Vad önskar
familjer som möter språk- och kulturbarriärer
av personalen på rådgivningen?

Agera medvetet för att skapa förtroende. Detta är särskilt viktigt när rådgivningen inte är en bekant tjänst för kunden. Berätta vad rådgivningen är för slags tjänst och informera om tystnadsplikten. Om det känns möjligt kan du dela med dig lite av dig själv, till exempel om kunden frågar om din egen familj. Att personalen är densamma över tid är av stor betydelse just för förtroendet. Meddela kunden i förväg om hen kommer att träffa andra yrkespersoner.

Inred rådgivningens lokaler med saker som känns bekanta för kunderna. Det kan vara bilder på barn och familjer med olika utseenden och kulturbakgrunder, välkomsthälsningar och skyltning på olika språk. Fundera även på vem som syns i barnböckerna.

Fråga aktivt och med en respektfull attityd om kundens, närkretsens och ursprungslandets uppfattningar gällande (sexuell) hälsa, graviditet och barnavård. På så sätt får du veta om det finns teman som ni bör fördjupa er i tillsammans.

Använd tolk när det saknas ett gemensamt språk. Även tolkens kontinuitet och kön kan vara viktiga för förtroendet. Beakta detta i mån av möjlighet, särskilt om kunden befinner sig i en svår livssituation eller har traumatiska erfarenheter.

Illustrationer kan användas som stöd för kommunikationen till exempel för att visa amningsställningar, dagsrytm, matportioner och barnets säkra sovplats. Även om bilden inte tillför ny information, hjälper den kunden att ta till sig och komma ihåg saken trots språkbarriären.

Dela ut material och instruktioner på kundens eget språk om det är möjligt. Lita dig dock inte enbart till skriftligt material när det gäller viktig information.

Förklara hellre en sak ordentligt och säkerställ förståelse, istället för att försöka gå igenom alla rutiner på en gång med risk för att informationen inte går fram.

Lämna inte kunden i en situation där hen självständigt måste boka tid och/eller hitta till en främmande plats, som till exempel ett laboratorium. Hjälp kunden att boka tiden och gå tillsammans igenom vart hen ska, till exempel med hjälp av kartappar och bilder.

Uppmärksamma tvåkulturella familjer. Om den ena föräldern är finländsk finns det en särskilt stor risk att den andra föräldern blir utanför på rådgivningen. Hur kan du inkludera hen?

Medfinansieras av Europeiska unionen

Naisasialiitto Unioni