

9

Vammaissosiaalityön osallisuusryhmät tietokäytäntöinä ja vuorovaikutteisina vaihtoalueina

Mari Kivistö & Liisa Hokkanen

Tässä luvussa tarkastelemme vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmiä tietokäytäntöinä ja vuorovaikutteisina vaihtoalueina. Tarkastelemamme asiakasosallisuusryhmätoiminta perustuu ajatukseen asiakkaiden ja ammattilaisten jakamasta sekä asiakkaiden kokemustiedon ja keskinäisen vertaistuen vahvistamasta palveluiden yhteiskehittämisestä (Hokkanen 2019). Asiakasosallisuusryhmätoiminnan paikannamme osaksi rakenteellista sosiaalityötä (ks. Valkama & Raisio 2016). Vammaissosiaalityöllä tarkoitamme tässä yhteydessä sosiaalityötä vammaispalveluissa.

Tietokäytännöt voidaan määritellä tietointressien ohjaamina tapoina, joilla tietoa muodostavat toimijat orientoituvat tiedon kohteisiin. Sosiaalityön tietokäytännöt kytkeytyvät rakenteisiin, kuten vallitseviin institutionaalisiin normeihin ja toimintakäytäntöihin. Nykysäilyksen mukaan tavoitteena pidetään vuorovaikutteisia tietokäytäntöjä, sillä sosiaalityön tieto ei ole ammattilaisten ja asiantuntijoiden yksin omistamaa, vaan asiakkaiden ja kansalaisten kanssa jaettavaa. (Knorr-Cetina 2001; Pohjola & Korhonen 2014; Kivipelto 2022.) Asiakasosallisuusryhmät asiakkaiden ja ammattilaisten jakamina tietokäytäntöinä liittyvät muutoksen tavoitteluun tietokulttuurissa (ks. Knorr-Cetina 2007). Tavoitteena on asiakkaiden ja ammattilaisten jaettu tiedonmuodostus (Palsanen & Kääriäinen 2015). Tällöin myös osallisuus ymmärretään laajempaan kuin asiakkaan mahdollisuutena vaikuttaa omakohtaiseen asiakasprosessiinsa.

Tarkastelumme keskiössä eivät siten ole yksittäisten vammaissosiaalityön asiakkaiden osallisuuskokemukset, joskin nekin heijastuvat tutkimukseemme, vaan asiakasosallisuus rakenteellisenä toimintatapana ja palvelujärjestelmäosallisuutena. Keskitymme asiakasosallisuuden mahdollisuuteen ja toteutumiseen palvelujärjestelmään rakennetun tietokäytännön, osallisuusryhmän, vaihtoalueella tulkiten vuorovaikutteisen vaihtoalueen mahdollistavan asiakkaiden osallisuutta rakenteellisella tasolla. Koska rakenteisiin vaikuttamaan pyrkivää tietoa muodostaa osallisuusryhmässä joukko asiakkaita ammattilaisen fasilitoimana, lähestymme rakenteellista sosiaalityötä tietotyön ja inklusiivisuuden (ks. Pohjola 2011) yhtymäpintana, jolloin tiedon tuotannossa ja vaikuttamisessa hyödynnetään yhteisöllisyyttä (Kivipeto 2021, 17–18).

Asiakasosallisuusryhmät perustuvat nimensä mukaisesti ryhmätoimintaan, mikä on Suomessa ollut vähän hyödynnetty toimintapa julkishallinnollisessa sosiaalityössä. Ryhmissä on kuitenkin potentiaalia, sillä asiakkaalle jo mahdollisuus osallistua ryhmätoimintaan voi olla voimaannuttava ja osallisuutta rakentava kokemus (Northern & Kurland 2001), joka uudistaa niin yhteisön jäsenten näkemystä itsestään kuin heidän toimintaansa (Hokkanen, Nikupeteri, Laitinen & Vasari 2016). Vammaisten ihmisten kokemustiedon tuleminen osaksi ammattilaisten asiantuntijatietoa ei kuitenkaan ole itsestään selvää. Ryhmätoiminnassa ryhmäläisten kokemusten riittävä erilaisuus sekä valmius reflektoida omaa ja muitten kokemuksia kuten myös toiminnan yhteys sosiaalityölle relevantteihin organisaatioihin on olennaista yhteisen asiantuntijuuden jalostumiselle (mt.).

Psykososiaalisen ryhmätoiminnan sijaan Suomessa on lisääntynyt erilaisten asiakasraatien käyttö esimerkiksi palveluiden kehittämisen yhteydessä. Deliberatiivisen demokratian ideaa soveltavassa asiakasraadissa tavoiteltua kohderyhmää edustava joukko ihmisiä keskustelee perusteellisesti valitusta asiasta tai ongelmasta siihen vaikuttaakseen (Raisio & Vartiainen 2011). Hallinto ja raatien organisoijat eivät kuitenkaan ole välttämättä tottuneet raadeissa usein käytettävään kokemus- ja tunneperäiseen argumentointiin (Kellokumpu 2023, 115–117; Meriluoto 2018). On vaativaa kuulla ja kääntää hallintokieli arjen kielelle tai arjen kokemukset hallinnon kielelle, mutta juuri kokemuksille ja ryhmäläisten omaehtoiselle sanoittamiselle tilan antaminen voi tuottaa tiedon vaihtoalueelle kaivattua viranomaistietoutta täydentävää tietoutta.

Erityistä kokemusasiantuntijuutta omaaville asiakasryhmille suunnatut asiakasraadit kytkeytyvät myös asiakasosallisuuden tavoitteen vahvistumiseen sekä sosiaalityössä laajemmin (esim. Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017) että vammaissosiaalityössä (esim. Heini, Hokkanen, Kontu, Kunttu, Lindroos & Ronimus 2019). Puhutaan jopa palveluiden asiakasohjautuvuudesta asiakkaiden toimiessa – ei pelkästään mielipiteensä kertojina – vaan palveluihin vaikuttajina (Pohjola ym. 2017). Asiakasosallisuuden, palveluihin vaikuttamisen ja jaetun asiantuntijuuden lisäksi asiakasraadit ja asiakasosallisuusryhmät kytkeytyvät keskusteluihin kokemusasiantuntijuudesta, etenkin sen palvelujärjestelmän yhteyteen liittyvistä yhteisöllisistä ja organisoiduista muodoista (Hokkanen ym. 2016).

Ammattilaisten ja vertaisryhmän muodostavien asiakkaiden yhteistyöllä tavoitellaan palvelujärjestelmän asiakaslähtöisyyden vahvistamista (Nykänen, Asunta & Mikkola 2022, 457). Toisaalta osallistuminen ja osallisuus erilaisissa kansalais- ja asiakasraadeissa on valikoivaa (Valkama & Raisio 2016). Kattava tiedottaminen ryhmään osallistumismahdollisuudesta ei ole realistista, konsensushakuisuus pyrkii ohjaamaan toimintaa eikä intensiiviseen ja tavoitehakuiseen kehittämiseen osallistuminen ole kaikille yhtä lailla mahdollista, kiinnostavaa tai vetovoimaista (mm. Roivainen 2015; Martin 2011). Kehittämiseen osallistumisen sijaan esimerkiksi moni vammaisista ihmisistä tavoittelee ensisijaisesti elämän ja osallisuuden mahdollistavia palveluja arkeensa (Tarvainen 2017, 51; Heini ym. 2019).

Asiakkaiden ja ammattilaisten jaetun asiantuntijuuden rakentumisesta vammaissosiaalityön käytännöissä on todettu tarvittavan lisää tutkimusta (Tarvainen 2017, 56). Vammaisten asiakkaiden fasilitoitua ryhmätoimintaa on aiemmin tarkasteltu rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta yksittäisessä vammaispalveluiden asiakasraatia koskevassa tutkimuksessa (Valkama & Raisio 2016). Lisäksi vammaispalveluiden asiakasraatitoimintaa on tarkasteltu diskursiivisesti valtasuhteiden ja osallistujien rooliin keskittyvästä näkökulmasta (Nykänen ym. 2022). Tässä tutkimuksessa tarkastelemme vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmiä tietokäytäntöinä ja vuorovaikutteisina vaihtoalueina kysyen: Miten vuorovaikutteiset vaihtoalueet muotoutuvat vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmätoiminnassa? Tutkimusaineistona hyödynnämme vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmiin tapaamisista koostuvaa aineistoa.

Sosiaalityön tietokäytännöt ja vuorovaikutteiset vaihtoalueet

Sosiaalityössä tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä, mutta sosiaalityön tiedontuotantoon ja tietokäytäntöihin on perinteisesti sisältynyt asiantuntijakeskeisyyttä vähemmän vuorovaikutteisuutta, asiakkaiden osallisuutta ja yhteistoiminnallisuutta (Pohjola, Pitkänen & Koivisto 2015, 174). Asiakkaiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksen konteksti on lähtökohdiltaan institutionaalinen ja valtasuhteet epäsymmetrisiä (esim. Nykänen ym. 2022). Sosiaalityön asiakaslähtöinen uudistaminen edellyttääkin uudenlaisten tietokäytäntöjen ja niitä määrittävien vaihtoalueiden kehittämistä (Pohjola ym. 2015).

Tietokäytäntöihin liittyy tavoitteellinen tiedon keruu, jakaminen ja (uudelleen) rakentelu (Pohjola & Korhonen 2014). Pohjola kollegoineen (2015) määrittelee tietokäytännöt ”jaettuina toiminnan muotoina, jotka muovautuvat, kehittyvät ja jaloistuvat avoimien kohteiden mukaan”. Sosiaalityön tietokäytännöissä toiminnan vuorovaikutteisuus ja vastavuoroisuus nähdään tärkeänä, joten asiakkaiden hyödyntäminen yksinomaan rationaalisina informantteina tai käytäntöjen staattisuus ei täytä tietokäytäntöjen määritelmää. (Mt., 176.) Vuorovaikutteisissa tietokäytännöissä tietoa luodaan ja muunnetaan verkostoissa, mikä vammaissosiaalityöhön sovellettuna tarkoittaa niin vammaispalveluiden hallinnon ja sosiaalityöntekijöi-

den keskinäisen vuorovaikutuksen toimivuutta kuin vammaispalveluiden kykyä kommunikoida avoimessa suhteessa kansalaisiin, vammaisiin henkilöihin, asiakkaisiin, muihin ammattilaisiin ja organisaatioihin sekä toimintaympäristöön, sekä tunnistaa uudistuvia haasteita ja tarjoutuvia mahdollisuuksia (Pohjola & Korhonen 2014). Sekä Knorr-Cetina (2007) että Pohjola kollegoineen (2015, 174) korostavat tietokäytäntöjen kohteen jatkuvan avonaisuuden pitämisen merkitystä, koska myös sosiaalitoiminnan kohteena olevat ilmiöt ovat dynaamisia ja muuntuvia, ja tilanteet moniin suuntiin kiinnikkeisiä.

Pohjola kumppaneineen (2015, 174) tarkastelee vuorovaikutteista asiantuntijuutta ja yhteistoiminnallisesti tuotettavaa tietoa vaihtoalueena. Vaihtoalueella he tarkoittavat käsitteistä, välineistä ja toimintatavoista koostuvaa vuorovaikutuksen paikkaa, joka määrittää muotoutuvaa tietoa ja tietokäytäntöä. Vaihtoalueella toiminnan kohteesta eli työstettävästä asiasta rakentuu tietoa ja kohde muovautuu ammattilaisten ja asiakkaiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistoiminnassa. Vaihtoalue edellyttää, että toimintaan osallistuvat jakavat jonkin kielen, kulttuurin ja toiminnan osan, mikä mahdollistaa toisten tiedon ja kokemusten ymmärtämistä. Kuitenkaan täysin yhdenmukaisia elämäntilanteita, käsitteistöä tai kulttuuria ei edellytetä. (Mt., 176–178.) Voidaankin olettaa, että kokemusten heterogeenisuudelle rakentuva vuorovaikutteisuus tuottaa kaivattua lisäarvoa vaihtoalueella muotoutuvan tiedon laadulle ja käytettävyydelle.

Tietokäytäntöjen ja niiden vaikuttavuuden näkökulmasta on merkityksellistä, miten toiminnan kohde määrittyy ja mistä tai keneltä käsiteltävä tieto tulee (Pohjola & Korhonen 2014). Mikäli esimerkiksi vammaissosiaalitoiminnan asiakasosallisuusryhmissä pitäydytään pelkästään ammattilaisten määrittämien kohteiden käsittelyssä ammattilaisen määritelmässä myös vuorovaikutuksen toteutumisesta, kyseessä on yhdensuuntainen vaihtoalue (Pohjola ym. 2015, 178). Pohjola kumppaneineen (mt., 179; ks. myös Palsanen & Kääriäinen 2015) korostaa lisäksi, että tasavertaisuuden näkökulmasta yhteistoiminnassa on tärkeää, että ammattilaisetkin jakavat omia kokemuksiaan, myös palvelukäytänteiden epäkohdista. Parhaimmillaan vuorovaikutteisten tietokäytäntöjen kautta hahmottuu palvelukapeikkoja ja löytyy uudistuvia tapoja toteuttaa vammaisten oikeutta syrjimättömyyteen, mahdollisuuksien yhdenvertaisuuteen, itsemääräämiseen, täysimääräiseen ja aitoon yhteiskunnalliseen osallisuuteen, osallistumiseen ja suojeluun (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Lähtökohdiltaan vammaissosiaalitoiminnan asiakasosallisuusryhmät ovat tälle tavoitteelle merkityksellisiä tietokäytäntöjen vaihtoalueita ja yksi tapa luoda käytänteitä, joilla palveluja voidaan suunnata paremmin toteuttamaan perimmäistä tarkoitustaan vammaisten oikeuksien toteutumisesta.

Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimusta varten haettiin luvat niistä vammaispalveluorganisaatioista, joissa asiakasosallisuusryhmätoiminta käynnistettiin. Organisaatioissa järjestettiin infotilaisuuksia sekä lähetettiin materiaalia potentiaalisille ryhmiin osallistujille. Ryhmiin osallistuneilta pyydettiin kirjallisesti vapaaehtoisuuteen perustuva tietoinen suostumus ennen tapaamisten tallentamista. Ennen suostumusten allekirjoittamista fasilitaattoreina toimineet sosiaalityöntekijät kertoivat tutkimuksen tarkoituksen ja henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet.

Tutkimuksessa tarkasteltava asiakasosallisuusryhmätoiminta toteutui osana valtakunnallista vammaissosiaalityön tutkimus- ja kehittämishanketta. Osa hankkeen kehittämiskohteista oli hankesuunnitelmassa määriteltyjä, mutta tarkoitus oli jättää tilaa myös vammaisten ihmisten tunnistamille ja ryhmissä päätettäville kehittämiskohteille.

Tutkimuksessa hyödynnettävä aineisto koostuu kahdessa eri vammaispalveluorganisaatiossa vuonna 2017 toimintansa aloittaneiden asiakasosallisuusryhmien (A, B, C) kolmesta ensimmäisestä tapaamisesta (ks. taulukko 1). Ryhmät B ja C olivat alun perin samaa ryhmää, joka jaettiin ensimmäisen kokoontumisen jälkeen kahtia. Ryhmiin osallistui aikuisia vammaispalveluja käyttäviä henkilöitä ja fasilitaattorina toimi sosiaalityöntekijä. Joihinkin tapaamisiin osallistui myös muita yksittäisiä henkilöitä, kuten opiskelijoita tai avustajia. Asiakasosallistujat tulivat erilaisista taustoista ja elämäntilanteista edustaen useita vammaryhmiä. Heitä yhdisti oma-kohtainen kokemus vammaispalveluista sekä eriasteisesti myös niitä koskevan käsitteistön tuntemus, mikä lähtökohtaisesti mahdollistaa toisten tiedon ja kokemusten ymmärtämistä (ks. Pohjola ym. 2015).

Taulukko 1. Asiakasosallisuusryhmäaineiston kuvaus

Ryhmät	Tapaamiset, ryhmien kokoonpanot ja aineiston laajuus		
	1. tapaaminen	2. tapaaminen	3. tapaaminen
A	sosiaalityöntekijä + 7 asiakasosallistujaa	sosiaalityöntekijä + 5 asiakasosallistujaa (+ opiskelija)	sosiaalityöntekijä + 5 asiakasosallistujaa
	105 minuuttia, 29 sivua	112 minuuttia, 47 sivua	105 minuuttia, 28 sivua
B	sosiaalityöntekijä + 10 asiakasosallistujaa (+ ohjaaja)	sosiaalityöntekijä + 6 asiakasosallistujaa (+ 2 henkilökohtaista avustajaa + ohjaaja + opiskelija)	sosiaalityöntekijä + 4 asiakasosallistujaa
	112 minuuttia, 31 sivua	112 minuuttia, 33 sivua	106 minuuttia, 31 sivua
C		sosiaalityöntekijä + 5 asiakasosallistujaa (+ ohjaaja)	sosiaalityöntekijä + 4 asiakasosallistujaa (+ ohjaaja + vieras)
		118 minuuttia, 36 sivua	115 minuuttia, 31 sivua

Asiakasosallisuusryhmän autenttiset keskustelut tallennettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Kukin tallenne oli kestoltaan vajaa kaksi tuntia. Litteraatiota syntyi kuskakin tapaamisesta 28–47 sivua.

Analyysi

Jo tutkimuksen suunnitelmavaiheessa syntynyt ajatus mahdollisuudesta soveltaa analyysissa vuorovaikutteisen vaihtoalueen käsitettä tietokäytäntöihin kytkeytyen (Pohjola ym. 2015) vahvistui aineistoon tutustumisen myötä. Vammaissosiaalityön osallisuusryhmätoiminta edustaa tutkimuksessamme tietokäytäntöä ja osallisuusryhmän tapaamiset siihen sisältyvää vaihtoaluetta sekä vuorovaikutuksen paikkaa.

Aloitimme analyysin aineistoon tutustumalla ja tutkimuskysymystä hahmottelemalla. Luimme aineistoa ensin teoriaohjaavasti teemoitellen ja osallisuusryhmätoiminnan muotoutumista tarkastellen. Vuorovaikutteisen vaihtoalueen näkökulma huomioitiin tarkastelemalla asiakasosallisuusryhmien toiminnan organisoitumista, käsitteiden käyttöä sekä käsiteltävien asioiden valintaa ja muovautumista (ks. Pohjola ym. 2015). Vuorovaikutteisen vaihtoalueen käsite auttoi myös huomioimaan mahdolliset haasteet toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa (ks. Maksniemi, Kekoni & Vornanen 2023). Analyysin perusteella vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmät muotoutuvat vaihtoalueiksi ryhmäytymisen käynnistymisenä ja edistämisenä, yhteisen ymmärryksen etsimisenä ja toiminnan kohteiden valitsemisena sekä toiminnan kohteiden eriytyvänä muovautumisena (ks. taulukko 2).

Taulukko 2. Asiakasosallisuusryhmätoiminnan muotoutumista ilmentävät teemat

Yläteemat	Alateemat
Ryhmäytymisen käynnistyminen ja edistäminen	Aiempien yhteyksien tunnistaminen ja uusien suhteiden luominen
	Omien kokemusten jakaminen ja toisten asiantuntijuuden tunnustaminen
	Asiakasosallistujien osallistumismahdollisuuksiin huomion kiinnittäminen
	Tavoitteelliseen ryhmätoimintaan pyrkiminen
Yhteisen ymmärryksen etsiminen ja toiminnan kohteiden valitseminen	Palvelujärjestelmän hallinnollisilla käsitteillä puhuminen
	Jokapäiväisen arjen konkretian keskusteluun tuominen
	Etukäteen määriteltyjen kehittämiskohteiden esitleminen
	Omista kokemuksista kumpuavien asioiden käsittelyyn nostaminen
Toiminnan kohteiden eriytyvä muovautuminen	Asiakasosallistujien kokemustiedon huomioiva toiminnan uudistamiseen eteneminen
	Organisaation ja ammattilaisten tuomien kohteiden kommentoinnissa pitäytyminen

Yläteemat kuvaavat pelkistetyksi myös vaihtoalueiden vaiheittaista ”syntyä”, vaikka ne limittyvät keskenään. Esimerkiksi ryhmäytymisen käynnistymisen yhteydessä nostettiin jo esille ensimmäisiä ehdotuksia toiminnan ja siihen liittyvän tiedon vaihdon kohteiksi, ja toiminnan edetessä ja muovautuessa tiedon rakentelun lomassa kiinnitettiin edelleen huomiota ryhmäytymiseen. Teemoitteleva analyysi ei kuitenkaan yksinään tehnyt näkyväksi ryhmille ominaista toimintatapaa, joten tarkensimme katsettamme teemojen sisällä vaihtoalueella toteutuvaan vuorovaikutukseen. Lisäksi erittelimme ryhmissä tapahtuvaa vuorovaikutusta puhetilan käyttöä laskemalla (ks. Männikkö 2011), missä pelkistyy ryhmämuotoisen vaihtoalueen vuorovaikutuksen erityisyys.

Käsittelimme seuraavaksi kutakin teemaa omassa alaluvussaan, mitä ennen käymme omassa alaluvussaan läpi asiakasosallisuusryhmien jäsenten puheosuuksista tekemämme laskelmat. Luvun lopuksi peilaamme havaintojamme osallisuuden kytkeytyvien vuorovaikutteisten tietokäytäntöjen ja vaihtoalueiden tavoitteisiin sekä rakenteellisen sosiaalityön näkökulmaan.

Hyödynnämme tarkastelussamme suoria aineisto-otteita, joista on poistettu tulokinnan kannalta tarpeetonta puhetta, toistoja sekä täytesanoja. Laajimmat poistot ja tekemämme tarkennukset on merkitty hakasulkeisiin. Anonymiteetin vahvistamiseksi tunnistamista mahdollistava puhe, kuten vammaisuuden ja vammautumisen käsittely, on korvattu hakasulkuihin sijoitetulla tekstillä. Lisäksi joitakin murreilmaisuja on muokattu. Osallistujista on käytetty pseudonimiä. Ryhmäkeskusteluäänitteen litteroinnin haastavuuden vuoksi pois jääneet sanat on merkitty kaarisulkuihin.

Osallisuusryhmien muotoutuminen vuorovaikutteisina vaihtoalueina

Puhetilan jakautuminen

Sosiaalityön interventiona ryhmätoiminta on nähty tavoitteellisena, sosiaalisena prosessina, jossa vapaaehtoisuus, demokraattinen osallistuminen sekä ryhmän vetäjän asemoituminen ja osaaminen ovat merkityksellisiä. Ryhmätoiminnan sujuvuutta edistävät vertaistuellinen ilmapiiri, keskinäisten kokemusten jakaminen, ryhmän sisäinen kontrolli ja ryhmän jäsenten tasavertainen oikeus osallistua keskusteluun (Northern & Kurland 2001, 25, 35; ks. Palsanen & Kääriäinen 2015). Puheosuuksien laskeminen valaisi tasavertaisen osallisuuden toteutumisen vaativuutta osallisuusryhmissä. Laskennassa kunkin tapaamisen puhetila muodostaa 100 prosenttia puheesta, mihin jokaisen ryhmän jäsenen puheosuus suhteutettiin (ks. Männikkö 2011, 220). Havaitsimme, että vuorovaikutus jakautuu ryhmissä epäsymmetrisesti (ks. taulukko 3). Ryhmät B ja C jakautuivat ensimmäisen tapaamisen jälkeen omiksi ryhmikseen.

Taulukko 3. Asiakasosallisuusryhmien puhutilan jakautuminen

Ryhmä	1. tapaaminen	2. tapaaminen	3. tapaaminen
A	Sosiaalityöntekijä: 42 %	Sosiaalityöntekijä: 26 % Opiskelija: 18 % Yht: 44 %	Sosiaalityöntekijä: 54 %
	Petri: 27 % Merja: 10 % Saija: 10 % Timo: 4 % Riikka: 3 % Jesse: 2 % (mukana alussa) Hilma: 2 %	Jesse: 22 % Petri: 19 % Merja: 6 % Inkeri: 5 % Timo: 4 %	Maarit: 18 % Petri: 11 % Saija: 8 % Jesse: 7 % Merja: 1 % Timo: 1 %
B	Sosiaalityöntekijä: 54 % Ohjaaja: 1 % Yht: 55 %	Sosiaalityöntekijä: 45 % Ohjaaja: 0,5 % Opiskelija: 0,5 % Yht: 46 %	Sosiaalityöntekijä: 36 %
	Marianne: 12 % Ritva: 4 % Anne: 2 % Julia: 1 % Tuomas 8 % Irmeli: 7 %	Marianne: 20 % Ritva: 8 % Sari: 8 % Mira: 7 % Anne: 6 % Julia: 5 %	Marianne: 31 % Ritva: 15 % Julia: 14 % Anne: 4 %
C	Keijo: 6 % Jukka: 2 % Enni: 2 % Katja 1 %	Sosiaalityöntekijä: 34 % Ohjaaja: 6 % Yht: 40 %	Sosiaalityöntekijä: 37 % Ohjaaja: 7 % yht: 44 %
		Keijo: 22 % Jimi: 14 % Jukka: 13 % Irmeli: 9 % Enni: 2 %	Tuomas: 18 % Keijo: 14 % Jimi: 10 % Jukka: 10 % Vieras: 4 %

Puheosuuksien perusteella aineistomme kaltaisessa, julkishallinnon palveluorganisaatioon tiiviisti kytkeytyvässä asiakasosallisuustoiminnassa, organisaation ja ammattilaisten ääni asemoitui vahvaksi. Fasilitaattorina toimineen sosiaalityöntekijän puheosuus oli enimmillään yli puolet koko tapaamisen puhetilasta (vrt. Männikkö 2011; Nykänen ym. 2022). Ammattilaisten puheaika osallisuusryhmien tapaamisissa vaihteli 36:sta prosentista 55:een prosenttiin. Eri vammaispalveluorganisaatioiden osallisuusryhmien välillä ilmeni myös viitteitä ammattilaisten, lähinnä sosiaalityöntekijän, käyttämän puhutilan eriytymisestä prosessin edetessä. Ryhmä A:n kohdalla ammattilaisten yhteenlaskettu puheaika tapaamisissa nousi kolmen tapaamisen aikana 42:sta prosentista 44:een ja 54:een prosenttiin, kun ryhmissä B ja C ammattilaisten puheaika laski ensimmäisen tapaamisen 55:stä prosentista (B/C) seuraavien tapaamisten 46:een ja 36:een (B) sekä 40:een ja 44:een prosenttiin (C).

Myös asiakasosallistujien kesken puheosuudet eriytyivät; yksittäisen asiakkaan tapaamisissa käyttämä puheaika vaihteli yhdestä prosentista 31:een prosenttiin. Jo-

kaisessa tapaamisessa oli asiakkaita, joiden puhe sai selvästi muita enemmän tilaa sekä asiakkaita, joiden puhetila oli minimalistinen. Puhetilan kautta tarkastellen yhteenlaskettuna kahdessa ryhmässä asiakkaiden osallistuminen toiminnan edetessä vilkastui (B, C) ja yhdessä ryhmässä niukentui (A).

Toiminnan ja siihen liittyvän vuorovaikutuksen taustalla vaikuttavien valtasuhteiden avoin tiedostaminen on välttämätöntä, kun tavoitteena on asiakkaiden näennäisen osallisuuden sijaan aito ja vaikuttava osallisuus (Kivipelto 2021, 18; ks. Beresford & Croft 2004). Esimerkiksi vammaissosiaalityössä on olennaista, minkä taiteiden tietokäsityksen pohjalta asioita määritellään (Tarvainen 2017, 48), mitä siirrymme osallisuusryhmien näkökulmasta seuraavaksi analysoimaan.

Ryhmäytymisen käynnistyminen ja edistäminen

Yhteisen taustahankkeen vuoksi asiakasosallisuusryhmien käynnistymisessä oli yhtäläisyyksiä. Ensimmäisen tapaamisen aluksi fasilitaattoreina toimineet sosiaalityöntekijät kertoivat asiakasosallistujille toimintaan kytkeytyvästä tutkimuksesta, taustahankkeesta ja kehittämistavoitteista, kuten asiakasosallisuudesta ja syrjäytymisen ehkäisemisestä.

Vuorovaikutteisten tietokäytäntöjen rakentumiselle on tunnistettu merkitykselliseksi ryhmäytyminen, jolle on annettava toiminnassa riittävästi aikaa (Pohjola ym. 2015, 181). Asiakasosallisuusryhmissä oli läsnä ryhmän kaksoistavoite yhtäältä kehittää asiakkaiden kokemuspohjaisen tiedon ja asiantuntijuuden asemaa palveluiden kehittämisessä ja toisaalta rohkaista asiakasosallistujia osallistumiseen vertaisuuteen perustuvan ryhmän tukemana. Lähtökohtaisesti kyseessä on vertaisryhmä, koska ryhmän kaikilla asiakasjäsenillä oletettiin olevan kokemusta vammaisuudesta, vammaisena elämisen arjesta ja vammaispalveluista. Palveluiden kehittämistä tukemaan luotujen ryhmien on havaittu voimaannuttavan ja valtaistavan jäseniään samaan tapaan kuin vertaistuelliset ryhmät (Törrönen & Sharpe 2016). Ryhmän vuorovaikutuksen avoimuus ja osallistujien voimaantuminen ovat resursseja, jotka mahdollistavat tiedon jakamista ja luomista. Onnistuneelle ryhmätoiminnalle keskeistä on tasavertainen kohtaaminen ja ymmärryksen osoittaminen (Palsanen & Kääriäinen 2015, 197; Nykänen ym. 2022, 465).

Osallisuusryhmissä sekä fasilitaattoreina toimineet sosiaalityöntekijät että asiakasjäsenet pyrkivät alusta lähtien luomaan myönteistä ilmapiiriä ryhmään. Seuravasta keskusteluotteesta ilmenee, miten ensimmäisessä tapaamisessa välittömästi esittäytymisen yhteydessä ryhmissä alkoi jäsenten välisten suhteiden luominen – myös ammattilaisten ja asiakkaiden kesken, sekä tutustuminen henkilökohtaisiin kokemuksiin jakamalla. Samassa yhteydessä ryhmien asiakasjäsenet nimesivät ensimmäisiä kehittämistarpeita, kuten tarpeen parempaan tiedon saantiin, mikä nostettiin esille molempien ryhmien (A, B/C) ensimmäisessä tapaamisessa. Esittäytymiskierroksen yhteydessä asiakasosallistujia pyydettiin myös kertomaan ryhmään osallistumisen motivaatioistaan.

Keskusteluotteesta on aistittavissa, että useilla ryhmän jäsenillä on tottumuksia ryhmässä toimimiseen ja oman tilanteensa jakamiseen sekä tiedostettu intres-

si ryhmään tulemiseen. Hyvät vuorovaikutustaidot ja tottumus ryhmämuotoiseen toimintatapaan näkyvät toiset läsnäolijat kuuntelevana ja huomioivana toimintana sekä puheen avulla yhteyksien rakentamisena edellisiin puhuihin. Samoin halutaan luoda henkilökohtainen yhteys läsnä olevaan työntekijään tai yleisemminkin vammaispalveluiden työntekijöihin. Läsnäolijat avaavat heti kohtaamisen alkumetreillä omaa elämäntilannettaan hyvinkin yksityiskohtaisesti ja runsaasti tuoden esiin muun muassa vammautumistaan, diagnoosejaan, perhe- ja elämäntilannettaan sekä asuinpaikkaansa. Näillä tiedoilla voi nähdä kaksinaisen tehtävän: ne yhtäältä ryhmäyttävät ja toisaalta antavat viitteitä, millaista asiantuntemusta vammaispalveluiden asiakkuudesta puhujalle on elämänsäkulussa kertynyt. Ryhmään osallistumisen intressi tuodaan esiin hyvinkin selkeästi sekä omakohtaisena että yhteyksinä omaan taustayhteisöön tai muihin vaikuttamisen areenoihin.

Julia: Mie oon [nimi], varmaan [ohjaajalle] tältä päivältä tuttu nimi, taisin soittaa siulle kuljetuspalveluista.

Ohjaaja: Soititko?

Julia: Joo, et miten saa hakemuksen perille, sähkösest [--]. Miuta lähinnä kiinnosti [asiakasosallisuusryhmässä] nyt, on niin paljon kaikkea uutta tullut tähän, sote-uudistukset, ja sitte, yhistyks(-) jossa oon mukana hallituksessa.

Jukka: [Nimi] ja aika monessa sopassa mukana, oman kokemuksen noihin kuljetushommiin ja kaikkiin näihin käyttäjän puolelta.

Irmeli: Ja, mie oon [nimi], ja tämä [ohjaaja] on myös [--] soittanut viime kesänä minulle ja sanonut, että käykö se näin vai miten se käy ja, olin hyvin yllättynyt. Meinas mennä sormet suuhun, että mitenkä se nyt noin helposti kävi. Mutta se oli ihan hyvä. Olen kuljetuspalveluun erittäin tyytyväinen, ja sitten mie oon tässä [asiakasosallisuusryhmässä] mukana, koska näit asioita ei saa muuten kehittymään, jos täällä ei oo ihmisiä, jotka sanoo niistä asioista, et mitä he etupäässä haluaa.

Keijo: [Nimi], varmaan pisimmän matkan päästä tuolt [--] asuinpaikan kuvausta] Kyl mä oon tässä mukana ihan sen takia, että jos pystys auttamaan tulevia vammautuneita, vammautuvia ihmisiä. Kyl mua tuo syrjäytyminen lähinnä, ku tunnen paljon ja oon noissa kuntoutuslaitoksissa kiertänyt, ni huolestuttaa kovasti, varsinkin nuorten vammasten kohalla. Se mulla on tässä motiivina.

Anne: [Nimi]. Mie nyt lähinnä tuohon [Keijon] sanoihin kyllä yhdyn [--]. Iteki oon monessa sopassa mukana ja, et sitä sais jaettua just nimenomaan

tota tietoo sit eteenpäin. [--] viimeks tänään on tullu puhelu et, kun tietoo ei saa, sitä ei oo.

Ritva: Mie oon [nimi] [-- asuinpaikan ja vammautumisen kuvausta] aktiivi-ihminen, toimint kaikenlaises puljus mukana, miul on vähän semmonen paha tapa ollu kaikis. Mut nyt mie ajattelin, et jos täst ois hyötyy miulle ja muille ihmisille, koska meill [paikkakunta] on niin umpinainen kunta, et siel ei oo tietoo mistään. Ihan turha on kysellä mittään, ku kaikki ihmiset on, tääl on näitä, terveyskeskukses kukkaa ei tiiä mittää. Se tiedonsaanti on nyt se tärkeä. Ja sit vois viiä etteenpäin sitä tietoo. [-- tiedonsaannin tärkeiden kuvaus esimerkin avulla]

Enni: Eli mie oon [nimi] [-- vamman ja diagnoosin kuvausta] ja haluan kehittää kuljetuspalveluita ja henkilökohtaisen avustajan palveluita ja haluan olla mukana senkin takia, että voi omalle yhdistykselleni sitten kertoilla uusia juttuja, mitä täällä tulee ilmi [--]

Marianne: Mie oon [nimi] [-- runsas ja tarkka asuinpaikan kuvaus] Miu vahvuus on se, että mie oon suunnitellu aikanaan jos jonkinlaista versiota, myös kuljetuspalveluista lama-aikana tehnyt ihan oman version [-- vamman ja vertaisryhmän kuvausta] Mukana lähes kaikessa mahdollisessa, mitä tässä kunnossa oleva ihminen nyt vielä pystyy olemaan.

Tuomas: [Nimi, paikkakunta] [-- vamman ja elämäntilanteen kuvausta] [Keijon] sanoihin on helppo kyllä yhtyä, minkä takii oon lähteny mukaan, niin on justiinsa se, että mikä ois oma panos, olla mukana, yhteiskunnallisesti kehittää asioita eteenpäin. Toki ite siitä nauttia, mut ennen kaikkee niille tuleville sukupolville. Ja toi, syrjäytymisen ehkäseminen ennen kaikkea on yks iso asia, mikä on syytä ottaa ihan vakavasti. [--] Mut myöski tosiaan toi tiedon saaminen ja jakaminen, siihen oon iteki törmänny monta kertaa että, miten se riittävä tieto olis sellases muodossa ja sellases paikka että sen löytäis ylipäätänsä. Jos ei sitä aktiivisesti lähde hakemaan niin saattaa olla hyvinkin vaikee päästä puusta pitkään.

Katja: [Nimi] [-- lyhyt maininta vammasta, jonka vuoksi vuorovaikutukseen osallistuminen voi olla haastavaa]. Miuta kiinnostaa omat asiat ja mistä saa tietoa ja miten voi neuvoa toisia.

(Osallisuusryhmä B/C, 1. tapaaminen)

Samantapaisia ryhmään osallistumisen motiiveja nousi esiin eri puolilla Suomea kokoontuneiden osallisuusryhmien (A ja B/C) ensikohtaamisessa. Motivaatiot liittyivät haluun vaikuttaa myönteisesti paitsi omaan ja oman vammaryhmän myös

muiden vammaisten ihmisten asemaan nyt ja tulevaisuudessa. Motivaationa korostuivat sekä omien kokemusten esille tuominen ja paikallisten palveluiden kehittäminen että yhteiskunnallisesti laajempien vaikutusten aikaansaaminen. (Palsanen & Kääriäinen 2015; Nykänen ym. 2022.) Myös palvelujärjestelmän rakenteelliset muutokset motivoivat osallistumaan.

Samaan tapaan kuin aiemmin on havaittu (mm. Meriluoto 2018), myös näissäkin asiakasosallisuusryhmissä usean asiakasjäsenen, vaikkakaan ei kaikkien, taustalla oli aktiivista vammaisyhdistystoimintaa sekä runsaasti aiempaa kokemusta palvelujärjestelmässä toimimisesta, mikä saattoi olla yhteydessä kehittyneisiin vuorovaikutustaitoihin ja rohkeuteen tuoda näkemyksiään esille. Toisaalta ryhmäytyminen tuottaa myös yhdenmukaisuuspainetta, ja vuorovaikutus jakautui asiakasosallisuusryhmissä epäsymmetrisesti alusta lähtien. Seuraava, toisesta osallisuusryhmästä oleva aineistositaatti tekee näkyväksi, ettei kaikille asiakasjäsenille ollut helppoa sanoittaa, miksi oli lähtenyt toimintaan mukaan. Sitaatissa sosiaalityöntekijä tukee kahta ryhmän asiakasjäsentä mukaan esittäytymiskierroksen vuorovaikutukseen.

Timo: Eli terve, mä oon [nimi] ja...mitä mä nyt kertoisin? Mä oon...En mä oikein tiijä, mitä mä kertoisin.

Sosiaalityöntekijä: Sähän käyt työssä?

Timo: Niin. Mä oon [työtoimintapaikan nimi] ollu tuolla [työtoiminnan sisällön kuvaus] hommissa nyt tammikuusta lähtien, ja aikasemmin mä oon ollu samassa paikassa mutta, [työtoiminnan sisällön kuvaus] ja, tämmöstä. Kai se oli siinä.

Sosiaalityöntekijä: Sä voisit sit kertoa oman nimesi ja mitä haluat itse kertoa. Eli kerro ihan oma nimesi ensin.

Hilma: Mä oon [nimi].

Sosiaalityöntekijä: Mikä sai sinut lähtemään mukaan tähän meidän ryhmään?

Hilma: No ihan vapaasta tahdosta.

Sosiaalityöntekijä: Tervetuloa.

Hilma: Joo.

(esittäytyminen siirtyy ryhmän muihin jäseniin)

(Osallisuusryhmä A, 1. kokous)

Timon ja Hilman puheesta tunnistaa, että asiakasosallisuusryhmässä toimiminen on vaativaa, mitä ei helpota ryhmän muiden jäsenten kokeneisuus esimerkiksi järjestö- ja vaikuttamistoiminnassa. Vaihtoalueen vastavuoroisuus edellyttää tasavertaisuutta ja keskinäistä jakamista (Pohjola ym. 2015). Ryhmadynamiikkaan vaikuttaminen on kuitenkin vaativaa erityisesti vahvasti tehtävä- ja organisaatiokeskeisyyteen orientoituneessa ryhmässä (Männikkö 2011), jollainen palveluiden kehittämiseen suuntautuvasta ryhmästä helposti muotoutuu (Meriluoto 2018). Hilma jättäytyikin pois ryhmän seuraavista kokoontumisista ja Timon puhetila pysyi myös jatkossa niukkana (ks. taulukko 1). Tietokäytäntöjen näkökulmasta riskiksi muodostuu osallisuusryhmässä muotoutuvan tiedon yksipuolistuminen vaihtoalueen toimijoiden valikoituessa.

Sekä onnistuneen ryhmäprosessin että muotoutuvan tiedon kattavuuden näkökulmasta on tärkeää, että kommunikaatiota on paitsi ammattilaisen välittämänä myös ryhmän jäsenten välillä (Northern & Kurland 2001). Asiakasjäsenten keskinäinen kokemusten jakaminen ja vertailu mahdollistaa vertaistuen lisäksi toisilta oppimista ja yhteisen tiedon jalostumista (Pohjola ym. 2015, 182; Hokkanen ym. 2016). Asiakasosallisuusryhmissä annettiinkin paljon tilaa omien kokemusten jakamiselle samalla muistuttaen ryhmässä jaetun luottamuksellisuudesta. Toisaalta toiminnan alkuvaiheista lähtien sekä jotkut asiakasjäsenet että sosiaalityöntekijä ”suitsivat” henkilökohtaisten kokemusten kertomista. Tämä kytkeytyy ryhmän sisäiseen kontrolliin ja ryhmän tehtäväkeskeisyyden korostumiseen (ks. Northern & Kurland 2001; Männikkö 2011), jota perusteltiin hankesuunnitelmalla ja -aikataululla sekä vaikutusten aikaansaamisella (ks. Meriluoto 2018).

Seuraavassa keskusteluotteessa Tuomas muistuttaa jo ensimmäisessä tapaamisessa kehittämislle varatun ajan rajallisuudesta ja esittää, että kehittämiskohteisiin pureuduttaisiin pienempinä osa-alueina ja kohdennetusti. Välittömästi puheenvuoron jälkeen muut asiakasjäsenet kuitenkin palaavat omiin kokemuksiinsa henkilökohtainen apu -palvelun toteutuksesta ja siinä kohtaamistaan vaikeuksista, jolloin Tuomas pyrkii uudestaan, nyt sosiaalityöntekijän tukemana, viemään keskustelua yleisemmälle tasolle.

Tuomas: [--] jonkun verran täs kuitenkin aikaa, ku 2019 asti on projekti ole-massa. Sais purettuu asioita pienempiin osa-alueisiin, sitte pääsis enem-män nimenomaan sinne prosessiin kiinni, mut toisaalta myöskin niihin, vaikuttaviin tekijöihin, sidosryhmiin, kiinni. Että, millä tavalla esimer-kiks tiedon kulkemiset ja ne apuvälineet ja kuljetuspalvelut, minkälaisia elementtejä niissä pitää olla, että ne toimii hyvin, [--] et mis ois kehittä-misen paikka. Ite ainaki toivosin, [--] paneuduttas oikeesti kysymykseen, että minkä takia, miksi näin on, eikä sitten vaan, että todetaan jotain. [--] monenlaisii kokemuksi on olemassa. Sinällänsä ilahduttava kuulla että... ku me päästään asioist eteenpäin ja päästään noit yksityiskohtii sitte pures-kelemaan tarkemmin.

Enni: [m]iulla [--] kävi esimerkiks parhaimmillaan kuus eri henkilöö haastateltavana. [--] Tällä hetkel miul on kaks vakituista [henkilökohtaista] avustajaa, joitten kaa on työsopimus, sit on kaks palvelusetelin kautta, jotka tekkee mulla keikkahommaa.

Ritva: Ja sit se miullaki, ku sen vakiavustajan sanoin irti ni, kuus ihmistä on viikon sisäs käynt, ja kaik alottaa uuestaan joka kerta, ni se on kamalaa ihan.

Marianne: Mie tiän ton.

Ritva: Alotan neuvomaan taas, alotan alust. Ja, sit ku just huomant, et ai, täähän on fiksu ihminen, ni se ei tuukaan ennää, se on loppu.

Tuomas: Säästetäänkö paukkuja sinne, (--)?

Ritva: Tää on niin kuuma asia...

Sosiaalityöntekijä: Ja siis ihanan vilkasta keskusteluu. Tää lupaa ihan hyvää, mut Tuomas on kyl ihan oikees et mennään eteenpäin.

(Osallisuusryhmä B/C, 1. kokous)

Yleisemmällä tasolla asioista keskustelemista pidetään tärkeänä kehittämiseen kiinni pääsemiseksi (Palsanen & Kääriäinen 2015). Kehittäminen on, riippumatta siitä, onko kyse hankekehittämisestä, yleensä aikataulutettua ja etukäteen suunnattua. Samaan tapaan kuin kokemusasiantuntijoilla myös osallisuusryhmien asiakasosallistujissa vaikuttaa olevan heitä, jotka toimivat vaivatta tarjotun tilan reunaehdoissa ja toisaalta heitä, joiden tavoitteet ja toimintatavat eivät solahda annettuun tilaan (ks. Meriluoto 2018; Kellokumpu 2023). Tämä voi valikoida toiminnasta poistettavia ja kaventaa kehittämisessä huomioiduksi tulevien näkökulmien moninaisuutta.

Yhteisen ymmärryksen etsiminen ja toiminnan kohteiden valitseminen

Fasilitaattorina toimineet sosiaalityöntekijät kertoivat myös ryhmien myöhemmissä tapaamisissa taustahankkeessa etukäteen määritellyistä kehittämisen tavoitteista (vrt. Palsanen & Kääriäinen 2015). Ryhmien asiakasjäsenet puolestaan esittivät itseään kiinnostavia kehittämiskohteita osallisuusryhmätoiminnan alusta alkaen. Pohjolan ja kumppaneiden (2015) mukaan vuorovaikutteisiin tietokäytäntöihin liittyvällä vaihtoalueella ammattilainen ja asiakas pystyvät (parhaimmillaan) jaetun käsitteistön ja kielen avulla vaihtamaan tietoa ja toimimaan vuorovaikutteisesti. Osallisuusryhmissä sosiaalityöntekijät avasivatkin keskustelua käsitteistä, kuten osallisuudesta, yhteisen ymmärryksen mahdollistamiseksi.

Seuraavassa keskusteluotteessa sosiaalityöntekijä johdattelee ryhmäläisiä pohtimaan asiakasosallisuutta suunnaten käsitettä palvelujärjestelmän näkökulmasta kehittämiskohteena olevaan vammaispalveluiden asiakasprosessiin ja muun muassa palvelutarpeen arviointiin. Asiakasjäsenet tuovat puolestaan keskusteluun omia kokemuksiaan laajasti ja konkreettisesti. Heidän puheessaan vuorottelevat oma-kohtaiset esimerkit sekä toisaalta yleisemmät palveluiden ja elinympäristön reunaehdot. Saija tuo esille vammaisuuden moninaisuuden tuottamat haasteet ammattilaisten väliselle tiedonkululle ja asiakkaan tilanteen tulkinnalle. Petrin puheessaan korostama paikallisten olosuhteiden merkitys sekä luomansa vastakkainasettelu toimistossa tapahtuvan ja asiakkaan kotona toteutettavan palvelutarpeen arvion kesken havainnollistaa vammaissosiaalityön työkäytäntöjen merkitystä asiakasosallisuudelle. Kotikäynnillä ammattilainen voi hahmottaa asiakkaan olosuhteista sekä elämäntilanteesta asioita, joita asiakas ei toimisto-olosuhteissa huomaa tai pysty sanoittamaan.

Sosiaalityöntekijä: [v]oitais käydä vapaata keskustelua siitä, mitä se asiakasosallisuus, mitä se tarkoittaa siinä palvelutarpeen arvioinnissa [--] ja sitten, mitä se tarkoittaa, kun ootte niissä palveluissa ja käyttätte niitä, ja sitten tää palvelujen kehittäminen [--].

Saija: [omakohtaista kuvausta useiden vammojen yhteenlimittymisestä] asiakkaan tavallaan pitää tietää enemmän kun lääkäri, mie tykkään, että vammaispalveluja saa, mutta se väli – tiedonkulku ja tieto – tämä väli ei kohtaa.

Petri: [j]oku valtakunnallinen malli, kun meillä on luonnonolosuhteet, esimerkiksi välimatkat, meil on aivan eri luokkaa ja mahdollisuudet käyttää yleisiä kulkuvälineitä [--] Se vois tarkoittaa: jos sä oot siellä sosiaalityöntekijä, sillä puolen niin. Se jo, että sinä tuut käymään mun luona kotona, kun se, että mä tuun sun luo johonkin toimistoon, niin jo se miljöö antaa sulle paljon, mitä mä en pysty ehkä enkä huomaa, hoksaa kertoa sulle. Se kotiympäristö sinänsä kertoo sulle jo hirveen paljon, tai yleensä siis tälle sosiaalityöntekijälle siitä, mitä mun elämä on, ja mistä me keskustellaan, esimerkiks jostain etuudesta.

(Osallisuusryhmä A, 1. kokous)

Osallisuusryhmän toimintaa edesauttaa se, että monilla ryhmän asiakasjäsenillä vammaispalveluiden hallintokäsitteistö on hyvin hallussa (ks. Pohjola ym. 2015). Toisaalta hallintokäsitteistön hallitseminen on vaativaa (Kalliokumpu 2023), mikä vaikeuttaa tasavertaista osallistumista tiedon muotoiluun vaihtoalueilla. Toisessa asiakasosallisuusryhmässä ilmeni, kuinka työlästä voi olla muuntaa omaa elämäntilannettaan ja palvelun tarvettaan hallinnon käsitteille. Esimerkkinä tästä on seu-

raavassa keskusteluotteessa henkilökohtaisen budjetoinnin yhteys muihin hallinnon tapoihin kategorisoida palveluja.

Irmeli: [M]ie haluaisin tietää täst palvelusetelistä. Mie haluaisin ite, henk. kohtaisesti, miksei sitä voi olla silleen että, täältä vammanen sais sen palvelusetelin eli tulis vammaispalvelusta jonkinlainen summa siihen, ja sit vammanen sais myöski valita sen, että mihin hää tän käyttää.

Jimi: Eiks tää oo tää henkilökohtanen (-)

Jukka: (-) Itsebudjetointiako tarkoitat?

Sosiaalityöntekijä: Se on oikeestaan sitä henkilökohtasta budjetointia.

Irmeli: No on. Mutta miks sitten minulle sanotaan, että minä en sitä saa?

Sosiaalityöntekijä: No nyt tietysti, yksittäisiä asiakasasioita myö ei voija käyvä täs (-)

Irmeli: (-) Ei voijakaan, mutta eiks sitä voija yleistää sillee, et minkä takia sitten jaotellaan ihmiset että, toiset saa, toiset ei.

Jimi: Minkä korvike tää [--] olen kartalla siitä, että on henkilökohtainen apu ja on kuljetuspalvelu. Sitte puhutaan jatkossa, että on henkilökohtainen budjetointi (-)

Jukka: Siis se, että jos sulle myönnetään, ni se, miten se henkilökohtanen apu toteutetaan, se toteutustapa on sitten nää, että henkilökohtanen budjetointi ja palvelusetelit ja kaikki nää eri variaatiot. Se, että mikä sitten sopii asiakkaalle, se katotaan asiakkaan kanssa. Mutta siis se on henkilökohtaista apua, se vaan, että miten se toteutetaan.

(Osallisuusryhmä C, 2. kokous)

Vuorovaikutteisella vaihtoalueella haettavan yhteisen käsitteistön (ks. Pohjola ym. 2015) olemassaolo tai sen luominen ryhmässä ei välttämättä mahdollistu. Edellisen keskusteluotteen vuorovaikutuksessa kukin asiakasjäsen tulkitsee käsitteitä omista lähtökohdistaan, ja otteesta on aistittavissa sekä Jukan halua tavoittaa yhteisen käsitteistö että Jimin turhautumista yhteisen kielen etsintään. Hallintokäsitteet saavat tilaa vuorovaikutuksessa, jolloin niihin vasta tutustuvat tai niihin väsyneet asettuvat keskustelun kohteen muokkauksessa eri asemaan sen suhteen, missä laajuudessa heidän osallisuutensa kehittämistoiminnassa todentuu.

Kaikissa osallisuusryhmissä sosiaalityöntekijät korostivat, että kehittämiskohteita voi tulla asiakasjäseniltä itseltään, mikä on keskeistä myös deliberatiivisen demokratian soveltamisessa (Raisio & Vartiainen 2011) ja tukee ideaa asiakasosallisuusryhmistä vuorovaikutteisina tietokäytäntöinä (ks. Pohjola ym. 2015). Kehittämiskohteita tuotiinkin esiin ja sosiaalityöntekijä saattoi pyytää niitä ryhmän asiakasjäseniltä myös kirjallisesti, eräänlaisina kotitehtävinä tapaamisten välillä. Kohteiden valintaa kuitenkin ohjasi hankkeen kehittämistehtävä sekä osallistujien omaksuma institutionalisoitunut palvelujärjestelmän toimintatapa. Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä korostaa, että hankesuunnitelmassa nimettyihin tavoitteisiin on ”pakko” vastata jollakin tavalla, mutta lisäksi käsiteltäväksi voidaan valita asiakkaiden haluamia asioita sekä miettiä kehittämiskohteita yhdessä.

Sosiaalityöntekijä: [t]äähän on aika pitkälti ihan teidän toiveitten mukaan, et mihin asioihin te halutte tarttua, et meidän [viittaa aiempaan hankke-esittelyyn] oli se henkilökohtasen avun kehittäminen, ne kuljetuspalvelut, tai liikkumisen tuen palvelut, ja sitte palvelusuunnitelmaprosessien kehittäminen. Nehän oli [vammaispalveluorganisaation] tavoitteita. Niihin ois tietyst pakko jollain tapaa ainaki jossain kohtaa teidän ottaa kantaa, että saahaan niitä prosesseja eteenpäin. Mut sit, jos teil tulee semmonen jotenkin, mikä oli semmonen, mikä on teidän mielestä se asia, mihin halutte paneutuu ni, valitaan sitte. Tai sitte mietitään...

(Osallisuusryhmä C, 2. kokous)

Osallisuusryhmää luotsatessaan sosiaalityöntekijä tasapainoilee hankkeen ja oman taustaorganisaationsa määrittämien kehittämiskohteiden sekä vuorovaikutteisen ryhmätoiminnan yhteydessä asiakasjäsenten kokemuksista kumpuavien kehittämistarpeiden välillä. Keskustelun rönsyileminen liittyyneen kokemustiedon eriytysluonteeseen, eikä puheen pitäytyminen yleisellä tasolla liene tuloksellistakaan, sillä juuri kokemustieto on lisäarvo, jonka asiakasosallisuusryhmä voi tarjota tavoiteltaville vuorovaikutteisille tietokäytännöille.

Toiminnan kohteiden eriytyvä muovautuminen

Tietokäytännöt, vaihtoalueet ja niihin sisältyvä vuorovaikutus rakentuvat kussakin toiminnassa ja tilanteessa omanlaisekseen (Pohjola ym. 2015). Ryhmien vuorovaikutuskäytännöt eriytyvät riippuen muun muassa siitä, missä määrin ne ohjautuvat ryhmän jäsenten keskusteluun tuomista kokemuksista käsin ja missä määrin ryhmän vetäjän ryhmään tuomista tehtävistä käsin (Männikkö 2011). Toiminnan edetessä kahden eri vammaispalveluorganisaation osallisuusryhmissä ilmeni jossain määrin eroavaisuuksia siinä, miten käsiteltävät asiat valitaan ja millaiseksi toiminta kehittämiskohteineen muodostuu.

Asiakasosallisuusryhmissä B ja C käsiteltävistä asioista alkoi muovautua konkreettisia toimenpiteitä, joihin asiakasosallistujilla ja heidän kokemustietonsa esiin

tuomisella oli merkittävä vaikutus (ks. Pohjola ym. 2015). Ryhmä B:n toisessa tapaamisessa lähdettiin sosiaalityöntekijän aloitteesta liikkeelle asiakasjäsenten ensimmäisessä tapaamisessa esiin nostamasta tiedon saamiseen liittyvästä kehittämistarpeesta. Seuraavassa aineisto-otteesta asiakasjäsen Marianne ottaa ryhmän kolmannessa tapaamisessa uudelleen esiin asiakkaiden konkreettisen ehdotuksen vammaispalveluja koskevan painetun esitteen laatimisesta. Sosiaalityöntekijä oli puolestaan tapaamisten välillä keskustellut asiasta kollegojensa kanssa. Sosiaalityöntekijä kertoo ammattilaisten olleen ennemmin sähköisen tiedottamisen kannalla, mutta Marianne jatkaa Julian kannustamana painetun esitteen tarpeellisuuden perustelemista.

Marianne: Ja sit oli (--) esitteistä puhe.

Sosiaalityöntekijä: Niin oli esitteistä puhe. [--] oon joittenkin kans meiän yksikössä [keskustellut]. Todettiin, et paperiversiot on siitä hankalii, et siel on yhteystietoja, ne muuttuu. Sit todettiin, et aika mones paikas on just luovuttu paperiversioista, koska niitten päivittäminen on niin työlästä.

Marianne: Mut siin on vaan se, että niin ku mie sanoin [--] ni et sinä löydä mitään mikä liittyisi vammaispalveluun, vaikka sinä kävelisit koko talon läpi, niin ei siellä ole yhtään mitään. Ja kun kaikki ihmiset ei kuitenkaan ole sitten [netissä]. Varsinki mitä iäkkäämmästä ihmisestä on kyse, niin suuremmal todennäköisyydellä se ei sitten käytä mitään sähkösiä.

Sosiaalityöntekijä: Jos se ois se kirjallinen materiaali, palataas nyt viel siihen, ni oisko se esite vai mikä? Mie aattelin, et vois sitä asiaa oikeesti, esimerkiksi, viedä ammattikorkeeseen, jos löytys opiskelijoita, jotka ois halukkaita tekemään. [--] Ja ajatus se, että ku se ois nettipohjanen, tietysti jonkun vastuullahan pitää olla, et se päivittyy, mut sielt vois tulostaa niitä. Ja eihän niitä tarvi ottaa valtavaa painosta, vaan...

Marianne: Ei, just se, et joka paikast löytyy.

Julia: Ja antaa niille, ketkä ei nettiä käytä. Ku mie heti rupesin näkeen niinku punasta.

(Osallisuusryhmä B, 3. kokous)

Vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdon edetessä ryhmä päätyy yhteisesti sekä sähköisen että painetun esitteen laatimiseen. Vaikka ajatus ei sosiaalityöntekijän puheen perusteella ollut heti saanut organisaation ja ammattilaisten hyväksyntää, jatkaa hän asiakasosallisuusryhmän tuella ja heitä tukien ratkaisun etsimistä. Kuten asiakaskohtaisessa työssä, myös ryhmien kanssa ratkaisuja etsiessään sosiaalityön-

tekijä asemoituu asiakkaille parhaan ratkaisun ja organisaation mahdollistaman ratkaisun ristiaallokkoon.

Tiedon saantiin liittyen asiakasjäsenet tuovat osallisuusryhmä C:n toisessa tapaamisessa keskusteluun kaksi toisiinsa kytkeytyvää kehittämiskohdetta: vammautumisen yhteydessä tarvittavan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon yhteistyön sekä vammaisyhdistyksiä hyödyntävän vertaistuen organisoimisen. Sosiaalityöntekijä oli tapaamisten välillä ja aiemmissa tapaamisissa muodostuneen tiedon perusteella selvitelty asiaa useiden tahojen kanssa, mitä tietoa hyödyntäen ryhmä suunnittelee toimenpiteitä moniammatilliseen yhteistyöhön ja vertaistukitoimintaan liittyen.

Sosiaalityöntekijä: Miul ois aihe mist mie toivoisin, että jutellaan: [--] miten ihmiset ylipäänsä saavat tietoa meidän palveluista ja voisko sitä jotenki kehittää.

Jukka: Kuin paljon vammaispalvelu tekee yhteistyötä kuntoutusohjaajan kanssa, joka on keskussairaalassa, elikä joka tapaa kaikki vammaiset henkilöt siinä kohtaa, kun he ensimmäistä kertaa [--] Koska sieltähän lähtee heti se tieto, että mitä, mihin otat yhteyttä ja mitä on saatavissa. [--] et, te [vammaissosiaalityö] tuutte myöhemmin...

Sosiaalityöntekijä: Kyllä.

Irmeli: Sit toisaalta siellä pitäis olla, jos tää ihminen, ku on vammautunu, ni hänellä pitäis olla siellä [lisäksi] joku ihan tavallinen ihminen, joka on itse sairastunu tai vammautunu jonkin aika sitten.

Sosiaalityöntekijä: Se vertaistuki.

Irmeli: ihmisil pitäis olla mahdollisuus keskustella semmosen henkilön kanssa.

Jukka: pitäis olla siellä ensimmäises palaverissa, että asiakkaan ei tarvi rupee kauheesti kyselemään, mihin miun pitää mennä ja monesta paikasta kysymään, vaan hänelle tullaan ja sanotaan, että nää palvelut, kuuluis siihen systeemiin. [--] Ajatus tohon vertaistukeen, että meillä [oman yhdistyksen nimi] tehdään vertaistukitoimintaa, on tukihenkilöitä ja näin. Minun mielestä hyvä ajatus ois, että jos saatas eri vammaaryhmille, pyörätuoli-ihminen, näkövammanen [--] ni tämmönen, jonkunlainen systeemi...

Sosiaalityöntekijä: [t]uo on hirmu hyvä tieto, viiiä eteenpäin [--] täs nyt luodaan ni, ainakin tiedonsaantiin ja yheks hyväks käytännös, et olis se vertaistuki siinä tarjolla ja sen prosessin kehittäminen. Mut ihan oikeesti, jos

tuo ois kysymys, mihin te haluaisitte tarttua, ni mehän voitais sitä koettaa, meidän alueella.

(Osallisuusryhmä C, 2. kokous)

Sosiaalityöntekijä: Mie kirjoitan tähän, että sovittiin, että järjestetään yhteiskokous asiaan liittyen, jos on mukana vammaispalvelu, kuntoutusohjaajat, kehittäjäasiakkaita, ja järjestöedustajia sekä paikkallis- että valtakunnalliselta tasolta, ni oisko tää?

Tuomas: Todettaisko me nyt, että tää porukka, ketä tässä nyt on, kokis että sellanen vertaistukitoiminta ylipäättänsä, vammaispalvelujen prosessissa, pitäis olla osana. [--] Ja [sosiaalityöntekijän] ehdotus, että järjestettäisiin palaveri, missä kokoontuu sitten tän työryhmän henkilöitä, sekä [oman "vammaispalveluorganisaation" nimi] henkilöitä, mut myöskin kutsuttas koolle näistä paikallisjärjestöistä henkilöt, jotka nimenomaan tähän asiaan osais sanoa sen oman yhdistyksen puolelta.

Keijo: Mm. [--] Kyl se niin tärkeätä on...

(Osallisuusryhmä C, 3. kokous)

Asiakasosallisuusryhmässä C muotoutuu asiakasjäsenten ja sosiaalityöntekijän vastavuoroinen tiedon vaihtoalue ja lisäksi sosiaalityöntekijä linkittää vaihtoalueeseen myös palveluja tuottavan organisaation. Seuraavassa aineistositaatissa osallisuusryhmä A:n toisessa tapaamisessa tulee puolestaan esiin organisaatiolähtöisempi vaihtoalueen käyttö, jossa vammaispalveluorganisaation työntekijät olivat pohtineet uuden toimintakyvyn rajoitteiden ja avun tarpeiden arviointilomakkeen käyttöönottoa palvelutarpeen arvioinnissa ja ehdolla oleva lomake tuodaan ryhmään arvioitavaksi. Ennen tapaamista sosiaalityöntekijä oli lähettänyt lomakkeen asiakasosallistujille tutustuttavaksi. Käy ilmi, että harva oli tutustunut tai voinut tutustua etukäteismateriaaliin. Tapaamisessa opiskelija esittelee lomaketta tarkemmin. Petri summaa omaksi näkemykseksensä, että lomake voi olla hyvä työkalu, johon arviointia ei kuitenkaan voi pelkästään perustaa, vaan aina tarvitaan avointa ja asiakkaan osallisuuden huomioivaa vuorovaikutusta tilanteeseen liittyen.

Opiskelija: Se miksi oon nyt täällä, liittyy tähän [arviointilomakkeen nimi].

Sosiaalityöntekijä: [--] mä laitoin teille vähän sähköpostia etukäteen tuosta aiheesta, mitä esitellään. [--] onko tämä [arviointilomakkeen nimi] kenellekään entuudestaan tuttu? Ehtikö kukaan sitä vilkasemmaan ollenkaan?

Petri: Päällisin puolin.

Maarit: Joo.

Jesse: Minä haluan kommentoida sen verran. Olisin halunnut käydä läpi mutta tämmösenä positiivisessa hengessä sanottuna palautteena niin tämä ei oo ollenkaan [esteettömässä] muodossa tämä.

Sosiaalityöntekijä: Kiitos palautteesta, joo.

[opiskelija käy läpi monisivuisen lomakkeen periaatteita ja otsikoita].

Sosiaalityöntekijä: [--] työntekijöitten kehittämispäivällä katottiin, et onko tää yhtään soveltuva, ja nyt sitten mahtava tilaisuus, (-) yritettäis tätä arvioida asiakasnäkökulmasta, että sopiiko tää kenellekään, kenelle tämä sopii ja minkälaisissa tilanteissa. Et ei me semmosta oteta käyttöön, mikä ei sovellu.

Petri: Mulla on muodostunu kuva, että tää on hyvä työkalu, mutta tää ei yksin toimi, tarvitaan sitä laajempaa näkemystä. [--] kyllä minusta, osallisuus siinä omassa asiassa, on paljon sitä, että me jutellaan näin, asiasta keskenämme. Kuitenkin siinä on jotenkin paremmin osallisena, kun se et täytät tämmösiä. Eihän nää huonoja ole, mutta sitä ei saa unohtaa kuitenkaan sitä keskinäistä kommunikaatiota, että ei tämmösillä pelkillä papereilla.

(keskustelua lomakkeesta)

Sosiaalityöntekijä: [t]ää on nyt testauksessa, että toki se on käytössä, että sitä asiakkaille lähetetään. Sillä tavalla työntekijät saa siitä sen kokemuksen, ja nyt te. Nyt sitä on henkilökohtasen avun tarpeen selvityksessä [kokeiltu], siihen työntekijät kokee tarvitsevansa jotain kättä pidempää, et se on niin laaja ja moninainen juttu. Sen takia sitä on nyt siihen kokeiltu.

(Osallisuusryhmä A, 2. kokous)

Edellä vaihtoalueen kohde tulee organisaation aloitteena, vaikkakin jaetun ymmärryksen tavoittelu erilaisia lomakkeita koskien voi myös ilmentää vuorovaikutteista vaihtoaluetta (ks. Pohjola ym. 2015, 178). Asiakasosallisuusryhmältä haetaan asiakasnäkökulmaa ja arviointia lomakkeen käytettävyydestä, ja sitä myös saadaan monipuolisesti, vaikkakin osa osallistujista pysyy arvioinnista sivussa. Ennen siirtymistä seuraavaan asiaan sosiaalityöntekijä vielä korostaa, ettei lomaketta oteta käyttöön, mikäli asiakkaat eivät näe sitä toimivana.

Vastaava toimintatapa toistuu ryhmän (A) kolmannessa tapaamisessa sosiaalityöntekijän tuodessa organisaatiosta käsin keskusteluun uuden arviointikohteen. Vammaispalveluiden työntekijät ovat toivoneet osallisuusryhmässä käytävän läpi ja

kommentoitavan myös vammaispalveluissa käyttöönotettua rakenteiseen kirjaamiseen perustuvaa palvelutarpeen arviointilomaketta ja sen otsikointia. Ryhmän työskentelytahti näyttäytyy nopeatempoisena ja käsiteltävät asiat vaativina ja runsaina, mikä vaikeuttaa osallistujien tasavertaista osallistumista ryhmän vuorovaikutukseen. Tässäkin ryhmässä saadaan luotua tuottoisa vaihtoalue, mutta erotuksena edellisiin ryhmiin (B, C) tiedontuotannon kohteet muovautuvat suoremmin organisaation ja hankkeen tarpeista, jolloin vaihtoalueen toiminnassa korostuu tehtäväkeskeisyys ja vuorovaikutus on epätasaisempaa.

Johtopäätökset

Tutkimuksemme perusteella vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmätoiminta näyttäytyy asiakasosallisuudelle tilaa antavana tietokäytäntönä sekä vuorovaikutteisena vaihtoalueena (ks. Pohjola ym. 2015). Asiakkaiden ja ammattilaisten välinen vuorovaikutus ja tiedon vaihto oli osallisuusryhmissä lähtökohtaisesti avointa, ja sekä asiakkaat että ammattilaiset työskentelivät myönteisen ilmapiirin luomiseksi (ks. Northern & Kurland 2001). Vuorovaikutuksen institutionaalisista puitteista huolimatta ryhmien asiakasjäsenet uskaltautuivat käyttämään mahdollisuutta puhua myös kriittisistä kokemuksista ilmentäen toisaalta sitä, ettei kuulluksi tulemiselle ole perinteisissä rakenteissa riittävästi tilaa (ks. Nykänen ym. 2022, 460, 465). Fasilitaattoreina toimineet sosiaalityöntekijät saattoivat joissakin tilanteissa tarjota puolustelevia selityksiä kritiikille, mutta he eivät kiistäneet asiakkaiden kokemuksia (ks. Palsanen & Kääriäinen 2015, 197; vrt. Nykänen ym. 2022, 462). Yhteisen ymmärryksen tavoittelua osallisuusryhmissä ilmensi myös se, miten sosiaalityöntekijät avasivat asiakkaille palvelujärjestelmän käsitteitä ja toimintaa, ja asiakkaat konkretisoivat näitä sosiaalityöntekijöille omien kokemustensa kautta.

Tietokäytäntöjen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta keskeisenä pidetään ”vaihtoaluetta” ja sen tasavertaista vuorovaikutteisuutta (Pohjola ym. 2015). Keskustelun tasavertaisuus nähdään merkityksellisenä myös deliberatiivisessa demokratiassa (Raisio & Vartiainen 2011). Tutkimuksessamme havaitsimme, että vuorovaikutus ja tiedon vaihto osallisuusryhmissä muodostui epäsymmetriseksi (ks. Männikkö 2011; Pohjola ym. 2015). Fasilitaattorina toimiva sosiaalityöntekijä käytti enimmillään yli puolet tapaamisen kaikesta puhetilasta. Hanketoimintaan sidotun ryhmätoiminnan alkuvaiheessa tämän voi nähdä liittyvän osallistujien saattamiseen yhteisen asian äärelle. Huomioiden, että kyse on asiakasosallisuusryhmistä, sosiaalityöntekijöiden puheosuus oli yllättävän korkea.

Myös asiakkaiden puhetilaosuuksissa oli huomattavaa hajontaa. Enimmillään yksittäinen asiakasjäsen käytti lähes kolmasosan tapaamisen koko puhetilasta joidenkin asiakkaiden puheosuuksien toteutuessa tasavertaisen toimintaan osallistumisen sijaan lähinnä heille osoitettuihin kysymyksiin vastaamisena. Kuitenkin myös vähiten äänessä olleet asiakkaat voivat kokea ryhmään kuulumisen merkitykselliseksi ja vuorovaikutukseen osallistumistapansa itselleen ominaiseksi (ks. Poh-

jola ym. 2015, 183; myös Northern & Kurland 2001). Toisaalta ilmeni viitteitä siitä, että yksittäisiä vähän puhetilaa saaneita tai ottaneita asiakasosallistujia jättäytyi pois toiminnasta, mikä kaventaa vaihtoalueella välittyvän tiedon variaatiota.

Vaihtoalueen dynamiikalle on tyypillistä valtasuhteiden vaihtelu toimijoiden välillä (Maksniemi ym. 2023, 403). Käsiteltäväksi valitut asiat ja kehittämiskohteet näyttäytyivät osallisuusryhmätoiminnan edetessä paitsi avoimen neuvottelun myös perinteisiin valtasuhteisiin kytkeytyvien kompromissien ja myötäilyn tuloksena (vrt. Pohjola ym. 2015; Palsanen & Kääriäinen 2015). Miia Männikkö (2011) on tutkimuksessaan eritellyt kokemus- ja tehtäväkeskeisiä ryhmiä, ja Pasi Pohjola kollegoineen (2015) vuorovaikutteista ja ammattikeskeistä asiantuntijuutta asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnassa. Tutkimuksemme asiakasosallisuusryhmistä muotoutui ammattilaisen vetämiä, ja vammaispalveluorganisaation ja taustahankkeen reunaehtoihin kytkeytyvinä tehtäväsuuntautuneita ryhmiä, joskin myös kokeellisuudelle ja ryhmäytymiselle asiakasjäsenet ottivat ja sille annettiin tilaa.

Ryhmissä B ja C toiminta näyttäytyi muotoutuvan asiakkaiden kokemustiedon huomioiviksi konkreettisiksi toimenpiteiksi, kun ryhmässä A käsiteltävät ja kommentoitavat asiat ja niihin liittyvä toiminta määrittivät vahvemmin organisaatiosta ja ammattilaisilta käsin. Esimerkiksi tiedon saaminen tuli kehittämistarpeena esille kaikkien ryhmien ensimmäisessä tapaamisessa, mutta uudelleenlaisiksi toiminnaksi saakka tätä työstiin vain toisen organisaation osallisuusryhmissä (B, C), joissa ryhmän toimintaa kytkettiin vuorovaikutteiseksi myös vammaispalvelu- ja tarvittaessa muiden organisaatioiden kanssa. Tämä liittyy paitsi tietokäytäntöjen vaihtoalueiden vuorovaikutteisuuteen tai yhdensuuntaisuuteen (ks. Pohjola ym. 2015) myös tietokäytäntöjen vaikuttavuuteen eli siihen, missä määrin osallisuusryhmissä edetään kohti uudelleen rakenneltuun tietoon perustuvaa toiminnan muutosta vai keskitytään tuottamaan ja jakamaan tietoa (ks. Pohjola & Korhonen 2014).

Tulkitsimme vammaissosiaalityön asiakasosallisuusryhmät mahdollisuutena toteuttaa rakenteellista (vammais)sosiaalityötä (ks. Valkama & Raisio) tavalla, jossa yhdistyvät tiedon tuottamiseen, käsittelyyn ja tiedolla vaikuttamiseen pyrkivä tietotyö sekä asiakkaiden osallisuutta vahvistava inklusiivisyys (ks. Pohjola 2011). Tutkimuksemme perusteella vammaissosiaalityön osallisuusryhmätoiminta näyttäytyy myönteisenä mahdollisuutena rakentaa jaettuun asiantuntijuuteen perustuvaa tiedon vaihtoa ja toimintaa asiakkaiden ja ammattilaisten välille, mihin tarve on jatkuva palveluiden perusteiden ja organisoinnin alati muuttuessa.

Vaikka osallisuusryhmätoiminta yhtäältä ilmentää perinteisiä sosiaalityön valtasuhteita ammattilaisten keskeisen roolin sekä tehtäväkeskeisyytensä vuoksi, näyttäytyvät osallisuusryhmät myös uudelleenlaisena osallisuutta mahdollistavana tietokäytäntönä, jossa asiakkaille tarjoutuu aiempaa aktiivisempi rooli (ks. Knorr-Cetina 2007; Palsanen & Kääriäinen 2015; Pohjola ym. 2015; Mullaly & Dupre 2019; Nykänen ym. 2022). Toisaalta osallisuusryhmiin sisältyvää vuorovaikutusta on tarpeen tarkastella kriittisesti sekä tunnistaa vaikuttavan toiminnan toteutuksen vaativuus. Jatkossa tarvitaan tutkimusta, joka seuraa toiminnan muovaumista pidemmän aikaa sekä tutkimusta, joka ei kytkeydy hanketoiminnan reunaehtoihin.

Rahoitus

Rakenteellisen vammaissosiaalityön tietoperusta ja -käytännöt hyvinvointialueilla -hanke. STM-ylöpistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus (VN/9739/2023).

Kiitokset

Kiitämme kaikkia osallisuusryhmiin osallistuneita.

Lähteet

- Beresford, P. & Croft, S. (2004). Service users and practitioners united: The key component for social work reform. *British Journal of Social Work* 35(1), 53–68. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch005>
- Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N. & Ronimus, H. (2019). *Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia*. Tutkimusraportteja ja selvityksiä B 69. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-143-9>
- Hokkanen, L., Nikupeteri, A., Laitinen, M. & Vasari, P. (2016). Individual, Group and Organised Experiential Expertise in Recovery from Intimate Partner Violence and Mental Health Problems in Finland. *British Journal of Social Work* 47(4), 1147–1165. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw074>
- Hokkanen, L. (2019). Asiakasosallisuusryhmien tutkimuksellisia lähtökohtia. Teoksessa Mari Kivistö & Martina Nygård (toim.) *Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita 42. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 16–17. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Kellokumpu, K. (2023). *Kansalaisvaikuttaminen kansalaisraadilla: osallistuminen ja vaikuttaminen kriittisen pedagogiikan näkökulmasta*. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 358. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-367-9>
- Kivipelto, M. (2021). *Rakenteellisen sosiaalityön katsaus*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita 16. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-685-5>
- Kivipelto, M. (2022). Rakenteellisen sosiaalityön ulottuvuudet. Teoksessa Eeva Liukko, Heidi Muurinen, Tuomo Kokkonen & Ville Santalahti (toim.) *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 1/2022. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13–19. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>

- Knorr-Cetina, K. (2001). Objectual practice. Teoksessa Theodore R. Schatzki, Karin Knorr-Cetina & Eike von Savigny (toim.) *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London: Routledge, 184–197.
- Knorr-Cetina, K. (2007). Culture in global knowledge societies: knowledge cultures and epistemic cultures. Teoksessa Mark D. Jacobs & Nancy Weiss (toim.) *The Blackwell companion to the sociology of future*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9780470996744.ch5>
- Maksniemi, M., Kekoni, T. & Vornanen, R. (2023). Yhteistyöverkostot vuorovaikutuksen vaihtoalueina perhe- ja lastensuojelun sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnissa. *Hallinnon tutkimus* 42(4), 392–407. <https://doi.org/10.37450/ht.117117>
- Martin, G. P. (2011). Public deliberation in action: emotion, inclusion and exclusion in participatory decision making. *Critical Social Policy* 32(2), 163–181. <https://doi.org/10.1177/0261018311420276>
- Meriluoto, T. (2018). Neutral experts or passionate participants? Renegotiating expertise and the right to act in Finnish participatory social policy. *European Journal of Cultural and Political Sociology* 5(1–2), 116–139. <https://doi.org/10.1080/23254823.2018.1435292>
- Mullaly, B. & Dupré, M. (2019). *The new structural social work: Ideology, theory and practice*. Oxford University Press.
- Männikkö, M. (2011). Kaksi erilaista vertaistukiryhmää – vuorovaikutusrakenteiden vertailu. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 48, 218–231.
- Northern, H. & Kurland, R. (2001). *Social work with groups*. 3rd edition. Columbia University Press.
- Nykänen, H., Asunta, L. & Mikkola, L. (2022). Discursive strategies to negotiate power relations in disability services client juries. *Health Communication* 37(4), 457–466. <https://doi.org/10.1080/10410236.2020.1851455>
- Palsanen, K. & Kääriäinen, A. (2015). Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus* 23(2), 190–205.
- Pohjola, A. (2011). Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Anneli Pohjola & Riitta Särkelä (toim.) *Sosiaalisesti kestävä kehitys*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 207–224.
- Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) (2017). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, P. & Korhonen, S. (2014). Social work as knowledge work: knowledge practices and multi-professional collaboration. *Nordic Social Work Research* 4(1), 26–43. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2014.926285>
- Pohjola, P., Pitkänen, N. & Koivisto, J. (2015). Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina. *Janus* 23(2), 175–189.
- Raisio, H. Vartiainen, P. (2011). *Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen? Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa*. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 11.4.2025.

- Roivainen, I. (2015). Kohti keskustelemaa demokratiaa: Kansalaisraadit sosiaalityön kehittämisen välineenä? Teoksessa Sanna Väyrynen, Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi (toim.) *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*. Unipress, 175–92.
- Tarvainen, M. (2017). Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino, 38–57.
- Törrönen, M. & Sharpe, D. (2016). Nuorten osallistuminen sosiaalityön tutkimukseen. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 278–290.
- Valkama, K. & Raisio, H. (2016). Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 87–112.
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. <https://www.finlex.fi/fi/valtiosopimukset/sopimussarja/2016/27>