

A close-up photograph of two hands holding white puzzle pieces. The hand on the left has light blue nail polish, and the hand on the right has orange nail polish. The background is a soft, out-of-focus bokeh of warm, golden light. A dark grey semi-transparent banner is overlaid at the bottom of the image, containing white text.

Kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä

- Anna Kivi
- Henna Korhonen
- Saara Limnell
- Saana Liuhto

Opinnäytetyön tuloksia

- Työparimalli antaa mahdollisuuden tarkastella asiakastilannetta monesta näkökulmasta
- Kokemusasiantuntija ja ammattilainen yhdessä työskennellessään täydentävät toisiaan
- Kokemusasiantuntijan lähtökohdat herättävät asiakkaassa luottamusta palveluista ja niiden saatavuudesta
- Kokemusasiantuntija omalla esimerkillään luo toivoa siitä, että vaikeasta tilanteesta voi oikeasti selviytyä
- Kokemusasiantuntija tietää miten palvelut toimivat, mikä toimii oikeasti ja mikä ei
- Ammattilainen voi hyödyntää sitä tietoa, mitä kokemusasiantuntija pystyy sanoittamaan palveluiden puutteista
- Ammattilainen tietää, mitä palvelujärjestelmä vaatii ja miten palvelujärjestelmässä täytyy toimia
- Ammattilaisen ammattitaito paranee ja kehittyy kokemusasiantuntijan tietotaidon avulla
- Ammattilainen saa kokonaisvaltaisemman näkemyksen asiakkaan tilanteesta ja olosuhteista kokemusasiantuntijan kautta
- Kokonaisuutena voidaan todeta, että työparimallista hyötyy eniten asiakas

Kyselyn tuloksia

- Kyselyyn vastasi 8 ammattilaista, kaksi vertaista ja yksi kokemusasiantuntija
- Viidellä työpaikalla on kokemusasiantuntija, kuudella ei
- Kaikki vastaajat kokivat, että kokemusasiantuntijoista on hyötyä

Hyödyt

- Kokemusasiantuntijalla on aito ymmärrys asiakkaan tilanteesta
- Omakohtainen tarina lisää ammattilaisen ymmärrystä
- Kokemusasiantuntija tuo uusia näkökulmia, aitoa osallisuutta ja jopa tukea ammattilaisen problematiikkaan
- Omakohtainen kokemus toipumisesta, paras tuki nyt kuntoutuvalle
- Kokemusasiantuntija luo toivoa
- Tiedon jakamista eri suunnista/eri suuntiin

Haitat

- Näkemuserot ammattilaisen kanssa
- Puhuttu kieli voi olla erilaista
- Tasavertaisuus voi olla vaakalaudalla
- Ammattilaisen pitää olla valmis luopumaan ennakoasenteistaan, mikä voi aiheuttaa "kasvukipuja"
- Joko kokemusasiantuntijan yli kävely tai yliarvostaminen
- Kokemusasiantuntijan retkahdus

Mitä keinoja tarvitaan, jotta kokemusasiantuntijan on helppo sopeutua työyhteisöön/työpariksi?

- Työtehtävien ja odotusten selkeä määrittely
 - Hyvä työnohjaus
 - Työyhteisön tuki
 - Avoimuus
 - Erityisosaamisen ymmärtäminen puolin ja toisin
 - Tasavertaisuus
 - Rakentava keskustelu ja reflektointi
 - Ymmärrystä toinen toistaan kohtaan
 - Ammattikielen suomentaminen
 - Osallistaminen ja mukaan ottaminen
 - Työntekijöiden sisäistettävä, että kokemusasiantuntija on tasavertainen
- 