkistaa empiirisesti kuin pieni osa niistä lukuisista tietoväitteistä, joita ympärillämme risteilee. Joudumme tekemään muiden tuottamien representaatioiden, kuvausten ja tietoväitteiden, varassa erotteluja toden, harhaluulon ja valheen välillä.

Tiedolliset auktoriteetit ovat usein jonkin asiantuntijakategorian edustajia, henkilöitä, joiden institutionaalinen asema ja henkilökohtainen kokemus viittaavat poikkeuksellista tiedon muodostusta koskeviin kykyihin tietyllä alueella. (Tuominen 2006, 89.) Kokemusasiantuntijalla kunnioitettua institutionaalista asemaa harvoin on, mutta voidaan sanoa, että heillä on henkilökohtaista kokemusta, jonka pohjalta heille on muodostunut poikkeuksellista tietoa. Tuomisen luonnehdinta viittaa asiantuntemukseen ja tietoon henkilön sisäisenä ominaisuutena, mutta on tärkeää nähdä tiedon ja sen muodostumisen kollektiivinen luonne.

Ihminen tunnustaa jonkun henkilön olevan tiedollinen auktoriteetti itselleen, jos hän on taipuvainen uskomaan johonkin käsitykseen sillä perusteella, että auktoriteettina pidetty henkilö kannattaa sitä. Perusteltu tiedollinen auktoriteetti edellyttää, että auktoriteetti on pätevä kyseisellä alueella ja että hänen totuudenmukaisuuteensa voi luottaa. (Puolimatka 1999, 235.) Kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt on parhaassa tapauksessa pätevä omalla alueellaan: hän tuntee ja osaa kuvata omiensa sekä muiden kokemusasiantuntijoiden kokemusten pohjalta esimerkiksi mielenterveyskuntoutujien palvelukokemuksia. Kokemusasiantuntijan totuudenmukaisuus ilmenee hänen esiintymisessään ja tavassaan tuoda esiin tietojaan.

Tuomisen (2006, 89) mukaan tiedollisen auktoriteetin saavuttaminen edellyttää aina luottamusta. Asiantuntijuus on henkilökohtaisen tiedollisen auktoriteetin saamiselle tai ansaitsemiselle välttämätön, mutta ei ainoa ehto. Tiettyä dokumenttia tarkasteltaessa punnitaan paitsi argumentaation sisällöllisiä ja muodollisia piirteitä, myös sen laatijan yleistä uskottavuutta: pohdimme, kuinka

vakavasti otettava tietäjä on kyseessä. Mitä lähempänä arvioimamme tekstin, ajankohtaisohjelman tai multimediaesityksen tekijöiden maailmankuva on omaamme, sitä helpompaa meidän on hyväksyä heidän tiedollinen auktoriteettinsa. Wilson (1983, 25) kirjoittaa, että aiemmat uskomuksemme rajoittavat sitä, mitä voimme hyväksyä uusiksi uskomuksiksemme ja sitä, ketä hyväksymme tiedollisiksi auktoriteeteiksi. Haastateltavieni kertoman pohjalta vaikuttaa siltä, että kokemusasiantuntijan kertoma voi vaikuttaa hyvin vahvasti niihin, joilla on samankaltaisia kokemuksia itsellään: kokemusasiantuntijan kuvaama maailmankuva on lähellä kuulijan omaa.

Yks oli pari kertaa lähteny parkuen sieltä luokasta pois että tietysti ku ne tarinat menee niin lähelle... Tämmönen päihdeasia kun sitä nyt juodaan niin paljon tässä maassa niin, niin jokaisella nyt on melkein joku semmonen jolla on päihteitten kanssa ongelmia tai ittellä ollu joskus tai nyt tai, tai lääkkeitten. (Arto)

Saman kokenut siis tietää jo omasta kokemuksestaan kokemusasiantuntijan tiedon todeksi. Vaikka erilaisissa toipumis- ja palvelujärjestelmätarinoissa voi olla karuja ja surullisia tapahtumia epäasiallisine kohteluineen, olisi kuitenkin tärkeää ettei jäätäisi kiinni päivittelemään vääryyksiä, vaan suunnattaisiin energia yksittäistapauksista kohti suurempia linjoja ja tilanteen parantamista.

Tiedollinen auktoriteetti ei ole vain ihmisyksilöihin liitetty ominaisuus, vaan esimerkiksi tietty kirja, lehtiartikkeli, instrumentti tai organisaatio voidaan mieltää vakuuttavan tiedon takeeksi. Esimerkiksi yliopistoon tai tiedeinstituutioon assosioidaan usein kollektiivisluontoista tiedollista auktoriteettia. (Tuominen 2006, 89.) Tällaisen institutionaalisen tiedollisen auktoriteetin muodostuminen vie aikaa, ja toivottavasti kokemusasiantuntijoiden yhteisöt, jotka tarjoavat kokemusasiantuntijoille koulutusta ja muuta tukea, muodostuvat ajan myötä luotettaviksi koetuiksi instituutioiksi, joilla on tiedollista auktoriteettia esimerkiksi koskien sosiaali- ja terveystalaa. Tällöin ne voivat entistä tehokkaammin ajaa jäsentensä asioita yhteiskunnallisella tasolla.

Perinteinen tapa arvioida henkilön kognitiivista auktoriteettia on kysyä ”Mikä pätevöittää hänet puhumaan tästä aiheesta?”. Ammatillinen erikoistuminen tarjoaa perustan kognitiivisen auktoriteetin tunnustamiselle. Samoin muodollinen koulutus, jonka myötä aiheeseen on tutustuttu syvällisesti, ja suoritettut tutkinnot. (Wilson 1983, 21.) Kokemusasiantuntijalla juuri tällaista muodollista, perinteistä koulutusta ei ole, vaan eräänlaisena koulutuksena toimivat ne kokemusasiantuntijan omat ja muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa läpikäytyt kokemukset, joiden pohjalta hän kokemusasiantuntijana toimii. Kokemusasiantuntijuudessa tärkeää on omien kokemusten lisäksi se, että osaa käyttää näitä kokemuksia niin, että niistä on kuulijoille hyötyä: jalostaa ja kiteyttää tietoaan niin, että se aikaansaa kuulijoissa ymmärtämistä ja oppimista. Joillain on kykyjä tähän jo luonnostaan, mutta kokemusasiantuntijakoulutus voi tarjota lisää mahdollisuuksia kehittää näitä valmiuksia.

Ammatillinen erikoistuminen ja koulutus eivät kuitenkaan ole ainoat keinot saavuttaa kognitiivista auktoriteettia. Sen voi saada myös muiden alan toimijoiden arvostuksen perusteella. Ne, jotka ovat jo kognitiivisia auktoriteetteja, voivat siirtää kognitiivista auktoriteettia eteenpäin. (Wilson 1983, 22.) Esimerkiksi koulutuksessa luennoiva kouluttajalääkäri voi suhtautumisellaan näyttää arvostuksensa ja myötämielisyytensä kokemusasiantuntijalle ja hänen tarjoamilleen tiedoille.

Edellä mainittujen epäsuorien kognitiivisen auktoriteetin saavuttamistapojen lisäksi on myös suoria tapoja. Ensinnäkin jonkun henkilön tiedollinen auktoriteetti voidaan oikeuttaa yksinkertaisesti siksi, että hänen näkemyksensä ovat itsessään järkeenkäyviä, vakuuttavia tai vetoavia. (Wilson 1983, 24.) Auktoriteetin voi saavuttaa myös yksinkertaisesti henkilökohtaisen luottamuksen perusteella. (Wilson 1983, 25.)

5.13 Kokemusasiantuntijan ammatti-identiteetti

Jatkuva ammatillisen identiteetin rakentaminen ja oman osaamisen uudelleenmäärittely on haaste, joka koskettaa yhä useampaa työntekijää. Kun työura on entistä useammin katkolla ja moni vaihtaa tehtäviä tai ammattia, ammatillisen identiteetin rakentamisesta on tullut koko työuran mittainen tehtävä. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27–28.) Haastateltavieni tarinoissa aiempi ammatti ja työ on jäänyt sairastumisen myötä ja toipumisen jälkeen kaikki kolme haastateltavaani ovat lähteneet osittain sattumien kautta kokemusasiantuntijatoimintaan. Kukaan ei ole lähtenyt mukaan ajatukseen uusi ura, mutta Helenalla ja Artolla tilanne on kulkenut siihen suuntaan, että kokemusasiantuntijuuden kautta heille on löytynyt asiaan liittyvää työtä.

Helenalle itse kokemusasiantuntijuudesta ja sen parissa työskentelemisestä on muodostunut työ sinällään. Arto on hankkinut kaksikin tutkintoa, joiden sekä omia kokemuksiaan apuna käyttäen hän on tehnyt töitä muiden päihde- ja mielenterveysongelmaisten parissa. Eija on kokemusasiantuntijuudessa vasta alussa mutta hänkin toimii kokemusasiantuntijana mielenterveysalan projektissa ja saa siitä rahallisen korvauksen. Kaikki kolme haastateltavaani toivovat voivansa myös jatkaa kokemusasiantuntijatoimintaa.

Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006, 45) toteavat, että laajimmillaan ammatillinen identiteetti voidaan nähdä yksilön omakohtaisena suhteena yhteiskunnalliseen toimintaan ja työnjakoon: siihen, miten hän näkee paikkansa, asemansa ja osallisuutensa kokonaisuudessa. Kaikki haastateltavani ovat aktiivisesti suuntautuneet sairastamisesta kohti toipumista ja uusia yhteiskunnan toimintaan osallistumisen muotoja kokemusasiantuntijuuden kautta. He ovat halunneet osallistua yhteiskunnan toimintaan ja olla vaikuttamassa siihen.

Haastateltavani kertovat kaikki näkevänsä kokemusasiantuntijuuden tärkeänä osana tulevaisuuttaan.

Et mä oon ruvennu hirveesti miettiin niinku tätä että jos tässä... aika pitkän loppuelämän aikana jos niin käy et pystys tekemään kaikennäkösiä, monenlaisia mielenkiintoisia asioita. Ei mulla oo tarkkaa kuvaa mut se ehkä liittyy tähän, tähän kokemuksellisuuteen. Kun jotain täytyy tehdä ni se on yks semmonen sarka mitä mä voisin ehkä niinku harrastaa. Sen mä tunnen jotenkin omakseni ja siinon paljon tekemistä ja mää... en mää rupee mikskään barrikaadeilla seisojaks mutta se on semmonen sarka mihin mää kyllä uskon. Se pitäis saada paremmin toimiin vähitellen, siinon monenlaisia puolia ja sitä mä voisin niinku ikäänku jollain tavalla harrastaa, olla näissä tämmösissä ympyröissä mukana. (Arto)

Arto puhuu ylläolevassa sitaatissa kokemusasiantuntijuuden ”harrastamisesta”. Vaikka Arto on tehnyt lähihoitajan ja päihdeohjaajan töiden lisäksi kokemusasiantuntijan hommia pitämällä esimerkiksi luentoja aiheesta, Arton ammatti-identiteetti näyttäisi kiinnittyvän myös suoritettuihin tutkintoihin ja niiden kautta saavutettuihin ammattinimikkeisiin. Kuten Arto toteaa, hän ei aio unohtaa taustaansa päihde- ja mielenterveyskuntoutujana. Se ja kokemusasiantuntijuus ovat aina hänen ammatti-identiteettinsä osia, mutta myös koulutuksen ja työkokemuksen kautta saavutetut ammatti-identiteetin rakennusaineet kuuluvat kokonaisuuteen. Toisaalta Arto kertoo kyllästymisestään tämänhetkiseen työhönsä, lähihoitajan sijaisuuksiin.

Mä oon aika kyllästyny tohon tommoseen, toi on aika perushoidollista työtä mitä mä teen. (---) Mulle tulee semmonen ahdistava olo helposti tommoseen rutiininomasissa töissä jotka vaan jatkuu ja jatkuu ja jatkuu. (Arto)

Arto haaveileekin opiskelevansa vielä sosionomiksi. Hän kertoo pitävänsä opiskelusta ja haluavansa kehittää itseään edelleen.

Nykyisessä jälkiteollisessa yhteiskunnassa korostetaan yksittäisten organisaatioiden asettamien identiteettimallien merkitystä ammatti-identiteetin rakentumisessa. On havaittu, että työntekijöiltä vaaditaan organisaation määrittelemän subjektiaseman hyväksymistä ja organisaation ydinarvoihin, tavoitteisiin ja kulttuuriin samastumista. Työntekijän tulee kiinnittyä ammatin sijasta työpaikkaan ja organisaatioon. (Vähäsantanen 2007, 159.) Helena on ainoa haastatelluistani, jolla on pysyväluonteisempi työpaikka, johon kuuluu työyhteisö. Helenan puheesta kuvastuu työpaikkaa kohtaan tunnettu kuulumisen tunne ja me-henki. Helena vaikuttaa sitoutuvan työpaikkansa arvoihin ja tavoitteisiin. Helenaan on myös suhtauduttu hänen kertomansa mukaan pääasiassa positiivisesti erilaisissa kokemusasiantuntijuuteen liittyvissä tilanteissa, joten Helena on saanut niin työyhteisöstä kuin yhteistyötahoilta positiivista palautetta identiteettinsä rakennusaineiksi.

Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006, 27) kirjoittavat, että tarve tunnistaa, tehdä näkyväksi ja markkinoida omaa osaamista ja vahvuuksia edellyttää tietoisuutta omasta ammatti-identiteetistä ja osaamisesta. Kokemusasiantuntijuudessa tämä itsensä ja oman osaamisensa markkinointi korostuu. Vaikka alan järjestöillä voikin olla nimilistoja kokemusasiantuntijoista ja niiden kautta voi saada kokemusasiantuntija”keikkoja”, kokemusasiantuntija kuitenkin periaatteessa työllistää itsensä.

Kokemusasiantuntijuus kaikenkaikkiaan perustuu aika pitkälle omaan aktiivisuuteen, ei siihen, ei sua tuu kukaan niinkun... kotoa hakemaan et tuu meille kokemusasiantuntijaks. (Helena)

Kokemusasiantuntijakoulutus voisi olla yksi tilaisuus pohtia omaa identiteettiä, vahvuuksia ja osaamista ja harjoitella oman itsensä markkinointia. Kokemusasiantuntijakoulutuksessa voi luoda myös verkostoja toisiin alalla toimiviin.

6 POHDINTA

Valitsin haastattelumenetelmäksi avoimen teemahaastattelun, jossa pyrin siihen, että haastateltava saa mahdollisimman pitkälti päättää itse, mitä puhuu. Osittain tein tämän ratkaisun siksi, että aihe oli sensitiivinen ja halusin mahdollistaa haastateltavilleni sen, ettei heidän tarvitse kertoa asioita, joista puhumisen he tuntevat epämukavaksi. Toisaalta ratkaisu lähti siitä ajatuksesta, että on tärkeää antaa haastateltavien itsensä määritellä sen, minkä he näkevät tärkeäksi kertoa aiheesta. En siis halunnut kysymyksilläni johdatella haastateltavia käsittelemään tiettyjä aiheita, koska silloin analyysin myötä saamani teemat olisivat voineet olla itse jo lähtökohtaisesti määrittämiä eikä haastateltavilta lähtöisin. Kyselin toki myös tarkentavia kysymyksiä ja välillä haastattelu meni myös keskustelumaiseksi, mutta pyrin siirtämään painon aina takaisin tutkittavan omaan kertomukseen saatuaani tarvitsemani tarkennuksen.

Koska tutkimuksessa haastateltiin vain kolmea kokemusasiantuntijana toimivaa henkilöä, ei sen perusteella voida tehdä juurikaan yleistyksiä. Tutkimus kuitenkin vahvasti osaltaan aiemmassa tutkimuksessa havaittuja seikkoja. Erityisen vahvasti korostui esimerkiksi Raptopouloksen (2009) mainitsemat kokemusasiantuntijuuden vaikutukset kokemusasiantuntijaan itseensä ja hänen elämänsä. Mahdollisuus määritellä itsensä uudella tavalla, auttaa muita samoista ongelmista kärsiviä ja suuntautua uudelleen kohti työelämää ovat yksilön itsensä kannalta hyvin tärkeitä.

6.1 Kehittämisehdotuksia kokemusasiantuntijatoimintaan

Haastateltaviltani saadun tiedon perusteella pitäisin ensiarvoisen tärkeänä sitä, että kokemusasiantuntijana toimivilla olisi tarkoituksenmukainen kokemusasiantuntijakoulutus sekä mahdollisuus saada tarvittaessa työnohjausta ja vertaistukea. Tärkeää olisi myös luoda eri puolilla Suomea annettavien kokemusasiantuntijakoulutusten parhaiden käytäntöjen pohjalta suuntaviivat sille, mitä kokemusasiantuntijakoulutukseen tulisi sisältyä. Tässä olisi tärkeää kuulla kokemusasiantuntijoita itseään ja kartoittaa, minkälaisesta koulutuksen sisällöstä olisi eniten apua käytännön kokemusasiantuntijatyössä. Oma, arvokasta kokemustaan ja näkemystään asiasta toisivat toki myös kokemusasiantuntijakoulutustoimintaa parhaillaan tarjoavat ja toimintaa kehittämässä mukana olleet tahot.

Näkisin tässä oivan mahdollisuuden kokemusasiantuntijoiden omalle tutkimustoiminnalle: ketkä voisivatkaan sen paremmin määritellä tutkimuksen tavoitteet ja sopivimmat menetelmät kuin kokemusasiantuntijat itse? He tarvitsisivat toki koulutusta tutkimuksen tekemiseen ja esimerkiksi rahoituskysymykset olisi ratkaistava. Yksi vaihtoehto olisi myös se, että kokemusasiantuntijat itse hallinnoisivat projektia mutta tutkimustaitoja vaativat kohdat suorittaisivat akateemisen koulutuksen saaneet henkilöt yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Näen myös tärkeänä, ettei kokemusasiantuntijuus jatkossa perustuisi niin vahvasti luentomaiseen lähestymistapaan. Olisikin aiheellista kartoittaa erilaisia käytännön lähestymistapoja kokemusasiantuntijuuteen ja levittää niitä systemaattisesti ympäri Suomea. Myös kokemusasiantuntijatoiminnasta saatavien korvauksien tilanne eri puolilla Suomea olisi hyvä kartoittaa ja pyrkiä yhtenäisiin käytäntöihin ja ohjeisiin.

6.2 *Eettinen pohdinta*

Kun arvioidaan fenomenologisen tutkimuksen luotettavuutta, on keskeistä kuitenkin aina se, miten tutkija kykenee tavoittamaan ilmiön sellaisena kuin se tutkittavalle ilmenee. Sulkeistaminen on fenomenologisen tutkimuksen kulmakivi: sen onnistuminen on tutkimuksen luotettavuuden keskeinen ehto. (Lehtomaa 2005, 175.) Koen, että sulkeistaminen onnistui tutkimuksessani varsin hyvin, osittain juuri siksi että teorian kirjoittamisen ja analyysiin ryhtymisen välillä oli reilusti aikaa. Toisaalta ennakkotietoni ja omat kokemukseni asiasta ovat voineet vaikuttaa alitajuisesti esimerkiksi haastateltuja tai analyysia tehdessäni, mutta sitä minun on vaikea itse arvioida objektiivisesti.

Hirsjärven (2009, 232) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Eskola ja Suoranta (1998, 211) puolestaan toteavat, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja näin ollen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tutkimusta tehdessäni huomasin, että kaikkien tutkimuksen toteuttamisen vaiheiden tarkka kuvailu on yllättävän vaikeaa. Itse tehdyt tulkinnat ja päätelmät tuntuvat itsestään selviltä, ja niiden kirjaaminen näkyviin on haastavaa.

Laadullisen aineiston analyysissa on keskeistä luokittelujen tekeminen. Lukijalle olisi kerrottava luokittelun syntyminen ja alkujuurit ja luokittelujen perusteet. (Hirsjärvi 2009, 232.) Tutkimuksessani tekemiäni luokitteluja olivat kolmen haastateltavani kertomuksien perusteella esiin nostamani kokemusasiantuntijuuden keskeiset rakennepiirteet. Nämä rakennepiirteet esiintyivät kaikkien kolmen haastateltavan tarinoissa kietoutuen toisiinsa.

Lehtomaa (2005, 186) kirjoittaa, että tiedon yleisyys ja yleistäminen ovat eri asioita. Eksistentiaalisen fenomenologian näkökulmasta ainutkertaista ja ainutlaatuista ei voi yleistää. Yleinen tieto on fenomenologisessa kokemuksen tutkimuksessa mahdollista. Se tarkoittaa tietoa, joka koskee kaikkia tutkimukseen osallistuvia. Yleisen tiedon yleistäminen ei sen sijaan ole tutkijan tehtävä. Se on ihmisyhteisöjen sosiaalinen tapahtuma. Yleistäminen on fenomenologisen tiedon käyttöarvon laajenemista. Niin käy, kun lukijat pitävät esitettyjä yksilökohtaisia ja yleisiä tuloksia uskottavana oman ymmärryksensä perusteella. Analyysin tuloksena saamani kokemusasiantuntijuuden keskeiset rakennepiirteet ilmenivät kaikkien haastateltujeni kertomuksissa, joten tulkitseen niiden olevan yleistä tietoa.

Tulosten tulkintaan pätee tarkkuuden vaatimus: olisi kerrottava, millä perusteella tutkija esittää tulkintoja, mihin hän päättelensä perustaa. Tässä lukijaa auttaa, jos tutkimuselosteita rikastetaan esimerkiksi suorilla haastatteluoitteilla. (Hirsjärvi 2009, 233.) Päätin käyttää tässä tutkimuksessa runsaasti suoria lainauksia tutkittavieni puheesta tekemättä siitä kuitenkaan itsetarkoitusta. Pyrin siihen, että lainaus sisältäisi aina yhden merkitysyksikön kokonaisuutena.

Eskola ja Suoranta (1998, 212) kirjoittavat, että *uskottavuus* luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, että tutkijan on tarkastettava vastaavatko hänen käsitteellistyksensä tutkittavien käsityksiä. Heidän mukaansa ei ole kuitenkaan varmaa, että tutkimuksen uskottavuutta voitaisiin lisätä viemällä tulkinnat tutkittavien arvioitaviksi. Tutkittavat voivat olla sokeita kokemukselleen tai tilanteelleen. Omalle tutkimukselleni olisi mielestäni ollut ideaalia, jos olisin voinut tehdä koko tutkimuksen muutamien kokemusasiantuntijan kanssa yhdessä. Resurssi- ja aikakysymykset kuitenkin estivät tämän, joten en katsonut tarkoituksenmukaiseksi myöskään ottaa kokemusasiantuntijoita, olisivat he sitten olleet haastateltaviani tai muita kokemusasiantuntijoita, mukaan analyysivaiheessa. Pyrin haastateltavieni äänen esiin pääsemiseen esimerkiksi käyttämällä runsaasti suoria sitaatteja heidän puheestaan.

Eskolan ja Suorannan (1998, 212–213) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa *siirrettävyys* on mahdollista tietyin ehdoin, vaikka yleisesti naturalistisessa paradigmassa katsotaankin, etteivät yleistyksiset ole (sosiaalisen todellisuuden monimuotoisuudesta johtuen) mahdollisia. Oman tutkimukseni tulosten siirrettävyyttä on vaikea arvioida, ja tavallaan se on myös toissijaista. Jokainen tutkimus tarkastelee kohdettaan omassa ajassaan ja tilanteessaan ja on merkityksellisin omassa kontekstissaan. Soisin, että kokemusasiantuntijuutta jatkossa tutkivat keskittyisivät siihen sen perusteella, minkälaisia asioita he itse haluavat ilmiöstä tietää ja minkä he näkevät merkitykselliseksi.

Vahvistuvuus tarkoittaa sitä, että tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista. Kokemusasiantuntijuutta ei ole vielä juurikaan tutkittu, mutta osaltaan

tutkimukseni vahvistaa esimerkiksi useita Ropposen (2011) tutkimuksessa mainittuja seikkoja, kuten sen, että kokemusasiantuntijuutta juurrutettaessa yhteisöön johto ja vaikutusvaltaiset henkilöt on avainasemassa.

Eskolan ja Suorannan (1998, 213) mukaan tutkimuskäytänteistä, aineistonkeräyksestä ja analyysistä voidaan puhua *käytettynä logiikkana*. Näistä tutkimusvaiheista voidaan erottaa tutkimusteksti, jossa on kysymys *rekonstruoidusta logiikasta*. Tutkimusteksti siis *kuvaa* käytettyä logiikkaa, siis tutkimuskäytänteitä, mahdollisimman tyhjentävästi ja heijastaa tutkimuskohdetta enemmän tai vähemmän totuudenmukaisesti.

Käytetty logiikka (tutkimuksen käytäntö) ja sen rekonstruointi (tutkimusteksti) eivät koskaan ole täysin yhtenevät. Tutkimus on saatettu tehdä hyvinkin tarkasti, mutta sen rekonstruoinnissa ei ole onnistuttu. Tärkeätä olisi pyrkiä tutkimustekstissä kertomaan mahdollisimman tarkasti siitä, mitä aineistonkeräyksessä ja sen jälkeen on tapahtunut. (Eskola & Suoranta 1998, 213–214.) Tämän tutkimuksen suorittamisessa erityisen hankalalta tuntui kirjoittaa auki operaatioita, joita olin tehnyt aineistolle vain oman pääni sisällä. Erityisesti vapaan variaation suorittamisen kuvaaminen yksityiskohtaisesti osoittautui lähes mahdottomaksi, sillä en kirjoittanut näitä ajatusprosesseja tarkasti ylös.

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa voidaan kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin: aineistojen yhteiskunnalliseen merkittävyyteen, analyysin kattavuuteen, arvioitavuuteen ja toistettavuuteen. *Aineiston merkittävyys* on hyvin suhteellinen asia. Tutkijan on varauduttava puolustamaan aineistonsa merkittävyyttä. Tämä edellyttää sitä, että itse on tietoinen aineiston kulttuurisesta paikasta ja sen tuotantoehdoista. (Eskola & Suoranta 1998, 214.) Kun kyseessä on haastattelu, olen itse tutkijana ollut myös vaikuttamassa siihen, minkälaisia vastauksia sain tutkittaviltani. Olen aiemmin tässä tutkimuksessa kuvannut sitä, kuinka pyrin antamaan haastateltavilleni mahdollisuuden käsitellä asioita itse haluamassaan laajuudessa.

Toiseksi on pohdittava *aineiston riittävyttä* ja *analyysin kattavuutta*. Eräs mahdollisuus tähän pohdintaan on tarkastella aineiston saturaatiota. (Eskola & Suoranta 1998, 216.) Koin, että tietyistä asioista sain näinkin pienellä aineistolla paljon irti ja saturaatiotakin ilmeni, mutta laajemmalla aineistolla olisin voinut varmistaa vielä muutamia pohdintoja, jotka nyt koehenkilöiden määrän vuoksi jäivät auki.

Analyysin kattavuus tarkoittaa sitä, ettei tulkintoja perusteta satunnaisiin poimintoihin aineistosta (Eskola & Suoranta 1997, 216). Tässä tutkimuksessa tulkinnat tehtiin suurelta osin saatujen teemojen pohjalta, eli tulkinnat pohjautuivat useaan eri analyysiyksikköön.

6.3 *Jatkotutkimusaiheet*

Koska kokemusasiantuntijuus on vielä suhteellisen tuore innovaatio, sen tieteelliseen tarkasteluun ja kartoittamiseen tähtääville tutkimushankkeille on tarvetta. Tämän tutkimuksen pohjalta herää esimerkiksi ajatus sen tutkimisesta, miten kokemusasiantuntijan asiantuntijuuskokemus kehittyy toimintaan osallistumisen aikana. Pidempään ja monipuolisemmin kokemusasiantuntijoina toimineiden Arton ja Helenan käsitys itsestään asiantuntijoina erosi lyhyemmän ajan kokemusasiantuntijana olleen Eijan käsityksestä omasta asiantuntijuudestaan monin tavoin, mutta tutkittavien pienen määrän vuoksi asiasta ei voi tehdä yleistyksiä tämän tutkimuksen perusteella. Selittävänä seikkana voi toimia nimittäin jokin aivan muu tekijä kuin toimintaan osallistumisen pituus, esimerkiksi persoonaan liittyvät seikat.

Olisi mielenkiintoista vertailla myös kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneiden ja toiminnassa mukana olevien mutta koulutusta käymättömien kokemusasiantuntijoiden kokemuksia asiantuntijuuden kokemuksen kehittymisestä. Haastateltavani kritisoivat sellaista kokemusasiantuntijuutta, jossa vain kerrotaan oma tarina ilman laajempaa pohdintaa. Olisikin mielenkiintoista selvittää, miten kuulijat kokevat pelkästään oman kokemuksensa pohjalta toimivan ja yhdessä muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa tietoja vaihtaneen ja siis suuremman kokemusmäärän pohjalta toimivien kokemusasiantuntijoiden kertomien hyödyllisyyden.

Tärkeää olisi myös kartoittaa niiden tiedonluomisprosessien rakennetta ja toimintaa, joita syntyy kokemusasiantuntijoiden jakaessa kokemuksiaan keskenään. Tällaisten prosessien hyviä käytänteitä olisi myös hyvä kerätä ja käyttää myöhemmin hyväksi esimerkiksi kokemusasiantuntijakoulutuksissa.

Lisäksi olisi hyödyllistä kerätä ja analysoida kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteistyötä tehneiden ammattilaisten, kuten opettajien, sosiaalityöntekijöiden ja erilaisiin kehittämissyyniin osallistuvien henkilöiden kokemuksia kokemusasiantuntijuudesta ja sen hyödyistä. Kun erilaisia oppimistapoja on tutkittu paljon, voisi kartoittaa myös esimerkiksi hoitoalan opiskelijoiden kokemuksia siitä, mitä lisäarvoa kokemusasiantuntijoiden käyttö opetuksessa on siihen tuonut.

7 LÄHTEET

Alanko-Turunen, M. & Pasanen, H. 2008. Vangitusta tiedosta kehoon piirtyvään hiljaiseen tietämiseen. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.

Beresford, P. 2008. Professorin muuttuva rooli. Teoksessa Beresford, P. & Salo, M. Kokemuksen muodonmuutos: kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.

Beresford, P. 2008. Meidänhän tämä elämä on – Tiedon, etäisyyden ja kokemuksen lyhyt historia. Teoksessa Beresford, P. & Salo, M. Kokemuksen muodonmuutos: kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.

Eräsaari, R. 1996. Keskustelua asiantuntijaposition muotoutumisesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

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

Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. 2006. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.

Giorgi, A. 1985. Sketch of a Psychological Phenomenological Method. Teoksessa Giorgi, A. (toim.) Phenomenology and Psychological Research. Pittsburgh: Duquesne University Press.

Hakkarainen, K. & Paavola, S. 2008. Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.

Hangaslammi, S., Kontkanen, A., Niemi, H., Päivärinne, K. & Rantanen, A. 2014. Osallisuutta vahvistamassa – Tampereen SOS-hankkeen asiakasraatilaisten kokemuksia raadista. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Hartimo, M. 2010. Fenomenologian läpimurto Husserlilla. Teoksessa Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Heikkilä, H., Kukkaisniemi, P. & Tiihonen, P. 2012. Vertaistutkimus mahdollistaa kuulluksi tulemiseen. Suuntaaja 3/2012.

Himanka, J. 2010. Fenomenologia ja luonnontieteet. Teoksessa Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hotanen, J. 2010. Merleau-Ponty ja ruumiillinen subjekti. Teoksessa Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hyväri, S. 2009. Elämäntarinoista mielenterveyspalvelujen kehittämiseen: kokemustutkijoiden työpajan tulokset. Teoksessa Hyväri, S. & Salo, M. (toim.) 2009. Elämäntarinoista kokemustutkimukseen. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Isopahkala-Bouret, U. 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Aikuiskasvatus 2/2008.
- Karoskoski, P. 2010. Kokijoista tekijöiksi: kokemusasiantuntijoiden esiinnousu ja vaikutukset. Teoksessa Putkonen, H., Tenhovirta, K. & Huttunen, M. (toim.) Kuiskaa kovaa: keskustelua psykiatriasta. Espoo: Prometheus.
- Kemp, P. 2009. The Creative Involvement of Service Users in the Classroom. Teoksessa Weinstein, J. (toim.) Mental Health, Service User Involvement and Recovery. Lontoo ja Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Kirjonen, J. 1997. Asiantuntijaksi työelämään. Teoksessa Kirjonen, J., Remes, P. & Eteläpelto, A. 1997. Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Koivunen, H. 1997. Hiljainen tieto. Helsinki: Otava.
- Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Lehtomaa, M. 2005. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus. Teoksessa Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia.
- Leiba, T. 2009. User Involvement in Research. Teoksessa Weinstein, J. (toim.) Mental Health, Service User Involvement and Recovery. Lontoo ja Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Leivo, M., Tamminen, A. & Vanhanen, N. 2008. Kun muistisairaus asettuu taloksi. Teoksessa Hirvilampi, T. & Laatu, M. (toim.) Toinen vääryyskirja – Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Miettinen, T. 2010. Fenomenologia ja sosiaalisen todellisuuden rakentuminen. Teoksessa Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. 2010. Johdanto. Teoksessa Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Palonen, T. & Gruber, H. 2010. Satunnainen, rutiininomainen ja tietoinen osaaminen. Teoksessa Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. (toim.) Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOYpro Oy.

- Perttula, J. 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus. Teoksessa Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia.
- Pulkkinen, S. 2010. Husserlin fenomenologinen menetelmä. Teoksessa Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (toim.) Fenomenologian ydinkysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Puolimatka, T. 1999. Kasvatuksen mahdollisuudet ja rajat: minuuden rakentamisen filosofia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Pyöriä, P. 2006. Tietoyhteiskunta, tietotyö ja asiantuntijuus. Teoksessa Parviainen, J. (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampere University Press.
- Raptopoulos, A. 2009. Becoming an Expert by Experience. Teoksessa Weinstein, J. (toim.) Mental Health, Service User Involvement and Recovery. Lontoo ja Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Raptopoulos, A. 2009. The Road to Recovery. Teoksessa Weinstein, J. (toim.) Mental Health, Service User Involvement and Recovery. Lontoo ja Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Reeder, H. P. 2010. Theory and Practice of Husserl's Phenomenology. Bukarest: Zeta Books.
- Ropponen, M. 2011. Kokemusasiantuntijuus kehittämisen välineenä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin alueella. pro gradu -työ, Vaasan yliopisto.
- Ropponen, M. 2012. Kokemusasiantuntijuus kehittämisen välineenä. Suuntaaja 3/2012.
- Salo, M. 2008. Kokemustutkimus mielenterveyden keskusliitossa. Teoksessa Beresford, P. & Salo, M. Kokemuksen muodonmuutos: kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Salo, M. & Hyväri, S. 2008. Keskustelu Peter Beresfordin kanssa. Teoksessa Beresford, P. & Salo, M. Kokemuksen muodonmuutos: kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Salo, M. 2009. Joanna Foxin haastattelu. Teoksessa Hyväri, S. & Salo, M. (toim.) 2009. Elämäntarinoista kokemustutkimukseen. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosi-aalisyössä. Kuopio: Unipress.
- Toikko, T. 2012. Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi. Suuntaaja 3/2012.
- Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun.. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Tuominen, K. 2006. Tiedon partaalla: kuinka hallita informaatiotulvaa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Tuominen, T., Pietilä, S. & Mäki-Fränti, M. 13.3.2015. Asiakasraadeille taattava aito mahdollisuus vaikuttaa. Aamulehti.

Tuomivaara, S. & Leppänen, A. 2005. Luova asiantuntijatyö ja työssä jaksaminen. Teoksessa Tuomivaara, S., Hynninen, K., Leppänen, A., Lundell, S. & Tuominen, E. 2005. Asiantuntijan luovuus koetuksella. Helsinki: Työterveyslaitos.

Turunen, K. E. 1995. Tieto ja tiede. Jyväskylä: Atena.

Vuorela, M. 2008. Lannistamisesta kannustamiseen – Työtä haluaville mahdollisuuksia työllistymiseen. Teoksessa Hirvilampi, T. & Laatu, M. 2008. Toinen vääryyskirja – Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Vähämäki, J. 2006. Älyn kollektiivisuus ja sen hallinta. Teoksessa Parviainen, J. (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampere University Press.

Vähäsantanen, K. 2007. Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa Eteläpelto, A., Collin, K. & Saarinen J. Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY.

Weinstein, J. ym. 2009. User Involvement in Planning and Developing Services. Teoksessa Weinstein, J. (toim.) Mental Health, Service User Involvement and Recovery. Lontoo ja Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Wilson, P. 1977. Public Knowledge, Private Ignorance. Towards a Library and Information Policy. Westport, Conn.: Greenwood Press.

Wilson, P. 1983. Second-hand Knowledge: an Inquiry into Cognitive Authority. Westport, Conn.: Greenwood Press.

Internet-lähteet:

www.kokemusasantuntija.fi/saannot Luettu 6.11.2013

www.kokemuskoulutus.fi Luettu 6.11.2013

<http://www.suresearch.org.uk/index.html> Luettu 4.3.2014.

mielenavain.fi Luettu 2.4.2014

www.sos-hanke.fi/soshanke Luettu 16.3.2015

<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kansallinen-mielenterveys-ja-paihdesuunnitelma/linjaukset> Luettu 4.3.2015

Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden yhdistykselle KoKoA ry:lle sekä Muotialan asuin- ja toimintakeskukseen lähetetty viesti haastateltavien löytämiseksi.

Hei!

Olen Tampereen yliopiston opiskelija, ja olen tekemässä kasvatustieteen alan gradua kokemusasiantuntijuudesta. Tarvitsisin haastateltavaksi noin viisi kokemusasiantuntijatoiminnassa mukana olevaa henkilöä.

Tarkoituksenani on verrata kokemusperäistä tietoa asiantuntijatietoon. Pyrin hahmottamaan, millaista lisäarvoa tällainen kokemuksellinen tieto voi tarjota.

Jotta voisin onnistuneesti verrata aitoa, henkilökohtaisesta kokemuksesta kumpuavaa asiantuntijuutta akateemiseen asiantuntijuuteen, toivoisin ettei haastateltavillani olisi kokemusasiantuntijuuden puitteissa käsitellyiltä aloilta, kuten terveys- ja sosiaalipuolelta, oppilaitospohjaista koulutusta. Kokemusasiantuntijakoulutuksen käyminen ei ole este. Lisäksi toivoisin, että henkilöillä, joita haastattelen, olisi takanaan useampi kokemusasiantuntijatehtävä, mieluummin erilaisissa kokemusasiantuntijuuden muodoissa kuten kehittämis-, koulutus- ja tiedotusasioissa. Pelkästään vertaistukitehtävissä toimiminen ei välttämättä tuo esiin kaikkia niitä nyansseja, joita toivoisin voivani tarkastella.

Ideaalista olisi, jos haastateltavat löytyisivät Tampereen alueelta, ja voisin haastatella heitä mieluiten jo elokuun aikana. Olisiko teillä siis ehdottaa haastateltaviksi tiettyjä henkilöitä tai antaa vinkkiä tahosta, jonka avulla voisin haastateltavia löytää?

Ystävällisin terveisin,
Anni-Riikka Kolehmainen