Vaikuttavaa neuvolatyötä yli kieli- ja kulttuurirajojen

- **Toimi tietoisesti niin, että luot luottamusta.** Se on erityisen tärkeää, kun neuvola ei ole tuttu palvelu asiakkaalle. Kerro, mikä palvelu neuvola on. Kerro salassapito-velvollisuudesta. Jos se tuntuu mahdolliselta, paljasta hiukan itsestäsi, jos asiakas kysyy esimerkiksi omasta perheestäsi. Työntekijän pysyvyydellä on erityisesti merkitystä juuri luottamuksen kannalta. Jos asiakkaan seuraavalla käynnillä hän tapaa eri hoitajaa esimerkiksi lomasi vuoksi, kerro tästä asiakkaalle etukäteen.

- **Kartoita haastattelulla käsityksiä** liittyen asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja lähtömaan (seksuaali)terveyteen, raskauteen ja lasten hoitoon. Näin tiedät, onko joitain teemoja, joihin kannattaa asiakkaan kanssa paneutua syvällisemmin.

- **Käytä tulkkia, kun yhteistä kieltä ei ole.** Myös tulkin pysyvyys voi olla tärkeää luottamuksen kannalta. Huomioi tämä mahdollisuuksien mukaan erityisesti, jos asiakas on vaikeassa elämäntilanteessa tai hänellä on traumaattisia kokemuksia. Tulkin sukupuolella voi olla merkitystä sille, millaisia asioita asiakas voi ottaa esiin tulkin läsnäollessa.

- **Älä jätä asiakasta tilanteeseen,** missä hänen pitää itsenäisesti varata aika ja/tai löytää paikalle vieraaseen paikkaan esimerkiksi laboratorioon. Auta asiakasta varaamaan aika ja käykää asiakkaan kanssa läpi, minne hänen pitää löytää esimerkiksi karttasovelluksen ja kuvien avulla.

- **Kuvatukea voi käyttää kommunikaation tukena** myös omalla neuvolakäynnillä havainnollistamaan esimerkiksi imetysasentoja, päivärytmiä, ruoka-annoksia ja lapsen turvallista nukkumapaikkaa. Vaikka kuva ei toisi uutta informaatiota, kuvan käyttäminen auttaa asian omaksumiseen ja mieleen jäämiseen kielimuurin takaa.

- **Jaa asiakkaalle materiaaleja ja ohjeita hänen omalla kielellään**, jos se on mahdollista. Älä kuitenkaan jätä tärkeää tietoa vain kirjallisen materiaalin varaan.

- **Kiinnitä huomiota kahden kulttuurin perheisiin.** Jos vanhemmista toinen on suomalainen, on toisella erityisen suuri riski jäädä osattomaksi neuvolassa. Miten voit huomioida hänet?

Euroopan unionin osarahoittama

Naisasialiitto Unioni