



EVA bxl, Belgia

Kulttuurisensitiivinen hoivalähettiläs -koulutus

## Kulttuurisensitiivinen hoivalähettiläs -koulutus

Käytännön toteutus

Kulttuurisensitiivinen hoivalähettiläs -koulutus on kuusi kuukautta kestävä koulutusohjelma, joka sisältää ryhmäopetusta (kahtena päivänä viikossa), työpaikalla oppimista (yhtenä päivänä viikossa), henkilökohtaista valmennusta sekä vertaisryhmätapaamisia. Kurssin päiväohjelma pääpiirteissään:

	MAANANTAI	TIISTAI 9.00–16.00	KESKIVIIKKO 9.00–12.30	TORSTAI 9.00–16.30	PERJANTAI 9.00–12.30
AIHE		<b>HOIVAOSIO</b> - Johdanto hoiva- alalle - Perhetyöskentely - Kulttuurisensi- tiivinen työ	<b>KIELIOSIO</b>	<b>HARJOITTELU</b>	<b>SOSIAALINEN ORIENTAATIO -OSIO</b> - Viestintä - Ristiriitojen käsittely - Tieto- ja viestintätekniikka
ORGANISA ATIO		Groep INTRO, Brussel	CBE Brusselleer	Hoivaorgani- saatio	CBE Brusselleer

Päiväohjelman laadinnassa huomioitiin monien osallistujien perhetilanne, joten kurssit eivät alaa aamuisin ennen kello yhdeksää ja päättyvät viimeistään kello 16.00. Koulutuspaikkana on ikäihmisten päiväkeskus, joten osallistujat pääsevät luontevasti kontaktiin vanhusten kanssa.

Kuvaus kunkin kolmen osion sisällöstä (hoiva - kieli - sosiaalinen orientaatio):

### 1. osio: Hoiva

- Johdanto hoiva-alalle: hoivaympäristöt ja hoiva-alalla tarvittavien keskeisten kykyjen kehittäminen (luotettavuus, kunnioitus, empatia).
  - Johdanto hoiva-alalle epävirallisten hoitajien kertomusten perusteella.
  - Vierailut vanhusten hoivapalveluja tarjoaviin laitoksiin, kuten päiväkeskuksiin, hoivakoteihin, kotihoitopalveluihin, terveyskeskuksiin. (Ne antavat osallistujille tarkemman ja monipuolisemman kuvan terveydenhoidosta sekä mahdollisuuden keskustella muiden hoiva-alan ammattilaisten kanssa siitä, miten heistä tuli kulttuurisensitiivisiä hoivalähettiläitä.)
  - Sosiaalinen kartta Brysselissä toimivista laitoksista



- Palveluiden saavutettavuus
- Työasenteet
- Perhetyöskentely: kokemus (koti)hoivapalveluista, ikäihmisten kysymysten ymmärtäminen, yhteyden luominen hoivaa tarvitseviin perheisiin Brysselin huono-osaisilla alueilla ja luottamuksellisen suhteen luominen.
  - Lähihoitajan tehtävät
  - Tietoa perheeltä liittyen sen muodollisen hoivan tarpeeseen kotihoidon lisäksi.
  - Viestintä: johdanto, verbaalinen ja sanaton viestintä, kuunteluasento ja empatia, aktiivinen kuuntelu, palautteen antaminen ja vastaanotto, tehokas viestintä sekä käytännön harjoitukset
  - Verkosto: mukanaolo verkostossa, verkoston laajentaminen ja verkoston merkitys
  - Ikäihmisten käsitykset ja sosiaalinen konteksti
  - Ammattietiikka: ammattirajojen asettaminen ja vaikeiden tilanteiden hoitaminen
- Kulttuurisensitiivisyys ja kulttuurisensitiivinen hoiva: perustiedot muista kulttuureista, toimiminen useiden asianosaisten kanssa, tietoisuus erilaisista viitekehysistä, dialogi ja vuorovaikutus kulttuurisensitiivisyyden ja kulttuurisensitiivisen hoivan perustaitoina.
  - Kuka minä olen? - Identiteetin moninaisuus
  - Ekogrammi
  - Oma viitekehys: arvot ja normit - muiden viitekehysten käsittely
  - Eri tavoin kerätyn tiedon koostaminen ja tulkinta
  - Palvelun käyttäjien ja hoitajien vastustuksen käsittely
  - Vuorovaikutus maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten kanssa yhteistyössä oman organisaation ja osallistujan oman verkoston kautta
  - Tiedon omaksuminen ja itseluottamuksen rakentaminen
  - Vuorovaikutus kulttuurienvälisen välittäjien kanssa

## 2. osio: Kieli

- Puhuminen ja keskustelu
  - Varmistetaan, että osallistuja osaa
    - pyytää ja tuottaa tietoa informatiivisten tekstien avulla
    - pyytää ja tuottaa tietoa kuvailevien tekstien avulla
    - kuvata omaa kokemustaan ja kysyä keskustelukumppanin näkemystä kokemuksesta informatiivisten tekstien avulla
    - kuvata omaa kokemustaan ja kysyä keskustelukumppanin näkemystä kokemuksesta suostuttelevien tekstien avulla
    - tuottaa yhteenvedon informatiivisista teksteistä
    - kirjoittaa raportin tapahtumasta informatiivisen tekstin avulla
    - ilmaista mielipiteen tai näkemyksen ja kysyä toisten näkemystä suostuttelevan tekstin avulla.
- Kuuntelu
  - Osallistujaa valmennetaan...



- tunnistamaan pääajatuksen informatiivisesta tekstistä
- etsimään tiettyä tietoa informatiivisesta tekstistä
- ymmärtämään kaiken tiedon ohjailevasta tekstistä
- antamaan mielipiteen informatiivisesta tekstistä
- muodostamaan mielipiteen suostuttelevasta tekstistä.

### 3. osio: Sosiaalinen orientaatio

- Viestintä
  - Osallistujaa valmennetaan...
    - kuvaamaan verbaalista ja sanatonta viestintää
    - kuvaamaan objektiivisia ja subjektiivisia näkemyksiä
    - vertailemaan omaa tulkintaansa muiden tulkintaan
    - ilmaisemaan itseään minä-muodossa
    - kuuntelemaan aktiivisesti
    - antamaan asianmukaista palautetta
    - käyttämään sopivaa viestintätapaa
    - kysymään avoimia kysymyksiä
    - olemaan avoin ja rakentava ilmaistessaan suhteisiin liittyviä toiveitaan ja tunteitaan sekä asettamaan ja hyväksymään suhteissa rajoja
    - noudattamaan yhteiskunnan kirjoittamattomia vuorovaikutusta koskevia sääntöjä
    - suhtautumaan kunnioittavasti ihmisten ja elämänkatsomusten eroihin
- Ristiriitojen käsittely
  - Varmistetaan, että osallistuja osaa...
    - käyttää erilaisia tekniikoita viestintäongelmien välttämiseksi
    - käsitellä viestintäongelmia
    - hyväksyä erilaisuuden ja pitää kunnioitusta ja huolenpitoa tärkeinä asioina suhteessa
    - myöntää virheensä ja pyytää anteeksi
    - tunnistaa ennakkoluulot, stereotypiat, manipuloinnin ja valta-aseman hyväksikäytön
    - luoda rakentavia ratkaisuja ristiriitoihin
    - olla sinnikäs
    - käsitellä tunteita
- “Oppimaan oppiminen”
  - Varmistetaan, että osallistuja osaa liikkua Brysselissä (liikkuminen)
  - Osallistujaa valmennetaan...
    - orientoitumaan tehtävään
    - lukemaan suunnitelmaa
    - suunnittelemaan ja/tai järjestämään kurssimateriaalit, koulutuksen, harjoittelun, työpajoja jne.



- laatimaan yhteenvedon ja/tai raporttoimaan niin, että hän osaa suodattaa olennaisimman keskusteluista ja kirjata/raportoida tiedot sekä tiedottaa niistä.
- Johdanto tieto- ja viestintäteknikkaan
  - Osallistujaa valmennetaan...
    - soveltamaan työhakemukseen liittyviä digitaalisia taitoja: sähköpostitilin luonti, digitaalisen lomakkeen täyttäminen ja sosiaalista mediaa käyttäminen
    - käyttämään älypuhelinta
    - luomaan sähköpostitili ja hallitsemaan sitä
    - lukemaan karttaa ja käyttämään Google Maps -sovellusta.

Kulttuurisensitiivisen hoivalähettilään koulutus on belgialaisen Flandersin kaupungin työvoimaviranomaisten hyväksymää koulutusta, joten osallistujat saavat pientä korvausta esimerkiksi lastenhoitoa ja julkisen liikenteen käyttöä varten.

Koulutus perustuu konstruktivistiseen näkemykseen, jossa keskeisiä ovat osallistujan henkilökohtaiset kokemukset, elämäntarinat, vuorovaikutus ja aktiivinen osallistuminen. Siihen sovelletaan vertaisoppimisen käsitettä, ja koulutettavia kannustetaan oppimaan toinen toisiltaan tasa-arvoisina toimijoina.

Avoimessa dialogissa osallistujat tulevat tietoisiksi omasta viitekehuksestään, ja on sanomattakin selvää, että se ei aina suju ongelmitta. Keskustelu omaan maahanmuuttoon liittyvistä kokemuksista voi olla vaikeaa ja tuskallista. Koko koulutuksen ajan osallistujat oppivat kuitenkin suhtautumaan toisiin uskomuksiin, sosiaalisiin ympäristöihin ja käyttäytymistapoihin kunnioittavasti. Työssä oppiminen tarjoaa siten sopivan ja turvallisen ympäristön, jossa voidaan ammattimaisesti harjoitella erilaisia asioita, kuten avointa keskustelua ilman valmiita tai ainoita oikeita vastauksia, toisten ihmisten valintojen ymmärtämistä jne.

Koulutukseen sisältyy useita opintoretkeä. Niiden avulla osallistujat pääsevät näkemään luokassa kuvattuja käsitteitä ja ideoita käytännössä. Lisäksi osallistujat pääsevät vaihtamaan ajatuksia ja keskustelemaan mielipiteistä vierailukohteen henkilökunnan kanssa.

Koulutuksen vahvuutena on, että se mahdollistaa osallistujien osaamisen, lahjojen ja kunnianhimon hyödyntämisen. Aiemmat osallistujat ovat kertoneet olevansa ylpeitä saavutuksistaan, lisääntyneestä itseluottamuksestaan ja siitä, että he ovat valmiita ottamaan seuraavat askeleet vahvistaakseen itseään ammatillisesti. Koulutus tarjoaa enemmän kuin johdannon hoiva-alaan; se vahvistaa osallistujia ihmisinä.

Koulutuksen jälkeen opettaja auttaa heitä etsimään sopivaa työtä tai lisäkoulutusta hoiva-alalla. Seurannan aikana osallistujat pohtivat tarkemmin ja dokumentoivat taitojaan ja osaamistaan sekä määrittävät unelmatyönsä. Opettaja jatkaa kunkin osallistujan tukemista kuuden kuukauden ajan.