

KOKEMUSASIAN TUNTIJATOIMINTA KUNTOUTTAA MYÖS AMMATTILAISTA

Johdanto

Sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen on 2000-luvulla tullut mukaan uudenlaista asiakasnäkökulmaa, joka nousee kokemusasiantuntemuksen suunnalta. Esimerkiksi Mielili 2009 -suunnitelmassa todetaan, että kokemusasiantuntijat otetaan mukaan mielenterveys- ja päihdepalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, kuntien strategia-työhön ja kuntoutuksen työryhmiin. Kyseisen ilmiön juuret löytyvät kuitenkin järjestökentältä ja vertaistuesta. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutuksessa koulutettujen vertaisohjaajien ja ammattilaisten tiivis yhteistyö on jo pitkään ollut luonnollista (mm. Hietala-Paasasmaa 2007). Toisaalta järjestöjen toimintatavoissakin on 1990-luvulta alkaen tapahtunut kehitystä, joka on etäännyttänyt kuntoutuksen ammatillisuutta kansalaistoiminnasta. Yhteiskunnallisen muutoksen ja palveluiden tuottamiseen liittyvien haasteiden ristipaineessa järjestöjen ammattilaiset ovat ottaneet yhä vahvemmin keskeisiä tehtäviä hoitaakseen, minkä seurauksena ammattityön asema esimerkiksi kuntoutuksessa on vahvistunut (esim. Ylönen 2010).

Kokemusasiantuntemuksen nousun voikin nähdä vastareaktionä 1900-luvun lopussa korostuneelle asiantuntijakeskeisyydelle, ammatillistumiselle ja järjestelmälähtöisyydelle. Samalla se on osa toimintaan osallistuvien omaa kuntoutumista ja roolien monipuolistumista, siirtymistä avun ja tuen vastaanottajasta vastavuoroisempaan rooliin, toimijaksi. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijoiden kanssa tehty

yhteistyö kuntouttaa myös auttamis- ja kuntoutusalojen ammattilaisia, tai ehkä pikemminkin elvyttää heissä jotain merkittävää, oman työn tarkoitukseen ja sen henkilökohtaiseen mielekkyyteen liittyvää puolta.

KoJu-hankkeessa kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset yhteistyöhön

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyö muodostui keskeiseksi Kuntoutussäätiön KoJu-hankkeen (Kolmannen ja julkisen sektorin palveluyhteistyö monitahoisessa kuntoutuksessa, 2010–2013) sosiaalisen kuntoutuksen alueella toteuttamassa kehittämissätyössä. Hankkeen alkuvaiheessa tehdyt kartoitukset nostivat esiin järjestöjen ja julkisen sektorin välisen yhteistyön haasteita: toimintatavoihin ja kieleen liittyvät erot, tietämättömyys toisen osapuolen lähtökohdista ja avainhenkilöiden vaihtuvuus. Yhteistyö saattoi ahtaimmillaan rajautua kuntien osalta lakisääteisten tehtävien mukaiseen palveluiden hankintaan ja ostopalveluihin, järjestöjen suunnalta taas toiminta-avustusten turvaamiseen sekä hankkeisiin. Tätä taustaa vasten tuntui vaikealta löytää konkreettista tilaa ja aikaa sekä yhteistä kieltä, jossa julkisen ja kolmannen sektorin yhteistoimintaa voisi hankkeen keinoin pyrkiä kehittämään. KoJu-hankkeen kehittämävaiheen alkaessa vuoden 2012 lopulla huomattiin, että kokemusasiantuntijatoiminta voisi tarjota sillan näiden tahojen tasaveroisempaan yhteistyöhön.

Kokemusasiantuntijoita oli 2000-luvulla jo koulutettu osana kuntien päihde- ja mielenterveyspalveluiden Kaste -rahoitteista kehittämistä, vaikka toiminnan pysyvämpi juurruttaminen oli sielläkin haastavaa (Falk ym. 2013). Jotkut Kaste-koulutetuista kokemusasiantuntijoista olivat mielenterveys- ja päihdekentän paikallisyhdistysten jäseniä, jotkut taas olivat tulleet mukaan palveluiden kautta, asiakkaan roolista. He olivat osallistuneet joko erilliseen kokemusasiantuntijakoulutukseen tai yhteisiin valmennuksiin ammattilaisten kanssa. Varsinkin jälkimmäisten vaikutti olevan suhteellisen helppoa luoda ja ylläpitää yhteistyösuhteita ammattilaisiin, vaikka kuntien tiukka talous ja ammattilaisten työpaineet loivatkin haasteita. He toimivat ammattilaisten työpareina esimerkiksi kuntouttavissa ryhmissä, osana kuntien toteuttamaa sosiaalista kuntoutusta ja kuntouttavan työotteen tukena.

Ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat olivat yhteisessä valmennuksessa purkaneet ammattilainen-asiakas- vastarooleja, oppineet tuntemaan toisiaan sekä luottamaan toisiinsa ensisijaisesti ihmisinä. Tämän seurauksena julkisen sektorin ammatillisuuden ja kansalaistoiminnan väliset erot tuntuivat olevan edelleen läsnä, mutta ne voitiin parhaimmillaan ylittää henkilökohtaisen, erimielisyyksiäkin kestävän sitoutumisen pohjalta. KoJu-hanke tarttui tässä asetelmassa piilevään mahdollisuuteen yhdistää kolmannen sektorin ja kansalaistoiminnan näkökulmia. Keski-Uudellamaalla käynnistyneessä yhteiskehittämisessä valmennettiin lisää ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita Jaettu asiantuntemus -valmennuksessa. Lisäksi kokemusasiantuntijat ja kuntien ammattilaiset tuotiin entistä tiiviimmin yhteen, kuten työpajoihin etsimään yhteistä ymmärrystä esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmista, niistä toipumisesta sekä kuntoutuksen mahdollisuuksista.

Parin kuukauden välein kokoontuneissa KoJu-työpajoissa luotiin pohja yli kuntarajojen ulottuvalle verkostolle, jossa oli ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden lisäksi mukana myös eri yksiköiden johtoa. Työpajoissa jaettiin kokemuksia, opittiin toisilta sekä poh-

dittiin yhteistyön tarkoitusta asiakkaiden kannalta. Samalla luotiin uusia yhteistyösuhteita, joiden pohjalta voitiin alkaa suunnitella uusia sovelluksia kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyölle tai asiakkaiden kanssa esimerkiksi ryhmissä tapahtuvalle vertaisohjaukselle. Kunnissa alettiin vähitellen myös luoda rakenteita, joissa tällainen uudenvuoden yhteiskehittämisen henki voisi elää ja edetä. Yhdessä kunnassa esimerkiksi perustettiin useamman yksikön johtoa ja henkilöstön edustajia sekä kokemusasiantuntijoita kokoava ohjausryhmä. Sairaanhoidopiirissä otettiin kokemusasiantuntijat mukaan uudenvuoden psykiatrisen avohoidon kehittämisryhmiin. Verkostoa kokoavat ja kannattelevat työpajat ovat jatkuneet KoJu-hankkeen päätyttyäkin Kuntoutussäätiön ja alueella parhaillaan toimivien projektien tuella (A-klinikkasäätiö/Verkottaja-hanke, Seurakuntaopistot/Mukana Laajennetussa työyhteisössä-hanke).

Yhteiskuntavastuullista kumppanuutta julkisen ja kolmannen sektorin rajapinnalla

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten Keski-Uudellamaalla toteuttama yhteiskehittäminen sekä tämän pohjalta virinnyt verkosto voidaan nähdä myös osana uudenlaista, yhteiskuntavastuullista kumppanuutta. Siinä perinteiset, ylhäältä ohjatut ja muodollisiin sopimuksiin perustuvat yhteistyömallit korvautuvat tai täydentyvät kumppanuudella. Yhden erikoisosaamisen monopoli kyseenalaistuu ja sen sijaan epämuodolliset mutta sosiaalista relevanssia omaavat käytännöt tulevat osaksi toimintaa, palveluita ja päätöksentekoa. Siksi esimerkiksi mielenterveyskuntoutukseen yhteiskehittämisen tuloksena syntyneet kuntoutusryhmät ovat vahvasti tekijöidensä näköisiä. Luodut käytännöt heijastavat kokemusasiantuntijan kautta asiakkaiden maailmoissa relevantteja, ammattilaisille usein ”näkyttömiä” tai vieraita näkökulmia. Kehittäminen ei näissä asetelmissa voi olla ennalta tehtyä, valmiiksi suunniteltua ja päätettyä, ikään kuin toimeenpanoa odottavaa. Parhaimmillaan tämän tyyppinen kehittäminen luo kumppa-

nuutta, joka puolestaan synnyttää sosiaalisia areenoita, joilla osallisuus avautuu kaikkien suuntaan. Näillä areenoilla jokainen voi olla joskus keskiössä eikä kukaan joudu pysyvästi kohteeksi tai reunalle. Kaikki voivat kokea kuuluvansa verkoston rihmastossa johonkin ryhmään ja jakaa sen merkityksiä. (Esim. Paakkunainen 2008.)

Keski-Uudellemaalle KoJu-kehittämisen myötä syntynyt ammattilaisten ja asiakkaiden verkosto eroaa ylhäältä tai ulkoa annettuihin toimeksiantoihin perustuvasta yhteistyöstä siinä, että siihen osallistuminen on ehdottoman vapaaehtoista. Ammattilaisten esimiehet kannustavat tai vähintäänkin sallivat alaisensa osallistumisen, mutta ketään ei lähetetä työpajaan ilman omakohtaista halua. Myöskään verkoston ulkopuolella vallitsevia rooleja, valta- tai riippuvuussuhteita, ei automatisesti otettu yhteistyösuhteiden lähtökohdaksi. Suurikin johtaja asettuu yhdeksi verkoston jäseneksi ja voi parhaimmillaan kokea olevansa kumppaniensa silmissä ennen kaikkea hyvää tyyppiä, ei tittelinsä määrittämä, etäinen hahmo. Organisaatioiden rutinoitunut toiminta perustuu annettuihin rooleihin ja hierarkiaan, kun taas verkostossa keskitytään luopumaan paitsi omaa myös vastapuolen roolia ja asemaa koskevista etukäteisoletuksista.

Jaettu asiantuntemus -valmennuksessa ammattilaisen ja asiakkaan vastaroolit sekä toista koskevat epäilyt, pelot ja ennakkoluulot nousivat ja ne otettiin esiin heti alussa. Niiden syntyä sekä taustoja avaamalla luotiin pohjaa toisenseläiselle kohtaamiselle, vuorovaikutukselle, moninaisen kokemisen vapaudelle sekä luottamukselle. Sama henki siirtyi ja vahvistui työpajoissa, joihin tuli mukaan niiden inspiroivasta tyylistä kiinnostuneita uusia ammattilaisia ja kuntoutujia. Tämäntyyppisiä verkostoja onkin kuvattu autonomisten toimijoiden välisiin luottamussuhteisiin perustuvaksi yhteistyöksi (Järvensivu 2010). Uudenlaisen yhteistyön ja näkemyksen juurtuminen suoritepainneiden alla ja resurssipuolassa painivaan kuntien ammattilaisten työhön on kiistatta haastavaa. Stressitilanteissa vanhat rutiinit ottavat helposti vallan ja siksi tarvitaan verkoston ja yhteisöjen tasol-

la keinoja ja vahvuutta kannatella muutokseen ponnistelevia yksilöitä (Duhigg 2012). Tätä tehtävää palvelivat valmennukseen osallistuneita ja muista suunnista yhteiskehittämiseen mukaan tulleita verkostoon yhdistäneet, parin kuukauden välein kokoontuneet työpajat. Yhteiskehittämisen tulosten käytäntöön viemisessä sekä verkoston kannattelussa tarvitaan vahvoja, vaikutusvaltaisia ja toisiinsa elävästi kytkeytyneitä yksilöitä, jotka kuitenkin hahmottavat roolinsa osana verkostoa.

Miten tämä uudenlainen verkostokehittäminen ja ammattilaisten sekä kokemusasiantuntijoiden kumppanuus sitten tukee kokemusasiantuntijoiden kuntoutumista sekä uudistaa ammattilaisten työotteita tai organisaation perustehtävää? KoJu-hankkeen virittämä yhteiskehittäminen ja verkostossa toimiminen oli kaikille osapuolille parhaimmillaan sekä antoisaa että haastavaa, koska siinä kukaan voinut vaatia itselleen etusijaa jonkin virallisen aseman, kokemuksen tai edustuksen vuoksi. Kaikki näkökulmat ja kokemukset saivat valmennuksessa, työpajoissa ja suunnittelussa nousta esiin ja tulla keskusteluun. Oikeassa olemisen ja paremmin tietämisen sijasta etsittiin yhteistä ymmärrystä, sovitettiin yhteen hyvinkin erilaisia tavoitteita ja näkemyksiä keskustellen. Tämä taas auttoi hahmottamaan monitahoisesti esimerkiksi päihdeongelmaa ja siitä toipumista sekä ammattiavun roolia kuntoutumisessa, sitä mikä apu tai tuki kulloinkin on ollut kuntoutujalle mielekästä tai hyödyksi.

Samalla kuntoutumisen vaativuus ja oman tahdon ja voimien käyttöönoton vaikeus esimerkiksi raitistumisessa alkoi avautua ammattilaisille. Monet kokemusasiantuntijat kertoivat näin saaneensa ammattilaisten silmissä uudenlaisen oikeutuksen omille kamppailuilleen ja epäonnistumisilleenkin. ”Vihdoinkin minut nähdään ammattilaisten suunnalta muunakin kuin juopporetkuna. Oon saanu respectiä.” Toisaalta myös ammattilaisten elämän vaikeudet, työn lähtökohdat sekä haasteet avautuivat valmennuksen ja työpajojen aikana kokemusasiantuntijoille tavalla, joka sai erään toisen valmennukseen osallistuneen kokemusasiantuntijan toteamaan: ”Hienoa huomata, että sossutkin on loppujen lopuksi

ihmisiä!” Ammatillaiset kertoivat hämmästyneensä sitä, miten kauas heidän itsensä tavallisina ja itsestään selvinä pitämät käytännöt olivat etäänntyneet tavallisten ihmisten maailmoista. Se, että oman työn ja järjestelmän ehtojen täyttämisen haasteet sekä epätäydellisyys välittyivät verkostossa asiakkaiden maailmaa edustaville kokemusasiantuntijoille, tarjosi myös ammatilliselle mahdollisuuden tulla nähdyksi virallista rooliaan ehyempänä, kokonaisempana ihmisenä.

Dialogi virittää uudenlaista ammatillisuutta

Ammatillaiset oppivat kokemusasiantuntijoiden tarinoita ja kokemuksia kuunnellessaan sekä heidän kanssaan toimiessaan vähitellen suhteuttamaan omia tehtäviään, osaamistaan ja järjestelmän resursseja sekä vaatimuksia myös omien asiakkaidensa tilanteisiin uudella tavalla, jota voidaan kutsua luottamus pohjaiseksi dialogiksi tai nöyräksi kuunteluksi. Nöyrä kuuntelu on kysymisen taidetta, jolla saa toisen avautumaan kuorestaan. Tämä tarkoittaa sellaisten kysymysten esittämistä, joihin ei etukäteen tiedä vastausta ja sellaisen suhteen rakentamista, joka perustuu aitoon uteliaisuuteen ja kiinnostukseen toista ihmistä kohtaan (Schein 2013). Samalla ammatillaiset saattoivat tunnistaa uudella tavalla oman elämäkokemuksensa tuomaa viisautta sekä ymmärrystä inhimillisten rajoitusten ja vaikeuksien läpikäymisestä. Ammatillinen, yleistyksiin sekä kokemuksesta etäännytettyihin käsitteisiin tai teorioihin perustuva tieto siirtyi taustalle, mutta sitä voitiin ottaa käyttöön silloin, kun se oli tarkoituksenmukaista. Tärkeämpää kuin osoittaa tietävänsä asiakkaan päihdeongelman lääketieteellisistä tai sosiaalisista määritelmistä oli kyetä pidättäytymään liian nopeista johtopäätöksistä ja pitämään omat ennakkoluulot. Verkoston moniäänisyys ja hyväksyvä ilmapiiri auttoi kaikkia osapuolia kunnioittamaan toisiaan ihmisenä, vaikka he eivät olisikaan samaa mieltä. Oleellista olikin paitsi kuunnella aidosti myös puhua aidosti (Isaacs 1999).

Osa verkostossa tapahtuvan vuorovaiku-

tuksesta kokemusasiantuntijoiden puheen aitoudesta oli ammatilliselle haastavaa, koska monien kokemusasiantuntijoiden tapa keskustella esimerkiksi juomisesta tai itsemurhasta poikkesi ammatillisesta, etäännyttävästä tai hoitavasta puhetavasta. Ja toisaalta ammatillaisten työhön liittyvät käsitteet ja perusolelut hämmensivät kokemusasiantuntijoita. Osa kokemusasiantuntijoista kertoikin trimmanneensa omaa puhetapaansa ammatilliselle helpommin ymmärrettäväksi ja ammatillaiset puolestaan luopuivat kokemukselle etäisestä palveluterminologiasta puhuen tavallisemmilla sanoilla omasta työstään. Valmennuksessa ja työpajoissa syntyi tästä lähtökohdasta dialogia, jossa luotiin yhdessä uusia, merkityksellisiä ajatuksia. Välillä kiivaastakin mielipiteenvaihdosta huolimatta verkostossa ei juurikaan käyty keskustelua, jossa niin sanotusti paras argumentti voitti, saati väittelyä, jossa oma argumentti pyrittiin viemään läpi ja voittamaan hinnalla millä hyvänsä (vrt. Isaacs 1999).

Hedelmällisintä kieleen, puhetapaan sekä maailmoihin liittyvä erojen esiin nouseminen ja niiden yhteensovittaminen oli tilanteissa, joissa käsiteltiin päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyviä moraalisia kysymyksiä. Kun modernin auttamistyön perusoletus on irrottaa tosiasiat ja moraalit toisistaan sekä keskittyä vain ensin mainittuihin, kokemusasiantuntijat saattoivat luontevasti nostaa esiin esimerkiksi päihdeongelmaan liittyvän epäjohtonmukaisuuden ja epärehellisyyden, ennen kaikkea omaan elämänsä historiaan ja juomisvaiheisiin liittyvänä havaintona. Nämä ”kusetusta” koskevat keskustelut nostivat ammatillaisten näkyviin päihdeongelmaa ja sen sosiaalista kontekstia koskevan lähestymistavan, jossa voidaan nähdä tietynlaisen moralismin mahdollisuus, mutta jota ilman ammattiapu voi näyttäytyä kohteilleen hampaattomana ja elämälle vieraana.

Keskeistä vaikutti olevan se, että ammatillaiset oppivat kokemusasiantuntijoiden tarjoamassa peilissä tunnistamaan auttamissuhteen ja kuntouttavan työotteen haasteet niissä kohdissa, jossa heidän omat epäilyksensä ja turhautumisensa alkavat nousta pintaan, mutta niiden ilmaiseminen asiakkaalle tuntuu mah-

dottomalta. Tapa, jolla esimerkiksi asiakkaan epärehellisyyttä koskeva epäily tällöin tuodaan esiin ja miten omia tunteita ilmaistaan asiakkaalle, on edelleen ammatillinen ja eettisesti kestävä siinä mielessä, että omat koston tai nöyryyttämisen motiivit pyritään tunnistamaan ja sulkemaan ulos. Tällöin myös asiakkaan mahdollinen syyllisyys sekä häpeä voivat tulla aidosti ilmaistuksi ja niistä voidaan puhua myös yhdessä. Vähitellen ulkokohtainen motivointi ja suunnitelmien mekaaninen laatiminen ”asiakasta kuullen” alkaa korvautua aidolla kuulemisella ja todellisten kuntoutustavoitteiden yhteisellä asettamisella. Valmennuksessa tehokkuuden painamat ammatillaiset alkoivat myös tunnistaa kiireettömyyden tärkeiden ja tarpeen varata riittävästi aikaa asiakkaan lähtökohtien hahmottumiselle paitsi ammatilliselle myös hänelle itselleen.

Kokemusasiantuntijan ja ammatillaisen yhteistyöstä hyötyä asiakkaalle

Viime kädessä vertais-ammattilaisyhteistyön, yhteiskehittämisen anti sekä verkoston painoarvo punnitaan siinä, mitä ne tarjoavat esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmien, köyhyyden ja vähäosaisuuden keskellä elävälle ihmiselle, kuntien sosiaalipalveluiden asiakkaille. Palveluiden ja työotteiden muutos on osa olennaisinta yhteistyön tulosta, koska sen kautta auttamis- ja kuntoutusjärjestelmän tarkoitus alkaa nousta rutinoituneiden, palvelu- ja asiantuntijajärjestelmän lähtökohdista määrittäneiden tavoitteiden rinnalle tai jopa niiden edelle. Järjestelmä ja kuntoutuksenkin ammatillainen ovat olemassa ihmisiä ja heidän elämässä kohtaamiaan vaikeuksia, sairauksia tai ongelmia varten, niiden helpottamiseksi ja ihmisten voimavarojen käyttöönoton tukemiseksi, ei järjestelmän tarpeita tain logiikoita varten. Aidosti dialogissa asiakastyötä tekevä ammatillainen on myös järjestelmän silmissä tehokkaampi, koska hän ei tuhlaa aikaansa ja energiaansa turhaan, systeemin lähtökohdista asetettuihin mutta asiakkaan kannalta merkityksellisiin tai jopa kielteisiin tavoitteisiin pyrkimiseen. Lisäksi vertaisen

roolissa omaa kokemustaan vaikkapa kuntoutusryhmässä jakava kokemusasiantuntija voi virittää asiakkaiden mielessä toivon, vaikka hän samalla kuvaa myös muutoksen vaikeutta sekä harharetkien ja epäonnistumisten tuskaa, huumoria unohtamatta.

Kuntoutuksenkin ydinhaasteen voi kiteyttää kysymykseen, kuinka siihen ja yleensä auttamiseen liittyvällä vuorovaikutuksella lisätään ihmisten toimintakykyä, uskoa omaan pärjäämiseen eikä viedä sitä (Sipilä & Österbacka 2013). Päihde- ja mielenterveysongelmien kanssa sinnittelevän ihmisen kannalta sosiaalinen kuntoutus ja sosiaalipalveluiden asiakkuus voi tarkoittaa paitsi avun saamista, myös oman toimintakyvyn rippeiden heikentämistä. Sosiaali- ja terveystalouteihin haakeuduttaessa käsitys omasta pärjäävyydestä, itsekunnioituksesta ja arvokkuudesta voi olla alentunut suhteessa niin sanotun normaaliyhteiskunnan normien mukaiseen toimintaan ja esimerkiksi palkkatyöhön osallistumiseen. Toisaalta asiakas voi kokea itsensä hyvinkin pärjääväksi esimerkiksi päihdelähtöisten alakulttuurien kentällä. Ammatillainen näyttäytyy asiakkaalle tätä paremmin pärjäävästä ihmisenä ja asiantuntijana, joka kykenee ratkomaan hänenkin ongelmansa. Näämä asiakas-ammattilaisuus suhteessa korostuvat, asiakkaan omaa pärjäävyyttä ja pystyvyyttä koskevat erot voivat pahimmillaan kärjistyä epäsuhdaksi, joka korostuu asiakkuuden jatkuessa. Pahimmillaan tämä voi johtaa kuntoutumisen ja omaehtoisen elämään siirtymisen sijasta pitkittyvään asiakkuuteen, asiakkaaksi laitostumiseen. Ammatillaisen hyvää tarkoittava kannustus ja asiakkaan kuntoutumisen tukeminenkaan eivät tällöin kannu hedelmää varsinkaan, jos asiakas näkee hänet lähtökohtaisesti itseään kyvykkäämpänä ongelmien ratkojana.

Kokemusasiantuntija voi parhaimmillaan virittää näitä ammatillainen-asiakas -vastarooleja muutokseen sijoittumalla näiden väliin, helpottamaan maailmojen kohtaamista ja virittämään myös pärjäävyys-epäsuhtaan purkamista. Asiakkaalle voi olla ainakin aluksi tärkeää kyetä samastumaan tähän ennen kaikkea vertaisena, joka on myös käy-

nyt todellisuuden reuna-alueilla, päihde- ja mielenterveysongelmien suossa. Toisaalta tämä ammattilaisten kentässä toimiva vertainen on kiistatta myös pärjännyt ja selvinnyt, löytänyt oman tahtonsa ja on kuntoutumassa omaan elämäänsä. Asiakas voi nähdä vertaisessa myös ammattilaisen kanssa toimivan kokemusasiantuntijan, jota ammattilainen kohtelee kunnioittavasti ja jonka kokemusta hän tuntuu työssään aidosti tarvitsevan. Juuri tämä ammattilaisen ja vertaisen/kokemusasiantuntijan vastavuoroinen kunnioitus mahdollistaa asiakkaan toimintakykyä heikentävän pärjäävyys-epäsuhtaan kyseenalaistumisen. Pätevyys-epäsuhtaan lientyminen perustuu myös siihen, että vertainen neuvo eikä opeta, miten ongelmista tulee selvitä. Sen sijaan hän avaa moniselitteisen näkymän siihen historiaan maastoon, jossa itse on tarponut läpi takapakkien, voittojen ja epäonnistumisten. Hänen tarinansa ja olemuksensa kertoo sanoittakin oman itsensä puolelle asettumisesta ja sisäisen pärjäävyyskäsitteiden syntyisestä (vrt. Sennet 2004, 106). Hän ei aseta asiakkaalle kuntoutumisen rimaa ja vaatimuksia, vaan virittää uteliaisuutta siitä, olisiko muutos ja toisenlainen elämä tällekin mahdollista, voisiko asiakas itsekin alkaa toimia oman itsensä hyväksi sekä kokea tästä nousevaa arvokkuutta.

Lopuksi

Edellä kerrottu perustuu KoJu-hankkeen kehittämisvaiheessa Keski-Uudellamaalla kertyneisiin kokemuksiin, havaintoihin sekä ammattilaisilta ja kokemusasiantuntijoilta koottuihin palautteisiin. Moni tulkinta ja kysymys esimerkiksi vertaisuuden sekä ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välisen yhteistyön ehdoista vaatisi myös tutkimuksen kautta syntyvää, kriittistäkin tarkastelua. Kuntoutujien kokemustietoa ei voida annostella tai mallintaa ammattitiedon rinnalle ilman, että luodaan ymmärrystä sen välittymisen ja käytön ehdoista. Kaikki kuntoutujat eivät esimerkiksi halua samastua vertaisiin, jolloin kokemusasiantuntija voi edustaa heille systeemin kätyriä tai niitä toisia, joihin ei itse halua tulla rinnastetuksi.

Joka tapauksessa kokemusasiantuntemus

ja kuntoutuksen asiakkaiden uudenlainen osallistuminen palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteutukseen ovat nyt tulleet perinteisten työmuotojen ja järjestelmän toimintatapojen rinnalle. Ja tämä tarjoaa osaltaan kiinnostavia mahdollisuuksia kuntoutuksen asiakaslähtöisyyden sekä ammatillisuuden uudistamiseen.

**VTT Outi Hietala, erikoistutkija,
Kuntoutussäätiö**

Lähteet

- Duhigg C 2012: *The power of habit: Why We Do What We Do in Life and Business*, Random House, New York.
- Falk H, Kurki M, Rissanen P, Kankaanpää S, Sinkkonen N 2013: *Kuntoutujasta toimijaksi –kokemus asiantuntijuudeksi*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, työpaperi 39/2013, Juvenes Print 2013.
- Hietala-Paalasmaa O, Narumo R, Yrttiaho K 2007: *Kuntoutuja, ammattilainen, vertainen – mielenterveyskuntoutuksen kolme asiantuntijaa*. TRIO-projektin raportti. Mielenterveyden keskusliitto, raportti 1/2007. http://mtkl-fi-bin.directo.fi/@Bin/1635f96587dcf0a80986d44e0e760dc9/1397217402/application/pdf/10768/Trio_raportti2007.pdf
- Isaacs W 1999: *Dialogue: The Art Of Thinking Together*, Doubleday, New York.
- Järvensivu T, Nykänen K, Rajala R 2010: *Verkostojohdamisen opas*. Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Laurea-ammattikorkeakoulu, Aalto-yliopisto. <http://www.verkostojohtaminen.fi>
- Paakkunainen K 2008: *Nuoret riskiyhteiskunnan areenoilla*. Areena -verkkolehti, Kansalaisareena ry. http://www.kansalaisareena.fi/areena0108.php?sivu=0108/KariPaakkunainen_2205 (Luettu 10.5.2013)
- Schein E H 2013: *Humble Inquiry: The Gentle Art of Asking Instead of Telling*. Berret-Koehler, San Francisco.
- Sipilä J, Österbacka E (2013) *Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus*. Valtionvarainministeriön julkaisuja 11/2013. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20130408Enemmas/perhe_NETTI.pdf (Luettu 10.1.2014)
- Ylönen, Oona (toim.) 2010: *Miinan sitkeydellä*. Perinnetietoa ensi- ja turvakotityöstä.