# Perhe Yhtenäiseksi -koulutus vahvisti työntekijöiden osaamista

Perhe Yhtenäiseksi -työskentelymenetelmä on pakolaisperheiden tueksi kehitetty varhaisen tuen perheterapeuttisia välineitä hyödyntävä malli. Menetelmästä järjestettiin kolmen päivän koulutus perheitä työssään kohtaaville ammattilaisille keväällä 2022. Ennen koulutusta, koulutettaville lähettiin alkukartoituskysely heidän osaamistasonsa ja koulutustoiveidensa arvioimiseksi. Jokaisen koulutuspäivän päätteeksi koulutettavat vastasivat koulutuspalautekyselyyn. Kuukausi koulutuksen päättymisen jälkeen koulutettaville lähetettiin seurantakysely. Koska Perhe Yhtenäiseksi -työskentelyprosessi kestää 3-4kuukautta, ei kukaan vastaajista vielä seurantakyselyn aikaan ollut voinut käydä läpi koko työskentelymenetelmää. Tässä raportissa kuvataan näiden kyselyiden tuloksia.

Koulutuksesta saatu palaute oli erittäin positiivista. Koulutettavista 100 % antoi koulutukselle arvosanan 5 kiitettävä ja 100 % suosittelisi sitä kollegalleen. Myös avoimissa kysymyksissä koulutus sai kehuja: *”Erittäin hyvä kokonaisuus, jota voi hyödyntää myös kantasuomalaisten perheiden kanssa työskenneltäessä”.*

## Kulttuurisensitiivinen osaaminen on välttämätöntä pakolaisperheiden kanssa tehtävässä työssä

Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan kulttuurisesti kunnioittavaa kohtaamista. Se sisältää niin sanattoman kuin sanallisen viestinnän siten, että kaikilla osapuolilla on oikeus omaan kulttuuriinsa, sen ilmaisuun sekä hyväksytyksi ja kuulluksi tulemiseen (THL, 2021). Ilman kulttuurisensitiivistä osaamista luottamuksellisen suhteen rakentuminen on mahdotonta. Kulttuurisensitiivisyys on Perhe Yhtenäiseksi -työskentelymenetelmän läpikulkeva teema.

Alkukartoituskyselyssä koulutukseen osallistuvat vastasivat väittämään ”Tiedän mitä kulttuurisensitiivisellä työotteella tarkoitetaan”. Vastaajista 44,4 % tiesi mitä kulttuurisensitiivisellä työotteella tarkoitetaan. Loput vastaajista joko eivät tienneet tai eivät olleet varmoja asiasta.

Seurantakyselyssä kaikki vastaajat kokivat tietävänsä mitä kulttuurisensitiivisellä työotteella tarkoitetaan. Kaikki kokivat myös osaavansa toimia työssään kulttuurisensitiivisesti.

Koulutuspalautekyselyissä pyydettiin osallistujia kirjaamaan ylös tärkeimmät koulutuksessa oivaltamansa ja oppimansa asiat. Kolmannen koulutuspäivän vastauksista ilmeni, että osallistujat ovat ymmärtäneet tärkeitä periaatteita kulttuurisensitiivisyyteen liittyen:

*”Ei tarvi kulttuurista niin tietää, tärkeämpää on kysyä ja kuunnella ja pyrkiä ymmärtämään.”*

*”Lähinnä rohkeus nyt kohdata ulkomaalaistaustaisia perheitä.”*

## Merkittävällä osalla pakolaisista on taustallaan traumaattisia kokemuksia – traumatietoisuus on tärkeää kaikissa palveluissa

Traumatietoinen työote auttamistyössä tarkoittaa ymmärrystä ja tietoisuutta trauman vaikutuksista yksilöön. Traumatietoinen näkökulma pyrkii vakauttamaan arkea ja vahvistamaan voimavaroja. Se ei ole traumakokemusten läpikäymistä tai käsittelyä. (Hedman, A, 2011)

Alkukartoituskyselyssä koulutukseen osallistuvat vastasivat väittämään ”Tiedän mitä traumatietoinen työskentely perhetyössä tarkoittaa”. Vastaajista 50 % vastasi kyllä, 5.6 % vastasi ei, 44,4 % eivät olleet varmoja. Seurantakyselyssä koulutusten jälkeen samaan väittämään 100 % vastasi kyllä.

Traumatietoista työskentelyä käsiteltiin toisena koulutuspäivänä. Koulutuspäivän palautteissa vastaajista kaikki kokivat ymmärryksensä pakolaisperheiden mahdollisesta traumataustasta lisääntyneen (47,1 %, paljon, 35,3 % jonkin verran, 17,6 % vähän). Kaikki kokivat myös saaneensa lisää varmuutta traumatietoiseen työskentelyyn (52,9 % paljon, 41,2 % jonkin verran, 5,9 % vähän).

Seurantakyselyssä vastaajat kokivat saaneensa lisää tietoa keinoista, joilla voivat lisätä asiakkaan turvallisuuden tunnetta (paljon 63,6 %, jonkin verran 27,3 %, vähän 9,1 %). Vastaajat kokivat myös osaavansa toimia työssään traumatietoisemmin Perhe Yhtenäiseksi -koulutuksen myötä (paljon, 27,3 %, jonkin verran 63,3 %, vähän 9,1 %).

Traumatisoitumista ja traumatietoista työotetta käsiteltiin toisena koulutuspäivänä. Vastaajat nimesivät tärkeimmiksi oppimikseen asioiksi traumatietoisuuteen liittyen:

*”Työntekijän toimintaohje, kun havaitsee asiakkaan ali -tai ylivireystilan aktivoitumisen…”*

*”Tunteiden merkitys. Millainen traumatisoitunut asiakas voi olla ja mitä minun on hyvä huomioda kohdatessani asiakkaan”*

*”Sain lisää tietoa traumatyöskentelystä, sukupuuta kannattaa hyödyntää vielä enemmän.”*

## Tulkkiavusteinen työskentely mahdollistaa onnistuneen vuorovaikutuksen

Tulkkiavusteisella työllä tarkoitetaan asiakastilannetta, jossa hyödynnetään tulkkausta. Tulkkia tulisi käyttää aina työskenneltäessä muun kielisen henkilön kanssa. Tulkkiavusteisuus voi usein jännittää työntekijää, joka ei ole siihen tottunut. Työntekijöillä voi myös olla tiedon puutetta siihen liittyen, milloin tulkkausta tarvitaan, miten tulkkaus tilataan ja miten tulkkaustilanteessa toimitaan.

Tulkin käyttäminen perheiden kanssa tehtävässä työssä lisääntyi koulutuksen myötä selvästi kyselyiden perusteella. Ennen koulutusta päivittäin tai viikoittain tulkkausta käytti 33,4 %, koulutuksen jälkeen 54,6 %.

Tulkkiavusteisuutta käsiteltiin kolmantena koulutuspäivänä. Koulutuspalautteissa nousi esiin että 27,8 % osallistujista oli jo valmiiksi ymmärrystä, kokemusta ja varmuutta tulkkiavusteisen työskentelyn. Tämä selittyy sillä, että osa koulutukseen osallistujista tuli vastaanottokeskuksesta ja maahanmuuttajapalveluista, joissa käytetään tulkkia säännöllisesti. Muut vastaajat kokivat saaneensa lisää ymmärrystä tulkkiavusteisesta työskentelystä (paljon 55,6 %, jonkin verran 16,7 %). Heistä kaikki kokivat saaneensa myös lisää varmuutta tulkkiavusteiseen työskentelyyn (paljon 50 %, jonkin verran 22,2 %).

Seurantakyselyssä kysyttiin, onko Perhe Yhtenäiseksi -koulutus vaikuttanut osallistujien ajatuksiin siitä, miten tukkiavusteisuus vaikuttaa asiakastyön vuorovaikutuksen laatuun. Siihen osallistujat vastasivat mm. näin:

*”Koulutuksen jälkeen tulin tietoisemmaksi myös tulkkiavusteisuuden hyvistä puolista.”*

*”Varaan tulkin aina, kun olen asiakkaan kanssa tekemisissä, pyrin selvittämään onko toivetulkkia, puhun aina asiakkaalle, en tulkille.”*

*”Parantaa huomattavasti vuorovaikutusta ja ymmärtävyyttä”*

## Perhe Yhtenäiseksi -koulutuksella vahvistettiin osallistujien keinoja ja osaamista pakolaisperheiden tukemiseen

Alkukartoituskyselyssä koulutukseen osallistujat vastasivat väittämään ”Minulla on keinoja ja osaamista pakolaisperheiden tukemiseen”. Vastaajista 44,4 % vastasi kyllä, 16,7 % ei, 38,9 % ei olleet varmoja. Seurantakyselyn perusteella koulutukseen osallistujien tiedot ja taidot pakolaisperheiden kanssa työskentelyyn lisääntyivät koulutuksen myötä.

Vastaajia pyydettiin jokaisen koulutuspäivän jälkeen vastaamaan väittämään ”Sain koulutuksesta konkreettisia työkaluja, jota voin hyödyntää työssäni perheiden kanssa”. Viimeisen koulutuspäivän palautteiden perusteella 94,4 % vastasivat saaneensa konkreettisia työkaluja paljon ja 5,6 % jonkin verran.

Osallistujia pyydettiin arvioimaan osaltaan väittämää ”Minulla on nyt enemmän tietoa ja taitoa pakolaisperheiden kanssa työskentelyyn liittyen”. Viimeisen koulutuspäivän palautteiden perusteella kaikki kokivat tietonsa ja taitonsa pakolaisperheiden kanssa työskentelyyn liittyen lisääntyneen joko paljon (66,7 %) tai jonkin verran (33,3 %).

Jokaisen koulutuspäivän jälkeen osallistujilta kysyttiin myös mitä esitellyistä työvälineistä he aikoivat hyödyntää tai ottaa käyttöönsä työssään. Yleisesti ottaen vastaajat olivat innokkaita ottamaan työvälineitä käyttöönsä. Suosituimmiksi käyttöönotettaviksi työvälineiksi näyttäytyi tunne- ja turvataitomateriaali (94,1 %), vanhemmuuden osa-alueet keskustelu (93,3 %), päiväohjelma ja liikennevalokortit (88,2 %) sekä sietoikkuna (86,7 %) ja korttityöskentely (86,7 %)

Koulutuspalautteissa näkyy osallistujien osaamisen ja tietopohjan vahvistuminen:

*”Perheiden kanssa työskentelyyn yleisesti tuli paljon vahvistusta omaan tapaan työskennellä, muistutuksia erilaisista työvälineistä ja rohkeutta niiden kokeiluun ja käyttöön, helposti jämähtää käyttämään samoja juttuja. Työskentely pakolaistaustaisten kanssa vähäistä ja lähes kaikki siihen erityisyyteen liittyviä uusia näkökulmia tuli paljon.”*

*”Eri työmenetelmiä,jotka osa uusia.”*

*”Materiaalien käyttäminen lisääntyy tössäni. Halua viwdä myös koko prosessin läpi asiakkaiden kanssa.”*

*”Menetelmät sekä työote kohdata vieras kulttuuri”*

Lisäksi seurantakyselyssä kysyttiin lisäsikö Perhe Yhtenäiseksi -koulutus vastaajien osaamista pakolaisperheiden kanssa tehtävässä työssä ja jos, niin miten:

*”Sain paljon käytännön työvälineitä ja rakennetta asiakastapaamisiin.”*

*”Sain ylipäätänsä tukea omalle työlleni pakolaisten kanssa tehtävästä työstä. Miten huomion asiakkaan ali-ja ylivirittäytymistä. Miten asioita/kysymyksiä jotka tuntuu itselle haastavilta voi kysyä.”*

*”Uusia konkreettisia työkaluja mitä käyttää perheiden kanssa”*

*”Keinot, ymmärtäminen, toimintatavat”*

*”Yleisesti perheiden kanssa työskentelyssä eri menetelmät ovat olleet hyviä”*

## Koulutukseen osallistuneet ovat kokeneet Perhe Yhtenäiseksi -työskentelymenetelmän hyödylliseksi työssään

Seurantakyselyssä kysyttiin ovatko koulutukseen osallistuneet hyödyntäneet Perhe Yhtenäiseksi -menetelmää koulutuksen jälkeen. Seurantakysely lähetettiin vain kuukausi koulutuksen päättymisen jälkeen. Koska Perhe Yhtenäiseksi -työskentelyprosessi kestää 3–4 kuukautta, ei kukaan vastaajista vielä seurantakyselyn aikaan ollut voinut käydä läpi koko työskentelymenetelmää. Vastaajista 45,5 % oli hyödyntänyt osia Perhe Yhtenäiseksi -menetelmästä. Hekin, jotka eivät vielä olleet menetelmää hyödyntäneet, aikoivat sitä jatkossa hyödyntää. Syiksi käyttämättömyydelle kerrottiin sopivan asiakasperheen puute, Ukrainan sodan laukaisema kuormitus vastaanottokeskuksessa ja ajan puute.

Menetelmää hyödyntäneet kertoivat kokemuksistaan seuraavaa:

”Kokemukset ovat olleet hyviä ja perheetkin ovat olleet tyytyväisiä”

”Perhe lähti ja oli mukana hyvin.”

”Työkaluna hyvä”

”Asiakasperhe oli tyytyväinen”

## Työntekijöiden kehittämisehdotuksia pakolaisperheiden tukemiseen

Seurantakyselyssä kysyttiin, miten vastaanottokeskuksessa tai maahanmuuttajapalveluissa voitaisiin paremmin huomioida perhenäkökulmaa. Tähän kysymykseen vastasivat vain maahanmuuttajapalveluissa tai vastaanottokeskuksessa työskentelevät. Vastauksissa nähtiin tärkeänä, että perheitä tavattaisiin säännöllisesti, ei vain silloin kun havainnoidaan ongelmia.

Muissa palveluissa työskenteleviltä kysyttiin, miten heidän työpaikallaan voitaisiin paremmin huomioida pakolaistaustaisten perheiden tarpeet. Vastauksissa oli toiveita tulkin tilausprosessin selventämiseen, asiakastyöhön riittävän ajan varmistamiseen sekä koulutuksen tarpeeseen. Vastauksissa näkyi myös, että maahanmuuttaja-asiakkaat keskittyvät vain tietyille työntekijöille. Tähän haluttiin muutosta. Myös Perhe Yhtenäiseksi -koulutusta toivottiin laajemmin kaupungin henkilöstölle: *”Tämä koulutus olisi hyvä kaikille jotta osaa paremmin huomioida perheiden tarpeet”*

## Perhe Yhtenäiseksi -työskentelymenetelmän jalkauttamista kannattaa jatkaa

Perhe Yhtenäiseksi -koulutus kokonaisuudessaan palautteiden perusteella näyttää lisänneen osallistujien tietoa, taitoa ja rohkeutta kohdata maahanmuuttaja- ja pakolaistaustaisia perheitä. Kouluttajien näkökulmasta läsnäolokoulutus moniammatillisessa ryhmässä oli vahvuus. Kun koulutettava tulivat eri palveluista, osa kotouttavista ja osa kaikille suunnatuista, ymmärrys asiakasperheille tarjolla olevista palveluista ja eri ammattilaisten välisistä yhteistyömahdollisuuksista lisääntyi. Erityisesti perhetyöntekijät kokivat, että koulutus olisi tärkeä kaikille perhetyötä tekeville. Keskusteluissa nousi esiin myös toive siitä, että työntekijöille olisi saatavilla konsultaatio ja työparitukea. Koulutuspalautteet olivat äärimmäisen positiivisia:

*”Kiitos, todella hyvästä koulutuksesta.”*

*”Loistava koulutus.”*

*”Iso kiitos teille, on ollut todella huiput ja antoisat koulutuspäivät..”*

*”Hyvä ja kattava koulutus”*

Lisätietoja ja kysymykset:

Iida-Maria.Bimberg@ouka.fi

## Lähteet:

Hedman, A. Traumainformoitu orientaatio kirkon auttamistyössä.

http://traumainformoitu.fi/, 2021. Hakupäivä 28.9.2021

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Kulttuurisensitiivinen työote. 2021.

<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>. Hakupäivä 9.6.2022