

Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntija tuo työttömien äänen kuuluviin

Kokemusasiantuntijat tuovat työttömien omaa ääntä tiedotusvälineisiin ja työllisyyspalveluihin. Heidän avullaan voidaan muuttaa mielikuvia työttömyydestä, kehittää ymmärrystä työllisyyspalveluista ja muokata palveluita asiakaslähtöisemmiksi.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen osatoteuttaja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Kehittäjä

Tarmo-hanke, Pohjois-Karjala, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys Ry (ESR 1.1.2019–30.6.2021)

Kehittäjän yhteyshenkilöt:

Matleena Pekkanen, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys Ry,
matleena.pekkanen@pksotu.fi

Hilkka Pirhonen, projektipäällikkö, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys Ry,
hilkka.pirhonen@pksotu.fi

¹ 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



Mallin kuvaus

Koulutuksen saaneet kokemusasiantuntijat tuovat esille omia kokemuksiaan työttömyydestä ja työllisyyspalvelujen toiminnasta eri kanavia pitkin. He voivat esiintyä seminaareissa ja tilaisuuksissa sekä ammattilaisten koulutuksissa ja osallistua työllisyyspalveluiden kehittämiseen erilaisissa työryhmissä. Kokemusasiantuntijat tuovat esille työttömien näkökulmia myös tiedotusvälineissä. Tarkoituksena on lisätä vaikuttavan viestinnän avulla ymmärrystä siitä, miten monin tavoin työttömyys vaikeuttaa osallisuutta yhteiskunnassa. Näin voidaan vähentää ennakkoluuloja työttömiä kohtaan.

Toimintaympäristö

Kokemusasiantuntijat voivat kertoa työttömyyteen liittyvistä kokemuksista erilaisissa seminaareissa tai koulutuksissa, vaikuttaa eri medioiden kautta työttömyydestä ja työttömistä muodostuviin mielikuviin ja tuoda asiakasnäkökulmaa työllisyyspalveluiden kehittämisryhmiin.

Kokemustarinoita voi hyödyntää myös muihin kuin työllisyyspalveluihin vaikuttaessa.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kokemusasiantuntijoina toimivat kokemusosaajakoulutuksen saaneet henkilöt, joilla on kokemusta työttömyydestä ja työllisyyspalveluista. Kokemusasiantuntijat siis tietävät, mikä heitä on auttanut tai estänyt työllistymispoluilla.

Toiminnan asiakkaita voivat olla työllisyyspalvelujen asiakkaat, joille kokemusasiantuntija tarjoaa vertaistukea. Ammattilaiskohderyhmiä ovat esimerkiksi työllisyyspalvelujen ammattilaiset, joiden kanssa kokemusasiantuntijat voivat yhdessä kehittää työllisyyspalveluja.

Kokemustietoa voidaan hyödyntää muun muassa palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja työntekijöiden kouluttamisessa. Kokemusasiantuntijat voivat tehdä yhteistyötä myös sote-palveluiden ammattilaisten kanssa. Tiedotusvälineet ovat tärkeä kohderyhmä yhteiskunnallisen tietoisuuden lisäämiseksi.

Myös muiden kuin työllisyyspalvelujen asiakkaita voi valmentaa ja kannustaa viestimiseen kokemuskäytännöstä sekä tarjota tähän mahdollisuuksia ja käytäntöjä.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Viestimällä esimerkiksi seminaareissa, ammattilaisille suunnatuissa koulutuksissa ja tilaisuuksissa sekä mediassa kokemusasiantuntija vaikuttaa siihen, miten työttömyys, työttömän elämä ja työllisyyspalveluissa olo ymmärretään. Kokemusasiantuntijoiden näkökulmia esiin tuomalla vaikutetaan suuren yleisön ja päättäjien asenteisiin sekä myös ammattilaisten näkemyksiin ja osaamiseen.

Viestintää eri kanavissa ja kohderyhmille

Kokemusasiantuntijoiden toiminnalla voi olla merkitystä siihen, miten ammattilaiset ymmärtävät ja sanoittavat työttömyyteen ja työllisyyspalveluihin liittyviä asioita. Tämä tukee ammattilaisten tekemää asiakas- ja palvelujen ja toimintojen kehittämistyötä. Ammattilaisille viestimisen lisäksi kokemusasiantuntijat voivat tukea myös ammattilaisen omaa viestintää ja asennevaikuttamista.

Laajempi viestintä voi vaikuttaa siihen, miten yleisesti yhteiskunnassa työttömyydestä ja sen hoidosta puhutaan. Viestintää voivat olla esimerkiksi työttömien tekemä podcast tai työttömien antamat haastattelut työttömyydestä. Työttömät voivat myös antaa lausuntoja, tehdä kuntalaisaloitteita taikka kirjoittaa suoraan päättäjille.

Katso esimerkkejä vaikuttamiskeinoista: [Asiakasosallisuus on yhdessä tekemistä. Esimerkkejä ja ajatuksia työllisyyden asiakasraati- ja kokemusosaajatoiminnasta. \(Pksotu.fi, pdf\)](#)

Kokemusasiantuntijoiden koulutuksesta valmiuksia vaikuttamistyöhön

Kokemusasiantuntijoiden koulutus on tärkeää suunnitella hyvin. Koulutuksen on hyvä sisältää muun muassa tietoa kokemusasiantuntijana toimimisesta ja työllisyyden palvelujärjestelmästä sekä esiintymistaitoja. Koulutusta edeltävässä haastattelussa käydään läpi koulutuksen tavoitteet ja tarkoitus.

Kokemusasiantuntijan tärkein työkalu on oma kokemustarina, jonka kirjoittaminen ja työstäminen on olennainen osa koulutusta. Koulutuksessa kokemusasiantuntijat kuuntelevat ja kommentoivat toistensa kokemustarinoita ja tukevat toisiaan niiden tekemisessä. Analyttinen kokemustarinan tarkastelu auttaa siirtämään kokemuksia yleiselle tasolle antaen valmiuksia kehittämis- ja vaikuttamistyöhön osallistumiseen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Toiminnasta tiedotettava laajasti ja verkostoja hyödyntäen

Koulutuksen hankintaan tai järjestämiseen itse on oltava resursseja. Koulutusta kannattaa mainostaa laajasti eri kanavia pitkin, ja myös paperimainoksia kannattaa olla esimerkiksi erilaisissa matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa. Kokemusasiantuntijatoimintaa kannattaa markkinoida eri kanavissa, jotta eri tahot ja organisaatiot olisivat tietoisia toiminnan olemassaolosta ja hyödyistä. Tällaisen verkostotyön on hyvä olla laajaa, toistuvaa ja vuorovaikutteista.

Toiminnan järjestämisestä

Kokemusasiantuntijatoiminnalla on oltava jokin taho (esim. yhdistys, kunnan työllisyyspalvelut), joka järjestää koulutuksen, koordinoi toimintaa ja vastaa toiminnan viestinnästä. On tärkeää, että kokemusasiantuntija pääsee hänelle mieluisaan tehtävään, esimerkiksi pitämään puheenvuoroja tapahtumissa, vertaistukitehtäviin nuorten pariin tai osatyökykyisten palvelujen kehittämiseen. Kokemusasiantuntijalla on myös oltava riittävästi tietoa palvelujärjestelmästä, jonka kehittämisessä hän on mukana.

Kokemusasiantuntijoille maksetaan toiminnasta palkkio, mihin on oltava rahaa budjetoituna. Palkkion osalta on huomioitava sen byrokraattiset vaikutukset. Esimerkkihankkeen toiminnassa palkkiot ovat jääneet kuukaudessa alle 300 euroon, jolloin niillä ei ole vaikutusta työttömyysetuuteen. Toimeentulotuen saajille palkkio on kuitenkin ongelmallinen, sillä jokainen tienattu euro vähentää tukea. Toiminnassa kannattaakin siis harkita kokemusasiantuntijoiden palkitsemiseen myös muita vaihtoehtoja, jotka eivät vaikuttaisi heidän etuuksiinsa. Kaikkiin vaihtoehtoihin on kuitenkin oltava rahaa budjetoituna.

[Lue lisää kokemusosaamisesta \(Thl.fi\)](#)

[Asiakasosallisuus on yhdessä tekemistä. Esimerkkejä ja ajatuksia työllisyyden asiakasraati- ja kokemusosaajatoiminnasta. \(Pksotu.fi, pdf\)](#)

Vinkit toimintamallin soveltajille

Pohjois-Karjalassa haluttiin lisätä päättäjien tietoisuutta työttömien elämästä

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyshankkeiden asiakkaat kokivat, etteivät päättäjät tiedä työttömien elämästä eikä työttömiä kuulla työllisyyspalveluista. Näistä lähtökohdista järjestettiin Tarmo-hankkeessa työllisyysteemainen kokemusosaaja-pilottikoulutus syksyllä 2020. Koulutukseen löydettiin mukaan hankkeen työvalmentajien henkilökohtaisen tiedottamisen sekä verkostoissa tapahtuneen tiedottamisen kautta. Osanottajia tuli mukaan myös paperimainosten myötä, joita jaettiin matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin, kirjastoihin ja kauppojen ilmoitustauluille.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Tarmo-hankkeessa tehty viestintä- ja vaikuttamistoiminta liittyi kokemusosaajatoiminnan lisäksi myös asiakasraatitoimintaan, joka oli käynnistynyt jo ennen Tarmo-hanketta.

Lue lisää: [Asiakasosallisuus on yhdessä tekemistä. Esimerkkejä ja ajatuksia työllisyyden asiakasraati- ja kokemusosaajatoiminnasta. \(Pksotu.fi, pdf\)](#)

Koulutetut kokemusosaajat ja paikallisorganisaatiot yhteistyössä

Kolme kuukautta kestäneestä koulutuksesta valmistui viisi kokemusasiantuntijaa, joista Tarmo-hankkeessa käytettiin nimitystä kokemusosaaja. Kuudella koulutuskerralla käsiteltiin muun muassa kokemusosaajien roolia ja työnkuvaa, työllisyyden palvelujärjestelmää ja miten kokemusosaamista voisi siinä hyödyntää, osallistujien omien kokemustarinoiden laatimista sekä esiintymistilanteita ammattilaisten opastuksella.

Pohjois-Karjalan alueen työllisyystoimijoiden verkostolle tiedotettiin toiminnasta jo ennen koulutuksen alkamista ja toisen kerran koulutuksen käynnistyttyä, jolloin pohdittiin yhdessä kokemusosaajien mahdollisia tulevia rooleja ja työkenttiä. Valmistuttuaan kokemusosaajat pitivät työllisyystoimijoiden alueellisissa tapaamisissa lyhyen infon toiminnasta. Pohjois-Karjalassa neljä organisaatiota, mukaan lukien Joensuun kaupungin työllisyyspalvelut sekä YTYÄ!-hanke, on tarttunut uuteen mahdollisuuteen ja aloittanut yhteistyön työllisyyden kokemusosaajien kanssa. Suunnitteilla on muun muassa kehittäjäasiakastoimintaa sekä vertaistoimintaa.

Toiminnan rahoitus

Toiminnan koordinaattoreita ovat olleet Tarmo-hankkeen työntekijät, ja hankkeen päättyessä vastuu säilynee Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksellä. Hankkeen aikana kokemusosaajien palkkiot on maksettu hankkeen budjetista, ja jatkossa palkkion maksajana tulevat olemaan kokemusosaajan tilaavat toimijat. Kokemusosaajakoulutuksesta on tullut kustannuksia muun muassa välipalatarjoiluista sekä kauempaa tulleiden osallistujien matkakuluista. Lisänä oli toimistokuluja sekä kahden vierailevan kouluttajan, Siun soten kokemusasiantuntijan ja esiintymistaitokouluttajan, palkkiot.

Toiminnasta tiedottaminen

Toimintaa on nostettu esiin sopivissa yhteyksissä työllisyystoimijoiden verkostopalavereissa ja keskinäisessä yhteydenpidossa. Toiminnasta on tehty mediatiedote maakunnan suurimpiin medianaviin ja sitä mainostetaan sosiaaliturvayhdistyksen verkkosivuilla, somekanavilla ja maakunnallisessa järjestötietopalvelussa sekä valtakunnallisesti järjestökenttien uutiskirjeiden kautta.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kokemusasiantuntijan osallisuus omassa elämässä vahvistuu, kun hän saa toimia uudessa roolissa. Kokemusasiantuntijakoulutukseen sisältyy muun muassa esiintymiskoulutusta, mikä esimerkiksi parantaa osallistujien itsevarmuutta. Lisäksi kokemusasiantuntijat saavat tehtävissään kokemusta työyhteisössä toimimisesta sekä asiakastyöstä ja pääsevät hyödyntämään monipuolisesti elämäkokemustaan toisten auttamiseksi.

Kokemusasiantuntija oppii myös tuntemaan työllisyyspalvelujärjestelmän toimintaa, mikä voi omalta osaltaan edesauttaa hänen työllistymismahdollisuuksiaan.

Työllisyyspalveluiden ammattilaisten osallisuus omassa työssään vahvistuu, kun he pääsevät työssään ja työurallaan hyödyntämään kokemusasiantuntijan tarjoamia tietoja sekä asiantuntemusta. Sen lisäksi, että kokemusasiantuntija saa äänensä kuuluville eri tilaisuuksissa ja mahdollisuuden vaikuttaa, hän tukee myös ammattilaista hänen työhönsä liittyvien asioiden viestinnässä. Molempien rooli yhteiskunnallisena vaikuttajana vahvistuu.

Työllisyyspalveluiden asiakkaiden osallisuus omassa elämässä vahvistuu, kun he saavat vertaiselta tukea, tietoa ja mahdollisuuden tulla kuulluksi, keskustella sekä käsitellä luottamuksellisesti työttömyyteen liittyviä asioita. Työllisyyspalveluissa asiointi saatetaan kokea leimaavana ja häpeällisenä, joten työttömäksi joutuneiden on hyvä saada myös luottamuksellista vertaistukea eikä ainoastaan työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden tukea ja neuvoja.

Kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuvat päättävät koulutuksen alussa koulutusryhmän toimintatavoista, mikä edistää heidän osallisuuttaan yhteisöissä. Koulutuksessa on muutenkin hyvin paljon yhdessä tekemistä, toisten kertomusten kuuntelua ja kommentointia, sekä tsemppaajana toimimista. Varsinaisessa kokemusasiantuntijatoiminnassa osallisuus vaikuttamisen prosesseissa kasvaa, kun työllisyyspalveluiden toimintaa kehitetään, mallinnetaan, seurataan ja arvioidaan yhdessä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Työllisyyspalvelujen yhteiskehittäminen kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten kesken hälventää työttömyyttä kohtaan tunnettuja ennakkoluuloja ja muuttaa yhteiskuntaa avoimempaan ja tasa-arvoisempaan suuntaan. Samoin työllisyyspalvelujen toimintakulttuuri voi muuttua kokemusasiantuntijoiden tiedon myötä osallisuutta vahvistavammaksi. Samoin kokemusasiantuntijoiden esiintymiset suuremmalle yleisölle esimerkiksi tiedotusvälineiden kautta ovat omiaan hälventämään työttömyyttä kohtaan tunnettuja ennakkoluuloja.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on 2010-luvun aikana alettu entistä enemmän hyödyntää kokemusasiantuntijoita sekä palvelujen kehittämisessä että vertaistuen tarjoajina palvelujen asiakkaille. Ammattilaisten yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa tuo uudenlaista näkemystä ja ymmärrystä palvelujen toimivuudesta niiden asiakkaiden näkökulmasta. Kokemusasiantuntijuutta pyritäänkin vakiinnuttamaan osaksi sote-palvelujärjestelmää².

Tämä toimintamalli on innovatiivinen avaus siirtää kokemusasiantuntijoiden toimintaa työllisyyspalveluihin, joilla on suuri merkitys sosiaalisen osallisuuden edistämisen kannalta. Aivan kuten sote-palveluja, myös työllisyyspalveluja olisi syytä kehittää asiakaslähtöisemmiksi. Lisäksi työttömäksi joutuneiden on hyvä päästä keskustelemaan myös vertaistensa eikä vain palvelujärjestelmän ammattilaisten kanssa.

Työttömyydellä on yksilön elämässä taloudellisten vaikutusten lisäksi henkisiä ja sosiaalisia³ seurannaisvaikutuksia, mikä työllisyyspalvelujärjestelmän olisi syytä huomioida. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kouluttamille kokemusasiantuntijoille onkin ollut tarvetta sekä organisaatioasiakkaiden että työllisyyspalvelujen kehittämisen näkökulmasta. Joensuun kaupungin työllisyyspalveluissa on puhuttu kokemusasiantuntijoiden saamisesta osaksi monialaista palvelualustaa sekä vertaistuellisten palvelujen kehittämisestä. Pohjoiskarjalaisessa Tarmo-työllisyys-hankkeessa taas halutaan ymmärtää paremmin asiakasnäkökulmaa, tarjota hankkeiden asiakkaille vertaistukea ja kehittää hankkeiden palveluja asiakaslähtöisempään suuntaan. Siksi hankkeessa on aloitettu yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa.⁴

Sosiaali- ja terveysalan osaamista kokemusasiantuntijuudesta on hyödynnetty työllisyyden kokemusosaajien koulutuksessa. Esimerkiksi Pohjois-Karjalan sote-kuntayhtymä Siun soten kokemusasiantuntija oli puhumassa Tarmo-hankkeen työllisyyden kokemusosaajien

² Palukka ym. (2019) Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa – osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? Janus 27(1), 21–37.
<https://journal.fi/janus/article/view/66252/40484>

³ Esimerkiksi Kempainen (2015) Heikko sosiaalinen asema syö arvostusta. Tilastokeskus.
https://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_012.html?s=0

⁴ Tietoa kokemusosaajien hyödyntämisestä löytyy mm. Tarmo-hankkeen julkaisusta ”Asiakasosallisuus on yhdessä tekemistä”. https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2021/04/TARMO_PKSOTU_web_srgb_pt.pdf



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

koulutuksessa. Kokemusasiantuntijat ovat myös olleet mukana Siun soten Työkykyhankkeen osatyökykyisyyttä käsittelevässä työpajassa. Kyseisessä hankkeessa on suunnitelmissa käynnistellä muutakin yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa vuoden aikana – suunnitelmat ovat kuitenkin vielä avoimina.

Tietoa Tarmo-hankkeen kokemusosaajatoiminnasta on levitetty maakunnallisesti mediatiedotteella maakunnan suurimpiin mediakanaviin ja toiminta on ollut esillä muun muassa Yle Pohjois-Karjalassa. Toimijat ovat hyödyntäneet myös ”puskaradiota” ja pyytäneet toimijoita kertomaan hyvistä kokemuksista eteenpäin. Toimintaa on lisäksi nostettu esiin valtakunnallisesti muun muassa järjestökenttien uutiskirjeissä.

Toiminnan yhteiskehittäminen on tällä hetkellä alkuvaiheissaan. Toiminnan on kuitenkin havaittu muun muassa vähentävän stigmoja sekä madaltavan hierarkkisia rajoja työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Kokemusasiantuntijat puolestaan ovat kokeneet toiminnan voimauttavana. Parhaimmillaan se on Tarmo-hankkeen mukaan tukenut osallistujiaan työllistymisessä. Kokemusasiantuntijoiden toiminta jatkuu ja toiminnasta saaduista kokemuksista tiedotetaan sitä mukaa, kun niitä kertyy.

Toiminnalla on tietenkin omat haasteensa, joista yksi on byrokraloukku. Tarmo-hankkeen kokemusosaajien palkkiot ovat jääneet kuukaudessa alle 300 euroon, jolloin niillä ei ole ollut vaikutusta työttömyysetuuteen. Toimeentulotuen osalta jokainen tienattu euro kuitenkin vähentää tukea, mikä saattaa vaikuttaa motivaatioon toimia kokemusosaajana. Toinen haaste liittyy toiminnan organisointiin ja palkkioiden maksamiseen. Mikäli kokemusasiantuntijatoiminta kytkeytyy hankkeeseen, joka jossain välissä päättyy, voi sen jälkeen olla vaikea löytää tahoja, joka koordinoisi toimintaa ja maksaisi palkkiot. Toiminnalle olisi hyvä olla pysyvä koordinoijataho ja toimintaa kannattaa markkinoida laajalti potentiaalisille yhteistyökumppaneille, jotta kokemusasiantuntijoille olisi jatkossakin kysyntää.

Yhteenveto

Tarmo-hanke päättyy kesäkuussa 2021. Toimintamallin juurtuminen pysyväksi käytänteeksi on toivottavaa, sillä työllisyyspalvelujärjestelmä hyötyy asiakkaiden näkökulman aiempaa paremmasta huomioimisesta. Sosiaali- ja terveystieteissä on jo kokemusta kokemusasiantuntijoista ja toiminta on helposti siirrettävissä työllisyyspalvelujen puolelle.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

