

## Omat avaimet 2: Kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina

Vailla vakinaista asuntoa ry:n hallinnoiman Omat avaimet 2: Kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina -projektin tavoitteena on vahvistaa kokemusasiantuntijoiden roolia asunnottomien palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja myös käytännön toteutuksessa.

Projektiin palkatuilla kokemusasiantuntijoilla on omakohtainen kokemus asunnottomuudesta ja sen lieveilmiöistä sekä pitkä kokemus asunnottomille suunnattujen palveluiden kehittämisestä.

Projektin avulla tuetaan asunnottomuustoimijoita hyödyntämään kokemus-asiantuntijoiden erityisosaamista. Projektityöntekijät vievät kuntiin konkreettisia ohjeita ja käytännön työhön soveltuvia malleja: miten asunnottomuuskokemuksen omaavia asiantuntijoita otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, kuinka kokemustietoa voidaan käyttää, ja mitä kokemusasiantuntijatyö voi olla kunkin kunnan ja palvelun kohdalla.

Ei mitään meistä ilman meitä!



## Miltä kokemusasiantuntijuus näyttäytyy meidän projektitiimin silmissä

***Milloin kokemuksia on tarpeeksi ja minkälaisia niiden pitäisi olla? Riittääkö, että on omien kokemustensa asiantuntija ja voiko ylipäättänsä olla mahdollista, että elämäkokemusten omaaminen tekee asiantuntijaksi?***

Kokemukset kuuluvat jokaisen ihmisen elämään. Olkoon kyseessä hyvät tai huonot kokemukset, niitä joka tapauksessa kertyy tietoisesti ja tiedostamatta. Kokemusta kertyy läpi elämän hyvin erilaisista asioista, se on osa elämää ja tulos ihmisen vuorovaikutuksesta ympäröivän maailman kanssa. Voidaanko sitten ylipäättään sanoa, että joku on omien kokemustensa asiantuntija ja joku toinen ei ole oikeutettu kokemusten asiantuntijuuteen?

Termi vaatii selvää määrittelyä, jotta sitä osattaisiin ymmärtää ja käyttää tai olla käyttämättä. Monesta kohtaamastamme kokemusasiantuntijasta termi on tuntunut vieraalta ja jollain tavalla ”osoittelevalta”. Kokemusasiantuntijat eivät koe voivansa mennä ihmisten eteen kertomaan olevansa kokemusasiantuntijoita ikään kuin nostaan näin itseänsä muita korkeammalle.

***Kuinka paljon kokemusta on kerryttävä, jotta olisi oikeutettu kokemusasiantuntijana toimimiseen?***

Voidaanko ihmisiä, joita on otettu ammattilaistiimiin suunnittelemaan yhdessä palveluita asunnottomille, kutsua asunnottomuuden kokemusasiantuntijoiksi pelkästään sen vuoksi, että he ovat kokeneet asunnottomuuden? Onko termin takana pikemminkin ajatus ja toive, että kokemusasiantuntijaksi nimetyllä henkilöllä on valmiutta jakaa kokemuksia tästä aiheesta ja kenties kykyä heijastaa omia kokemuksiansa laajempaan väkijoukkoon?

Onko termi sitten olemassa ainoastaan viranomaisia ja ammattilaistyöyhteisöä varten, jotta he pystyvät näennäisesti todistamaan kuulleensa ihmisiä, joita palvelut koskevat? Mikä rooli kokemusasiantuntija-termillä on? On itsestään selvää, että asunnottomuutta kokenut ihminen on erittäin tärkeä ammattilaistiimissä, mutta onko välttämätöntä ottaa kokemusasiantuntijatittelei käyttöön?

Kunnissa termin ymmärtäminen ja käyttö on hyvin vaihtelevaa. Asunnottomuustoimijoiden keskuudessa kokemusasiantuntijuutta on käytetty pikemminkin täsmätehtävissä, jossa kokemusta omaavan henkilön tehtävänä on ollut kerätä palvelukäyttäjien palautteita toiminnasta tai palvelusta. Omat avaimet 2 -projektin työntekijät kokevat, että vielä tänä päivänä suurimmaksi

osaksi kokemusasiantuntijan rooli on tarkkaan määritelty tehtävä, joka kulkee suunnitellun kaavan mukaisesti. Hyvänä esimerkkinä voidaan tuoda tilanne, jolloin palveluntuottaja laatii kyselylomakkeen, jonka kokemusasiantuntija täyttää yhdessä palvelun käyttäjän kanssa. Toisena esimerkkinä ovat tilanteet, jolloin kokemusasiantuntija toimii vertaisena tai niin sanottuna asiointitulkkina asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

Kummassakin esimerkkitilanteessa projektityöntekijöiden mukaan on vain pieni osa kokemusasiantuntijuudesta. ***Projektissamme olemme pohtineet, että kokemusasiantuntijuus on moniulotteinen, määrittelemätön ja jatkuvasti ympäristöön, tarpeeseen ja mahdollisuuksiin muovautuva prosessi.***

Ensisijaisesti kokemusasiantuntijana oleminen koetaan ihmisen rinnalla kulkemisena ja ihmisenä ihmiselle olemisena.

Kokemusasiantuntijuus on oman kokemuksen myötä karttuneen osaamisen, kokemukseen liittyvien tunteiden ja selviytymistä mahdollistavien toimintamallien heijastaminen ja soveltaminen laajemmassa mittakaavassa: muut kokemusta omaavat, palvelujärjestelmä ja yhteiskunta.

Kokemusasiantuntijuus osoittautuu vahvuudeksi ja keinoksi laadullisen tiedon tuottamiseen. Se on väylä toisenlaiseen vaikuttamiseen ja työväline työntekoon. Kokemusasiantuntijuus on prisma, jonka kautta/avulla saan nähdä tilanteiden monimuotoisuuden kaikkine sävyineen. Se on myös rikkaus ja taito, joka pitää mielen avarana ja ennakkoluulottomana.

Kokemusasiantuntijana toimiminen on tietynlaisessa ”välimaastossa” kulkemista, josta avautuu mahdollisuus nähdä sekä palvelujärjestelmän kehittymistä että sen heijastumista palvelujärjestelmän käyttäjään. Kokemusasiantuntijan työ avaa mahdollisuuksia toimimaan kaksisuuntaisesti ja ylisektoraalisesti.

Projektissa kokemus kokemusasiantuntijana toimimisesta on siis enemmän, kuin tällä hetkellä yhteistyökunnissa ollaan ymmärretty ja nähty, jonka vuoksi projektityöntekijät ovat saaneet monesti luoda toimintaympäristönsä itsenäisesti tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan ilman valmista toimintamallia.