

# Arvio toimintamallista: Kokemusosaajien ja ammattilaisten työnohjaus

Kokemusosaajien ja ammattilaisten yhteisessä työnohjauksessa käsitellään kokemusosaajien työtä, työnkuvaa, erilaisia työskentelykulttuureja ja yhteistyötä.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Kehittäjä

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat, Espoo, osatoteuttaja Espoon kaupunki (ESR 1.3.2016–28.2.2019)

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Marjo Järvinen, Espoon kaupunki, marjo.jarvinen@espoo.fi

## Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- Korttelikaverit-hanke (STEA 2018–2020), Suoja-Pirtti ry.

## Mallin kuvaus

### Kokemusosaajien ja ammattilaisten työnohjaus

Kokemusosaajat ja ammattilaiset kootaan yhteiseen työnohjaukseen, jossa käsitellään kokemusosaamista yleensä, kokemusosaajan rooleja, työnkuvaa ja sen rajoja, työssä jaksamista, erilaisia työskentelykulttuureja sekä kokemusosaajan ja ammattilaisen yhteistyötä. Vaikka kokemusosaajien tehtävät saattavat käsittää paljonkin itsenäistä työtä, heillä ei ole ammattilaisten koulutusta, joka antaisi työlle raamit ja pohjan yhteneväiselle työotteelle sekä suojaisi työntekijää.

Työnohjaajalla tulee olla aikaisempaa kokemusta vertaistoinnista tai kokemusosaajien ohjaamisesta, jotta hän tuntee riittäväällä tavalla sekä kokemusosaajien että ammattilaisten kulttuuria.

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

## Vapaamuotoiset työnohjaukselliset tilaisuudet

Työnohjauksen lisäksi kokemusasiantuntijoille ja ammattilaisille järjestetään vapaamuotoisempia työnohjauksellisia tilaisuuksia, joissa kokemusasiantuntijoille tarjotaan mahdollisuus vapaamuotoisempaan kokoontumiseen sekä tunteiden ja ajatusten "tuulettamiseen". Tilaisuuksissa on paikalla myös kokemusasiantuntijuuteen perehtynyt alustaja.

Moni kokemusosaaja saattaa toimia alueellaan yksin, jolloin he voivat tilaisuuksissa tavata ja keskustella kokemuksistaan säännöllisemmin. Tilaisuuksia on hyvä suunnitella kokemusosaajien kanssa.

## Kohderyhmä ja toimintaympäristö

Toiminta on suunnattu kokemusosaajina toimiville henkilöille sekä ammattilaisille. Toiminta kiinnittyy sosiaali- ja terveystalviuihin. Kyseessä olevassa hankkeessa työnohjaukseen osallistuneet kokemusosaajat olivat koulutettuja kokemusasiantuntijoita ja vapaamuotoisempiin työnohjauksellisiin tilaisuuksiin osallistui myös kokemusosaajia, joilla ei ole kokemusasiantuntijakoulutusta.

Huomiota on syytä kiinnittää siihen, osallistuuko samaan työnohjaukseen sekä uusia että kokeneita kokemusosaajia. Mielenterveysseura vapaaehtoistoiminnan työnohjausta käsittelevän oppaan (2012) mukaan uusien ja kokenempien tukihenkilöiden osallistuminen samaan vapaaehtoisten työnohjausryhmään voi olla sekä haaste että voimavara, mutta hyvällä ohjauksella voidaan hyödyntää kokemus ja uudet ideat.

## Työnohjaus on kokemusosaajille erityisen tärkeää

Kokemusosaamista on kehitetty 2000-luvulta alkaen ja on esimerkiksi laadittu suositukset kokemusasiantuntijoiden koulutuksesta ja palkkioista. Kokemusosaamista on alettu hyödyntää aikaisempaa enemmän ja kunnat ovat palkanneet kokemusasiantuntijoita palveluihinsa. Kun kokemusosaamista aletaan kytkeä palvelurakenteisiin, voi kokemusosaajien ja ammattilaisten erilaisista taustoista kummuta ristiriidan aiheita, jotka pitäisi saada onnistuneesti ratkottua.

Työnohjaus on kokemusosaajille kuten ammattilaisillekin tärkeää oman työn arvioimiseksi ja kehittämiseksi sekä työhön liittyvien kokemusten jäsentämiseksi. Kokemusosaajille työnohjaus on korostuneen tärkeää, sillä kokemusosaajan oma kuntoutuminen, josta myös ammennetaan työssä, voi olla kesken ja haastava työ voi vaikuttaa kuntoutumiseen kielteisesti ilman työnohjausta ja muita räätälöityjä työn tukemisen muotoja.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Työnohjauksella huolehditaan kokemososaajien jaksamisesta, osaamisesta ja työn laadusta. Se myös auttaa tunnistamaan omia tunteita ja asenteita. Työnohjauksessa etsitään myös omia rajoja oman elämän ja kokemososaamistoiminnan sekä toisaalta ammattilaisuuden ja kokemososaamisen välillä. Selkeämpi ymmärrys työn rajoista antaa mahdollisuuden keskittymiseen. Työnohjaus myös tukee oman työtavan löytämistä.

Kokemososaaja joutuu vielä puolustamaan paikkaansa palvelujärjestelmässä. Kokemososaajien työnkuva ei välttämättä ole kirkas. Saatetaan kokea, että kokemososaaja ottaa ammattilaisten paikkaa. Kokemososaaja saattaa olla yksin ryhmänsä edustajana työpaikalla, jolloin ei saa vertaistukea työssä eteen tuleviin vaikeisiin tilanteisiin. Palkkioperustaisesti työskentelevät kokemososaajat eivät aina pääse osaksi työyhteisöä, jolloin työ voidaan kokea yksinäiseksi, mikä ei tue työhyvinvointia.

Kokemososaajien ja sosiaali- tai terveysalan ammattilaisten työskentelykulttuurit ja kieli eroavat toisistaan, eikä yhteistyö aina suju ongelmitta. Kokemososaajat työskentelevät oman kokemuksensa kautta, kun taas ammatillisuuteen kuuluu oman kokemuksen pitäminen erillään asiakkaiden kanssa työskentelystä. Toisaalta kokemososaaja laittaa itsensä alttiiksi omasta kokemuksesta kertoessaan, mikä voi olla raskasta. Kokemososaajilla on ammatillaisia enemmän aikaa kohdata asiakkaitaan, mikä saattaa aiheuttaa kitkaa. Työnohjaus onkin osin yhteistyönohjausta.

## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kokemososaajien osallisuus lisääntyy, koska työnohjaus suojaa, selkiyttää työnkuvaa sekä selkiyttää paikkaa organisaatiossa. Kullekin etsitään kunkin tarvitsemaa tukea. Tämä lisää työhyvinvointia ja edistää omaa kuntoutumista. Työnohjauksessa ammattilaisten käyttämä kieli tulee pikku hiljaa tutuksi. Usein jo sana ”työnohjaus” on kokemososaajille vieras. Työnohjaus auttaa integroitumaan osaksi työyhteisöä.

Ammattilaisten osallisuus lisääntyy, koska työnohjaus selkiyttää heille kokemosasiantuntijoiden paikkaa osana organisaatiota, vuoropuhelu kokemosasiantuntijoiden kanssa on tapa pitää väylä auki kokemustietoon ja työskentely kokemosasiantuntijoiden kanssa avaa uusia näkökulmia. Työnohjaus tukee kokemososaajien ja työntekijöiden erilaisten taustojen ja työkulttuurien ymmärtämistä ja kuulumista samaan työyhteisöön. Tämä vähentää jaottelua meihin ja muihin.

Kokemososaajien ja ammattilaisten työnohjaus voidaan nähdä myös yhteiskehittämisenä, jonka tuloksena muotoutuu palveluita, jotka ovat helpommin saavutettavissa ja jotka palvelevat kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ehkäisten esimerkiksi vapautuvien



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



vankien asunnottomuutta tai auttaen päihteiden ongelmakäyttäjiä selviytymisen tielle. Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten työnohjaus voidaan nähdä tärkeänä osana yhteiskehittämisen prosessia. Kulttuurien eroavaisuus synnyttää ristiriitoja, mutta kun ne ratkotaan ohjatusti, on myös mahdollista kehittää aikaisempaa saavutettavampia, tarpeenmukaisempia ja tuloksellisempia palveluita, etenkin ehkäisevän työn saralla.

Espoossa kokemusasiantuntijuutta on olemassa ja kehitetään monilla palvelualueilla, lähinnä sosiaali- ja terveystaluuissa. Kokemusasiantuntijatoiminnalle pyritään luomaan rakenne. Asiaa viedään eteenpäin perhe- ja sosiaalipalveluuissa. Palvelumuotoiluopiskelijat kehittävät rakennetta ja kokemusasiantuntijat ovat mukana työpajoissa.

Kokemososaajien ja ammattilaisten keskinäinen dialogi edistää erilaisten ihmisryhmien välistä kohtaamista ja yhteisten merkitysten (esimerkiksi kieli ja käytännöt) kehittymistä, ja näin luodaan myös uutta tietoa. Osallisuutta estää usein se, että ihmisillä ei ole yhteistä kieltä ja yhteisiä sanoja samoille kokemuksille. Ihmisryhmien kohtaaminen luo tilaa yhteisen ymmärryksen ja kenties kielenkin syntymiselle. Kokemusten purkaminen lienee itsessään merkityksellistä. Työnohjaus taas voi itsessään osaltaan osoittaa tehdyn työn arvostusta.

Toiminnasta hyötyvät kokemososaajat ja ammattilaiset sekä palveluiden käyttäjät. Työnohjauksen vaikutusta osallisuuteen ei ole vielä todennettu esimerkiksi kyselyin. Keskusteluissa/palautteissa toimintaa on pidetty tärkeänä.

Vastaavaa toimintaa kehittäneessä Korttelikaverit-hankkeessa (lue lyhyt kuvaus dokumentin lopusta) ammattilaiset ja vertaisohjaajat haastatellaan kerran vuodessa. Haastattelujen perusteella on todettu, että työnohjauksen avulla kokemososaaja saa lisää keinoja jäsentää omaa elämäänsä ja taustaansa (esimerkiksi rajata erilaisia elämänpiirejä ja identiteettejä, kuten esimerkiksi vertaisen ja päihdekuntoutujan rajaa) sekä tapoja, joilla ammentaa omasta kokemuksestaan muille. Vertaisohjaajien osallisuus työyhteisöstä on myös auttanut ammattilaisia ottamaan etäisyyttä omaan työhönsä, tarkastelemaan sitä uudesta perspektiivistä.

Työnohjaus vahvistaa siihen osallistuvien osallisuutta omassa elämässä, työssään ja vaikuttamisen prosesseissa sekä luo yhteisiä merkityksiä laajemmassa yhteisössä kokemososaajien ja ammattilaisten dialogin kautta.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Toiminnassa on hyödynnetty Holmströmin ja Leppäsen (2017) tekemää sosiaalityön käytäntötutkimusta kokemusasiantuntijoista ennaltaehkäisevässä asunnottomuustyössä. He esittävät kehittämisajatuksina muun muassa, että kokemusasiantuntijoiden työnkuva tulisi



thl

Diak

Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

suunnitella yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa, jolloin kaikki tietävät, mitä työltä voi odottaa. Työn tulisi myös olla kokemusasiantuntijalle pitkäjänteistä ja kuntouttavaa.

Kokemusosaajien suullisen palautteen mukaan työnohjaus on koettu positiiviseksi ja tärkeäksi.

Vastaavaa toimintaa kehittänyt Korttelikaverit-hanke on ollut kiinnostunut Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn kuntastrategiat -hankkeen Espoon osahankkeesta.

Kokemusosaaminen ja työnohjauskaan eivät ole uusia käytäntöjä (esimerkiksi vertaistoiminta vakiintui Suomeen 1990-luvulla), mutta näiden yhdistäminen eli työnohjauksen käyttäminen kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välisiä ristiriitoja ehkäisevänä ja selvittävänä menetelmänä on uusi. Esimerkiksi Suomen Mielenterveysseura (2012) on kirjoittanut oppaan vapaaehtoistyön työnohjauksesta, joka soveltuu monin osin kokemusosaamiseen.

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten työnohjaus sopii erilaisiin ympäristöihin. Työnohjausta voidaan pitää erikseen kokemusosaajille tai vertaisille ja ammattilaisille, mutta työyhteisöön integroitumisen vuoksi sitä kannattaa järjestää kaikille yhtä aikaa. Pelkästään vertaisten kanssa keskustelu voi myös täydentää yhteistä työnohjausta.

Työnohjauksen juurtumista palvelurakenteeseen tukevat hankkeessa Espooseen yhteistyössä Aalto-yliopiston palvelumuotoiluopiskelijoiden kanssa kehitettävä kokemusasiantuntijarakenne, yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa Espoon kaupungille järjestettävä kokemusasiantuntijakoulutus sekä työnohjaukselliset tilaisuudet hankkeen sekä sosiaalisen kuntoutuksen piirissä toimiville kokemusasiantuntijoille. Kehittäminen jatkuu. Työnohjauksen juurtuminen kaupungin toimintaan on vielä avoinna. Kokemusasiantuntijoita tai vertaisia käyttävissä työyhteisöissä tai hankkeissa on suositeltavaa varata rahaa työnohjauksen järjestämiseen. Työnohjaukseen tulee käyttää ammattilaista, joka tuntee koulutuksensa kautta kokemusosaamisen ja ammattilaisuuden rajapintoja.

## Samankaltaista toimintaa on kehitetty Korttelikaverit-hankkeessa

Korttelikaverit tekevät etsivää vertaistytöä asumissosiaalityössä Suoja-Pirtti ry:n projektissa (STEA 2018–2020), jossa tätä työtä kehitetään. Korttelikaverit kohtaavat ihmisiä asumisyksiköissä ja kaupungilla mukana kulkien, tukien ja toimien yhteyshenkilöinä palvelujärjestelmään. Työtä ohjaa ajatus vertaisuudesta eli ammatillista suhdetta ei muodosteta, vaikka korttelikaverit ovat palkattuja työntekijöitä. Korttelikaverin ei tarvitse olla koulutettu kokemusasiantuntija eikä välttämättä kokemusosaaja päihde- tai asunnottomuusosalalla. Korttelikaverit myös tulkitsevat kokemustietoa palvelujärjestelmän suuntaan. Korttelikaverit järjestävät yhteistä toimintaa, jossa voi viettää aikaa vaikka



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



pelaamalla ja kokeilla erilaisia aktiviteetteja. Korttelikaverin kanssa voi myös pitää juttutuokion.

Korttelikavereille järjestetään työnohjausta ryhmässä keskustellen. Työnohjaaja johdattaa keskustelussa eteenpäin kysymyksillä eikä niinkään ota kantaa. Työnohjauksessa keskustellaan työstä ja työssä jaksamisesta. Työntekijöiden kokemusten ja tuntemusten käsittely on tärkeää eivätkä vain työn sisällöt. Ulkopuolinen työnohjaaja hallitsee tilannetta.

## Lopuksi

Kokemusosaajien ja ammattilaisten keskustelu luo yhteisiä merkityksiä ja vahvistaa kokemusosaamistoimintaa edelleen. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat -hanke päättyy helmikuussa 2019. Toimintamallin juurtuminen on avoinna.

## Lähteet

[Suomen Mielenveysseura \(2012\) Vapaaehtoistyön työnohjauksesta järjestäminen. Opas yhdistyksille](#)

Holmström, Emma & Leppänen, Malin (2017) ”Vi borde användas som väckarklockor”. Erfarenhetsexperter i förebyggande arbete med bostadslösa i Esbo stad. En praktikforskning i socialt arbete, Helsingfors universitet.



Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

