



Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaaminen

Asiakas on yksilö

- Kohtaa asiakas ensisijaisesti yksilönä, älä ainoastaan tietyn kulttuurin tai uskonnon edustajana
- Varmista asiakkaalta miten hänen nimensä lausutaan
- Kysy ensimmäiseksi mitä hänelle kuuluu
- Rakenna luottamusta juttelemalla arkisista asioista
- Huomioi, että asiakkaan kommunikoinnin haasteet voivat johtua muustakin kuin heikosta kielitaidosta

Asiat puheeksi

- Ota tärkeät asiat puheeksi ajoissa
- Muista, että maahanmuuttajataustaiset voivat olla haavoittuvassa asemassa ja heidän turvaverkkonsa saattaa olla suppea
- Asiakkaan reagoidessa voimakkaasti johonkin, uskalla kohdata reaktio ja kysy syytä siihen

Kielimuurin yli

- Muista varata riittävästi aikaa tapaamiselle
- Käytä tulkkausapua, asiakkaan perheenjäsen ei ole ensisijainen tulkki
- Puhu hitaasti, lyhyin ja selkein ilmauksin, yhdestä asiasta kerrallaan
- Hyödynnä eleitä ja kuvia kommunikoinnin apuna
- Toista tarvittaessa ja varmista, että asiakas on ymmärtänyt ydinasiat

Avoimuus moninaisuuteen

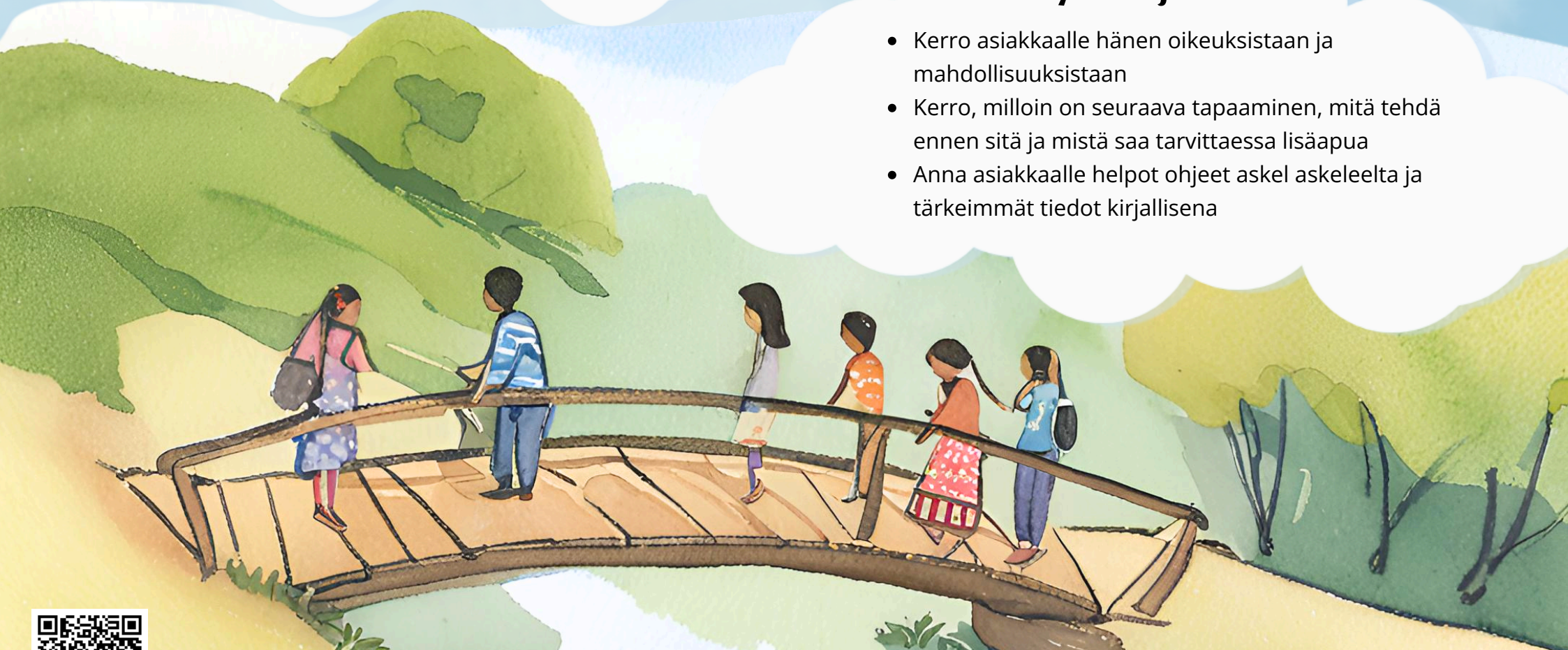
- Pohdi omaa kulttuuriasi ja tiedosta omat ennakkoluulosi sekä asenteesi
- Suhtaudu avoimesti erilaisiin tapoihin toimia
- Jos ihmettelet asiakkaan toimintaa, kysy lisää ymmärtääksesi

Epävarmuuden sietäminen

- Hyväksy oma epävarmuus ja jännitys
- Myönnä, jos et osaa hoitaa jotakin asiaa ja pyydä apua tai hae lisää tietoa, jotta asia tulee hoidetuksi
- Virheiden ja väärinymmärrysten sattuessa pahoittele ja varmista, että tilanne tulee hoidetuksi

Hyvä ohjaus

- Kerro asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan
- Kerro, milloin on seuraava tapaaminen, mitä tehdä ennen sitä ja mistä saa tarvittaessa lisäapua
- Anna asiakkaalle helpot ohjeet askel askeleelta ja tärkeimmät tiedot kirjallisena



Katso video aiheesta



Euroopan unionin
osarahoittama



Pirkanmaan
hyvinvointialue



TAMPERE



2024