

# Vaikuttavuuden arviointi sukupuolistunutta väkivaltaa kokeneiden tukemistyössä

Työkaluja ammattilaisten ja  
tuensaajien vuorovaikutuksen  
edistämiseen ja sen mittaamiseen



Tätä julkaisua on rahoittanut Euroopan unionin oikeudet, tasa-arvo ja kansalaisuusohjelma (2014–2020).

#### Kirjoittajat:

Anni Lietonen, Inka Lilja (HEUNI)

Kiitämme hankekumppaneita työkalujen pilotoimisesta sekä arvokkaista kommentteista, joiden avulla tämä julkaisu on viimeistelty

#### Toimituksellinen muotoilu:

Lea-Maija Laitinen

www.leamaija.works

Taitto: Aili Pääkkönen

Report Series N° 97b

Painatus: YK:n yhteydessä toimiva Euroopan kriminaalipoliitiikan instituutti (HEUNI) Helsingissä vuonna 2021.

Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiselle ei merkitse sitä, että se tukisi sisältöä, joka heijastaa ainoastaan laatijoiden näkemyksiä, eikä komissiota voida pitää vastuullisena julkaisun sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä

ISBN 978-952-7249-46-8 (PDF)

ISSN 1799-5590

ISSN-L 1237-4741



# Sisältö

<b>Johdanto</b>	<b>5</b>
<b>Ohjeita tiedon keräämiseen vaikuttavuuden arvioimiseksi</b>	<b>8</b>
<b>Työkalu 1: Taustatietojen kerääminen tuensaajista ja palveluiden saatavuudesta</b>	<b>10</b>
<b>Työkalu 2: Tuensaajan resurssien ja tarpeiden kartoittaminen</b>	<b>14</b>
<b>Työkalu 3: Palautteen kerääminen palveluista</b>	<b>20</b>
<b>Työkalu 4: Ammattilaisen itsearvioinnin tukeminen</b>	<b>24</b>

# Vaikuttavuuden arviointi sukupuolistunutta väkivaltaa kokeneiden tukemistyössä

## Työkaluja ammattilaisten ja tuensaajien vuorovaikutuksen edistämiseen ja sen mittaamiseen

Tämä työkalupakki koostuu neljästä erillisestä työkalusta. Ennen kuin käytät tätä työkaluja käytännössä, käythän huolellisesti läpi johdannon sekä erityishuomiot liittyen tiedonkeruuseen ja eettisiin periaatteisiin. Tutustu myös kunkin työkalun yksityiskohtaiseen ohjeistukseen. Käytä aina omaa ammattitaitoasi arvioidaksesi, mitkä työkalut tai niiden osat soveltuvat työssäsi toteutettaviin kohtaamisiin, ja räätälöi tarvittaessa työkalut omaan työhösi sopiviksi.

## Johdanto

**IDEA TÄMÄN** työkalupakin tekemisestä syntyi SARAH-hankkeeseen osallistuneiden ammattilaisten tarpeesta pyrkiä varmistamaan, että sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa kohdanneiden maahanmuuttajataustaisten naisten<sup>1</sup> tukemistyössä kuullaan naisten oma ääni.

### Julkaisussa esiteltyjen menetelmien avulla voidaan parantaa tukemistyön laatua ja mitata toiminnan vaikuttavuutta;

- lisäämällä tuensaajien<sup>2</sup> ymmärrystä omista vahvuuksistaan, resursseistaan ja prioriteeteistaan
- varmistamalla, että ammattilainen tekee tietoon perustuvia päätöksiä arvioidessa tuen tarvetta,
- antamalla ammattilaisille ja organisaatioille menetelmiä vaikuttavuuden mittaamiseen ja vaikuttamistyöhön tarvittavan tiedon keräämiseen.

**JULKAISUSSA ESITELTÄVÄT TYÖKALUT** ovat hyödyllisimmillään silloin, kun ammattilaisen ja tuensaajan välille on jo syntynyt luottamuksellinen suhde, eli vasta ensimmäisten tapaamisten jälkeen. Tukemistyön ensisijaisena tavoitteena on varmistaa, että tuensaaja kohdataan arvostavasti. On tärkeää huomioida, että työkaluihin sisältyvät kysy-

<sup>1</sup> Termillä "maahanmuuttajataustaiset naiset" viitataan tässä yhteydessä kaikkiin naisiin, jotka hakevat turvapaikkaa, ovat saaneet turvapaikan tai oleskeluluvan muun kansainvälisen suojelun perusteella, ovat saaneet kielteisen turvapaikkapäätöksen, ovat karkotusprosessissa, oleskelevat EU:ssa ilman virallista asemaa (paperittomat) sekä naisia, jotka ovat tulleet Eurooppaan esimerkiksi perheen yhdistämisen tai avioliiton kautta, työskentelemään tai opiskelemaan.

<sup>2</sup> Käytännön syistä käytämme tässä yhteydessä sanaa tuensaaja. Termin valinta esim. asiakas, selviytyjä, väkivallan uhri jne. riippuu aina asiayhteydestä.

mykset käsittelevät sensitiivisiä aiheita ja niiden kysyminen saattaa aiheuttaa epämuikavuutta ja jopa uudelleen traumatisoitumista. Käytä aina ammattitaitoasi sen arvioimiseen, mitkä työkalut tai niiden osat soveltuvat kuhunkin tilanteeseen ja työskentelytapaasi.

**AMMATTILAISTEN**, jotka käyttävät tätä työkalupakkia, tulee noudattaa tiedon keräämisessä oman organisaationsa eettisiä ohjeita ja tietosuojakäytäntöjä sekä jäljempänä mainittuja ohjeita, jotta voidaan varmistaa, että työkalut ovat tuensaajille hyödyksi, eivätkä haitaksi.

**TUKEMISTYÖ VOI SISÄLTÄÄ** palveluntarjoajasta riippuen useita erilaisia lähestymistapoja ja monialaisia palveluja. Johtuen tuensaajien erilaisista tarpeista, palveluntarjoajien on mahdollisesti oltava kekseliäitä ja innovatiivisia palvelujen tarjoamisessa ja työskenneltävä monialaisesti juridiikan, psykologian, terveydenhuollon ja sosiaalityön aloilla. Ohjaamiseen voi sisältyä psykososiaalista neuvontaa, tiedottamista laillisista oikeuksista ja tukea elämänhallintataitojen kehittämiseen sekä hyvinvoinnin lisäämiseen.

Tässä työkalupakissa tukemistyöllä tarkoitetaan yhtä tai useampaa kahdenkeskistä tapaamista, jossa tuensaajalle annetaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja tarjotaan tukea. Lisätietoja hankkeessa käytetystä ohjaamisen menetelmästä löytyy julkaisussa: ”[Käsikirja sukupuolistunutta väkivaltaa kokeneiden pakolais- ja turvapaikanhakijain naisten ohjaukseen](#)”.

Kyseisen ohjaamisen menetelmän ytimessä on uhrikeskeisyys; sen varmistaminen, että kunkin yksilön oikeuksia ja ihmisarvoa kunnioitetaan palveluja tarjottaessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaista tuensaajaa kohdellaan ihmisarvoisesti, jokaista yksilöä kuullaan ja kutakin henkilöä koskevissa päätöksissä pyritään toteuttamaan juuri tämän yksilön etua. Lisäksi tukemistyö edellyttää tiettyjä resursseja ja rakenteita, kuten turvallista tilaa, luottamusta ja ammattitaitoista tulkkausta.

**OMAN OSAAMISEN TUNNISTAMINEN** on tärkeää ammattilaisille, jotka kohtaavat työssään väkivaltaa kokeneita henkilöitä. Reflektointia, eli niin sanottua ammatillista itsearviointia, voidaan käyttää työkaluna, jotta voidaan ymmärtää paremmin, miten toimia haastavissa tilanteissa ja millaisia rooleja tai vastuuta tuen antamiseen liittyy. Työssä mahdollisesti ajoittain heräävien omien ennakkoluulojen, ajatusten, tunteiden ja reaktioiden seuraaminen on tehokas tapa edistää positiivista vuorovaikutusta tuensaajien kanssa. Reflektointi on myös hyödyllinen tapa seurata omaa työssä jaksamista ja tunnistaa työhyvinvointiin liittyviä tarpeita.

Reflektoinnin yksi tärkeä ulottuvuus on pyrkiä ymmärtämään ammattilaisten ja tuensaajien erilaiset valta-asetelmat ja etuoikeudet. Kohtaamisessa molemmat osapuolet tulevat todennäköisesti erilaisista taustoista, ja heillä on yksilöllisiä taitoja ja elämäkokemuksia, jotka vaikuttavat siihen, miten he ajattelevat tai reagoivat tiettyihin aiheisiin. Ihannetapauksessa kohtaamisessa pystytään luomaan puolueeton ja epähierarkkinen ympäristö. On syytä kuitenkin tiedostaa, että vallan epätasainen jakautuminen sekä paine saavuttaa tiettyjä tuloksia todennäköisesti vaikuttavat ainakin jonkin verran vuorovaikutukseen.

Realistinen ymmärrys etuoikeuksista, valtahierarkioista ja tuen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyvistä esteistä voivat lieventää joitakin tapaamiseen liittyviä odotuksia ja tuloksiin liittyviä paineita. Tämän julkaisun työkaluilla pyritään a) lisäämään ammattilaisten mahdollisuuksia arvioida tuensaajien resursseja ja tarpeita, b) kehittämään vuorovaikutusta ja palautteen keräämistä tapaamisen aikana ja sen jälkeen sekä c) rohkaisemaan ammattilaisia reflektoidaan. Näiden keinojen avulla voidaan lievittää jonkin verran vallan epätasaista jakautumista ja mahdollisesti parantaa ohjaamisen laatua sekä sen vaikuttavuutta.

## Ohjeita tiedon keräämiseen vaikuttavuuden arvioimiseksi

**PALVELUIDEN SAATAVUUDEN VARMISTAMINEN** sukupuolistunutta väkivaltaa kohdanneille maahanmuuttajataustaisille naisille edellyttää mm. sitä, että käytössä on järjestelmällisesti kerättyä tietoa esimerkiksi tuotetuista tuensaajien palveluista ja niiden käyttämisestä. Oleellista on myös kerätä tietoa naisten omista näkemyksistä siitä, miten palvelut ovat heidän tarpeisiinsa vastanneet. Voit käyttää tämän julkaisun eri työkaluja lisäämään ymmärrystäsi palveluiden vaikuttavuudesta ja/tai hyödyntää sitä osana vaikuttamistyötä. Käytä tiedonkeruumenetelmiä vain, jos sinulla on tarvittavat taidot ja resurssit tietojen analysointiin ja käyttöön näihin tarkoituksiin.

Kerää tiedot eettiset kysymykset huomioiden ja edunsaajien ja ammattilaisten yksityisyyden suoja varmistaen. Tärkeintä on, että tiedonkeruu ei saa häiritä tuen antamista. Näin ollen tiedonkeruu onnistuu vain, jos tukemistyötä tekevät ammattilaiset osallistetaan tiedonkeruun suunnitteluun. Huomioi aina tiedonkeruussa ammattilaisia sitovat vaitiolo- sekä salassapitovelvollisuudet ja informoi tuensaajia tiedonkeruuperiaatteista sekä pyydä tietojen keräämistä varten nimenomainen suostumus.

**Informoi:** Varmista, että tuensaaja ymmärtää, miksi tietoja kerätään ja miten tietoja käytetään organisaatiossasi. Laadi tuensaajalle esite tai infolehtinen, joka sisältää tiedonkeruun taustat ja periaatteet (käännä tarvittaessa tuensaajan kielelle) ja keskustele tiedonkeruusta tarvittaessa myös tulkin avulla.

Alla oleva teksti on esimerkki siitä, miten tuensaajaa voidaan informoida tiedonkeruusta.

### Esimerkki infopaperista:

*”Keräämme tärkeää tietoa organisaatiomme xx puolesta. ymmärtääksemme paremmin hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. sekä palveluihin liittyviä mielipiteitä ja kokemuksia. Tietojen avulla voidaan mahdollisesti parantaa tukea, palveluja ja neuvontaa, jota annetaan ja voidaan myös informoida päätöksentekijöitä naisten elämän parantamiseksi. Käytännössä tulemme kysymään keskustelun aikana muutamia kysymyksiä liittyen kokemuksiisi ja mielipiteisiisi. Emme kerää henkilötietoja ja tietoja tullaan säilyttämään ja käsittelemään niin, ettei yksityisyyttäsi vaaranneta. Voit pyytää lisätietoa tiedonkeruusta nyt tai myöhemmin missä tahansa vaiheessa. Tiedonkeruu ei ole pakollista ja siitä voi kieltäytyä. Kieltäytyminen ei vaikuta tuen antamiseen tai palveluiden saamiseen millään tavalla. Voit myös olla organisaatiomme myöhemmin yhteydessä, jos tiedonkeruuseen*

*liittyen herää kysymyksiä. ”*

**Varmista nimenomainen suostumus:** Tiedonkeruusta kertominen ja suostumukseen liittyvät kysymykset saattavat aiheuttaa hämmennystä. Varmista, että tuensaaja tietää, että hänen hyvinvointinsa on prioriteetti, eikä tietojen kerääminen ole välttämätöntä. Korosta, että kaikkia kerättyjä tietoja käytetään anonymisti, mikä tarkoittaa, että tietoja ei voida yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Tarkkaile Huomaa tuensaajan mahdollisia reaktioita, jotka voivat olla vihjeitä siitä, että hän kokee tiedonkeruun epämukavaksi tai vaikeaksi. Kunnioita hänen toivettaan, jos hän ei halua sinun keräävän tietoja. Tee selväksi, että tiedonkeruusta kieltäytyminen ei vaikuta mitenkään tarjottuihin palveluihin. Allekirjoita suostumuslomake yhdessä tuensaajan kanssa sen jälkeen, kun hän on lukenut/olet lukenut hänelle sen sisällön.

**Esimerkki suostumuslomakkeesta:** Suostumuslomakkeessa tulisi olla minimissään seuraavat kohdat, ja se voi olla osa organisaation yleistä suostumuslomaketta, jos sellainen on olemassa:

*”Olen lukenut infopaperin/infopaperin tiedot on luettu minulle. Ymmärrän sen sisällön, ja minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä liittyen tiedonkeruuseen. Ymmärrän, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus perua suostumukseni myöhemmässäkin vaiheessa. Ymmärrän, että tiedonkeruuseen liittyvä keskustelu ja kaikki vastaukset ovat täysin luottamuksellisia, ja että kerättyä tietoa esitetään niin ettei henkilöitä voida tunnistaa.”*

**Tiedonkäyttö:** Kerättyjä tietoja on käsiteltävä ja säilytettävä huolellisesti henkilötietoja koskevien tietosuojaja- ja tietoturva-periaatteiden mukaisesti. Julkaistavien tietojen on oltava sellaisessa muodossa, ettei tietojen kohde tai häntä koskevat salassa pidettävät tiedot paljastu.

## Työkalu 1

# Taustatietojen kerääminen tuensaajista ja palveluiden saatavuudesta

**TÄMÄN TYÖKALUN** avulla voit kerätä taustatietoja kohtaamistasi tuensaajista ja tietoja heidän saamistansa palveluista. Jos käytät tämän työkalun avulla kerättyjä tietoja palveluiden vaikuttavuuden osoittamiseen tai muuhun vaikuttamistyöhön, noudata edellisen osion tiedonkeruun ohjeita.

Työkalussa olevat kysymykset voivat sisältää tuensaajalle arkaluontoisia aiheita ja heidän halukkuutensa vastata tiettyihin kysymyksiin voi vaihdella. Kunnioita aina tuensaajien päätöstä vastata tai olla vastaamatta. Kun keräät tietoa, varaudu selittämään, miksi kerätyt tiedot ovat merkityksellisiä. Esimerkiksi maassaoleskelustatus on tärkeä taustatieto liittyen siihen, mitä palveluita on saatavilla ja millaisia oikeudellisia palveluita tuensaaja mahdollisesti tarvitsee.

Riippuen organisaatiosi tarpeista voit lisätä tai poistaa kysymyksiä lomakkeesta. Kerää vain organisaatiosi kannalta tarpeellisia tietoja minimoidaksesi vastaamisesta koituvaa taakkaa. Käytännössä voit täyttää lomakkeen itse tapaamisten aikana kertyneen tiedon pohjalta, tai voit täyttää kyselylomakkeen, tai valitsemasi osat, yhdessä tuensaajan kanssa. Voit joko muuntaa lomakkeen word-tiedostoksi, johon täytät tiedoja, voit luoda kysymysten pohjalta verkkokyselyn tai printata kyselyn täytettäväksi käsin.

<input type="checkbox"/> Uusi tuensaaja	<input type="checkbox"/> Palaava tuensaaja				
<b>1 Tuensaajan ikä</b>					
<input type="checkbox"/> <17	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> 56<
<b>2 Tuensaajan sukupuoli</b>					
<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen	<input type="checkbox"/> Muu/Ei halua sanoa/ Ei halua määrittellä: .....			
<b>3 Alkuperämaa</b>					
<b>4 Maassaolostatus</b>					
<input type="checkbox"/> Turvapaikanhakija	<input type="checkbox"/> Maastapoistamis- päätös	<input type="checkbox"/> Paperiton			
<input type="checkbox"/> Pakolaisasema	<input type="checkbox"/> Muu maassaolo- status (opiskelu, perheenyhdistäminen tms).	<input type="checkbox"/> EU-kansalainen			
<input type="checkbox"/> Muu kansainvälisen suojelun muoto		<input type="checkbox"/> Pysyvä oleskelulupa			
<input type="checkbox"/> Kielteinen päätös		<input type="checkbox"/> Ei tiedossa			
<b>5 Väkivallan muodot</b>					
<input type="checkbox"/> Lähisuhdeväkivalta	<input type="checkbox"/> Seksuaalinen väki- valta (ml. raiskaus)	<input type="checkbox"/> Kunniaväkivalta			
<input type="checkbox"/> Tyttöjen ja naisten sukuelinten silpominen	<input type="checkbox"/> Pakkoavioliitto	<input type="checkbox"/> Vainoaminen			
	<input type="checkbox"/> Ihmiskauppa	<input type="checkbox"/> Muu			
	<input type="checkbox"/> Seksuaalinen häirintä				
<b>6 Mitä kautta tuensaaja ohjautui luoksesi?</b>					
<input type="checkbox"/> Vastaanottokeskuksen henkilökunta	<input type="checkbox"/> Säilö				
<input type="checkbox"/> Järjestö (muu kuin oma organisaatiosi)	<input type="checkbox"/> Kirkko tai muu uskonnollinen taho				
<input type="checkbox"/> oman organisaation kollega	<input type="checkbox"/> Opettaja				
<input type="checkbox"/> Oikeusavustaja/asianajaja	<input type="checkbox"/> Tuensaajan oma yhteydenotto				
<input type="checkbox"/> Tulkki	<input type="checkbox"/> Tuensaajan perheenjäsenet, ystävät tai tuttavat				
<input type="checkbox"/> Poliisi	<input type="checkbox"/> Infokahvila				
<input type="checkbox"/> Maahanmuuttoviraston henkilökunta	<input type="checkbox"/> Oman organisaation muu jalkautuva työ (esitteet, vierailu tms.)				
<input type="checkbox"/> Kunnan sosiaalityöntekijä					
<input type="checkbox"/> Lääkäri					
<input type="checkbox"/> Turvakoti					

<b>7 Ohjaus järjestettiin:</b>		
<input type="checkbox"/> Kasvokkain	<input type="checkbox"/> Video-yhteydellä	<input type="checkbox"/> Puhelimitse
<b>8 Tulkkaus</b>		
<input type="checkbox"/> Tulkki paikalla	<input type="checkbox"/> Puhelintulkkaus	
<b><input type="checkbox"/> Ei tulkkausta, koska:</b>		
<input type="checkbox"/> Tuensaaja ei halunnut tulkkia	<input type="checkbox"/> Naistulkkia ei saatavilla	
<input type="checkbox"/> Ei varoja tulkkaukseen	<input type="checkbox"/> Ei tarvittu tulkkia	
<input type="checkbox"/> Tulkkausta ko. kielellä ei saatavilla		
<b>9 Verkostoyhteistyö, palveluihin ohjaus tai muut seuraavat askeleet:</b>		
<input type="checkbox"/> Uusi tapaaminen	<input type="checkbox"/> Lastenhoitoon liittyvä tuki	
<input type="checkbox"/> Oikeusapua liittyen rikosasiaan	<input type="checkbox"/> Ohjaus neuvolaan	
<input type="checkbox"/> Oikeusapua liittyen maassaoleskelustatukseen	<input type="checkbox"/> Ohjaus kielikurssille	
<input type="checkbox"/> Oikeusapua liittyen perheoikeuteen	<input type="checkbox"/> Ohjaus Työvoimapalveluihin	
<input type="checkbox"/> Psykologinen tuki	<input type="checkbox"/> Ohjaus toisen järjestön tai organisaation tarjoamaan palveluun	
<input type="checkbox"/> Ohjaus turvakotiin	<input type="checkbox"/> Muu, mitä? ..... ..... .....	
<input type="checkbox"/> Asumiseen liittyvä tuki		
<input type="checkbox"/> Toimeentuloon liittyvä tuki		
<input type="checkbox"/> Ohjaus terveydenhuoltoon tai sairaanhoidon		
<b>10 Mitä palveluja ei kyetty järjestämään?</b>		
..... .....		
<b>Ei ollut mahdollista tarjota näitä palveluita/ohjata palveluihin, koska:</b>		
<input type="checkbox"/> Palvelua ei ollut saatavilla lainkaan	<input type="checkbox"/> Palvelua ei ollut tarjolla tuensaajan kielellä	
<input type="checkbox"/> Palvelua ei ollut saatavilla alueella	<input type="checkbox"/> Muu, mikä syy: ..... ..... .....	
<input type="checkbox"/> Organisaatiomme ei tarjoa ko. palvelua		
<input type="checkbox"/> Muulla palveluntarjoajalla ei ollut resursseja ottaa uusia tuensaajia		
<input type="checkbox"/> Palvelua ei ollut tarjolla henkilölle, jolla ei ole pysyvää oleskelulupaa		

## Työkalu 2

# Tuensaajan resurssien ja tarpeiden kartoittaminen

**TÄMÄ TYÖKALU** sisältää kysymyksiä ja keskusteluaiheita, jotka on suunniteltu

- a. varmistamaan, että tuensaaja tulee kuulluksi ja, että hänen ymmärryksensä omista vahvuuksista, odotuksista, resursseista ja prioriteeteista tulisi vahvistui
- b. auttamaan ammattilaista pohtimaan omia ohjaukseen liittyviä odotuksiaan ja
- c. tekemään tietoon perustuvia päätöksiä tuen tarpeesta.

**MUISTA, että** luottamuksen rakentaminen tuensaajan kanssa on ensisijaisen tärkeää. Valitse työkalusta kysymykset, jotka sopivat kuhunkin yksilölliseen tapaamiseen ja omaan työskentelytapaasi. Harkitse, milloin on oikea hetki käyttää kutakin kysymystä. Esimerkiksi tapaamisen alussa tietyillä kysymyksillä voidaan lisätä ymmärrystä tuensaajan tilanteesta ja tarpeista. Tapaamisen aikana voit varmistaa eri vaiheissa kysymyksillä, että tuensaajan tarpeet on kuultu, tai tapaamisen lopuksi voit kysyä palautetta keskustelusta. Kuulluksi tulemisen näkökulmasta on tärkeää kysyä tapaamisen loppupuolella, onko tuensaajalla ollut mahdollisuus tuoda esille hänelle tärkeitä aiheita ja esittää kysymyksiä, joita hänellä oli mielessään. Lisäksi on tärkeää lopettaa tapaaminen positiivisiin huomioihin.

Käytännössä voit tulostaa työkalun ja täyttää sen, tai osia siitä tapaamisen aikana yhdessä tuensaajan kanssa (tarvittaessa tulkin kanssa yhdessä). Voit myös esimerkiksi tulostaa vain kolme ensimmäistä kysymystä ja pyytää tuensaajaa ympäröimään sopivat vaihtoehdot. Nelikenttä-työkaluja voidaan käyttää myös samalla tavalla. Vaihtoehtoisesti voit sisällyttää työhösi sopivia kysymyksiä itsellesi luontevalla tavalla osaksi omaa ohjausrutiiniasi.



**Miten tapaaminen on mennyt tähän mennessä?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

**Olemmeko keskustelleet aiheista, joista halusit puhua?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

**Oletko saanut kysyä niitä asioita, joita halusit kysyä?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

**Mistä olisit halunnut keskustella enemmän?****Mistä haluaisit puhua seuraavassa tapaamisessa?  
Onko sinulla erityisiä huolenaiheita tai tarpeita?****Keskustelkaa esiin nousseista tarpeista ja huolenaiheista, ja miettikää yhdessä niiden tärkeysjärjestystä.**

Teillä saattaa olla jo olemassa yhteinen etenemissuunnitelma, mutta alla oleva nelikenttä voi auttaa järjestämään tarpeita kiireellisyys- ja tärkeysjärjestykseen. Keskustelkaa yhdessä siitä, mitkä tarpeet ovat kiireellisiä ja tärkeitä, mutta huomioida myös esim. oikeudellisten prosessien aiheuttamat prioriteetit (esim. oleskeluluvan/turvapaikan hakemisen kiireellisyys jne.).

	Kiireellinen	Ei kiireellinen
Tärkeä	<b>Ensisijainen tavoite</b>	<b>Päätä, mitä pitäisi tehdä ja milloin</b>
ei niin tärkeä	<b>Voiko joku muu tarjota tätä palvelua?</b>	<b>Harkitse lykkäämistä</b>

Tärkeysjärjestykseen liittyvän keskustelun jälkeen, tai sen aikana, voi olla hyödyllistä myös listata asioita, jotka estävät tärkeiden kysymysten ratkaisemisen ja toisaalta asioita, jotka tukevat tuensaajaa. Pääkysymysten alla on apukysymyksiä, joiden on tarkoitus tukea pohdintaa.

**Asioita, jotka tukahduttavat/  
estävät sinua**

Mitkä asiat aiheuttavat pelkoa  
tai epävarmuutta?

**Asioita, jotka innostavat/  
tukevat sinua**

Mikä motivoi sinua tai tekee  
olosi hyväksi?

**Asioita, jotka lannistavat  
sinua**

Mitkä asiat huolettavat?

**Asioita, jotka kannustavat  
sinua**

Mitkä asiat tuntuvat helpolta?

**Mitä hyvää/positiivista tässä tapaamisessa oli?**

## Työkalu 3

# Palautteen kerääminen palveluista

**TÄMÄN TYÖKALUN** avulla voidaan kerätä tuensajilta palautetta heidän saamastaan tuesta. On suositeltavaa kääntää palautelomake tuensajien äidinkielille. Pyytäessä palautetta, varmista että tuensaja ymmärtää sen olevan vapaaehtoista, ja että palautteen antaminen ei vaikuta millään tavalla hänen saamiinsa palveluihin. Jos pystyt takaamaan anonymiteetin, painota, että vastaukset ovat anonymimejä.

Voit käyttää palautelomaketta myös tiedottamiseen liittämällä mukaan auttavien tahojen yhteystietoja, kuten Nollalinjan, turvakodit, ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä, rikosuhripäivystys tai poliisi. Palautetta pyytäessä verkkovälitteisesti tulee aina varmistaa, ettei sen pyytäminen vaaranna tuensajan turvallisuutta (esim. yhteinen sähköposti/puhelin tekijän kanssa).

### Lomakkeen käyttämiseen on kaksi vaihtoehtoa:

- a. anna tuensajalle tulostettu lomake ja ohjeista, mihin sen voi palauttaa (ihanteellisessa tapauksessa suljettuun laatikkoon toimitiloissa) tai;
- b. luo kysymysten pohjalta verkkolomake ja anna tuensajalle linkki lomakkeeseen.

**IDEAALITILANTEESSA** tuensaja täyttää palautelomakkeen itsenäisesti, jolloin voidaan varmistaa palautteen anonymiteetti sekä rehellinen palaute. Tarjoa tarvittaessa tulkin apua palautteen antamiseen. Jos tämä ei ole mahdollista, tarjoudu auttamaan itse. Tämä saattaa kuitenkin vaikeuttaa täysin rehellisen palautteen antamista.

Puhelin- tai verkko-ohjaamisesta palautetta voi pyytää joko verkkolomakkeella, joka lähetetään tuensajalle tekstiviestillä tai sähköpostitse, tai lähettämällä paperisen palautelomakkeen tuensajalle maksetun palautuskuoren kanssa (varmistaa tuensajan turvallisuus). Jos palautetta ei ole mahdollista kerätä lomakkeella, voit tarjota mahdollisuutta antaa palautetta suullisesti tai nauhoittamalla ääniviesti (edunsaajan omalla kielellä).

Käy saamasi palaute läpi säännöllisin väliajoin, ota siitä oppia ja pyri kehittämään palveluita mahdollisuuksien mukaan. Arkistoi palaute tavalla, joka varmistaa tietosuojan ml. vastaajien turvallisuuden ja anonymiteetin.

**Hyvä vastaaja,**

Keräämme palautetta tarjoamistamme palveluista. Antamasi palaute on erittäin arvokasta. Voit antaa palautetta nimettömästi paljastamatta henkilöllisyyttäsi. Antamasi palaute käsitellään organisaatiomme tietosuojasääntöjen mukaisesti. Voit halutessasi vastata vain valikoituihin kysymyksiin. Myös negatiivinen palaute on tervetullutta eikä sen antaminen vaikuta saamiisi palveluihin. Jos tarvitset apua palautteen antamisessa tai sinulla on kysyttävää, pyydä apua ammattilaiselta tai tulkilta.

**1 Miten tapaaminen meni?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

Haluaisitko tarkentaa vastaustasi?

**2 Kuultiinko sinua ja kunnioitettiin sinua?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

**3 Saitko puhua mistä halusit?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

**4 Ymmärsitkö saamasi tiedon ja mitä puhuttiin?**

Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

**5 Kuvaile mahdollisia kielteisiä vaikutuksia, joita ohjauksella on ollut sinuun tai perheeseesi?****6 Kuvaile mahdollisia myönteisiä vaikutuksia, joita ohjauksella on ollut sinuun tai perheeseesi?****7 Kerro muutamalla lauseella, miten tapaamiset sujuivat? Mikä niissä oli sinulle tärkeää?****Paljon kiitoksia palautteesta!**

## Työkalu 4

# Ammattilaisten itsearvioinnin tukeminen

**TÄMÄ TYÖKALU** sisältää ammattilaisille kysymyksiä itsearvioinnin tueksi. Itsearviointi, ts. itsereflektointi on tärkeä osa ammatillista kehittymistä. Sen avulla voit paremmin ymmärtää ammattirooliasi, tunnistaa vahvuutesi ja tuen antamiseen liittyvät haasteet sekä järjestelmällisesti purkaa näitä havaintoja. Omien odotusten, ajatusten, tunteiden ja reaktioiden seuraaminen on myös tehokas tapa edistää myönteistä vuorovaikutusta tuensaajien kanssa. Reflektointi on myös hyödyllinen työkalu työssä jaksamisen seuraamiseen.

**Tämä työkalu on jäsennetty kolmeen osaan, jotka kannustavat pohtimaan seuraavia seikkoja:**

- a. Miten hyvin pystyin kommunikoimaan tuensaajan kanssa?
- b. Mitä koin ja tunsin?
- c. Mitkä ovat vahvuuteni?

**MUISTA, ETTÄ ITSEARVIOINNIN** ei ole tarkoitus johtaa liialliseen itsekritiikkiin tai pelkkien ongelmien ja puutteiden pohtimiseen. Työkalu kannustaakin aina päättämään pohdinnan myönteisillä ajatuksilla siitä, mikä meni hyvin.

Itsearviointiin voi kuluu paljonkin aikaa, joten pyri löytämään tasapaino ja rutiini, joka toimii sinulle ja jonka voit pitää systemaattisena osana tukemistyötäsi. Voit esimerkiksi käyttää työkalua säännöllisesti jokaisen tapaamisen jälkeen tai varata aikaa pohdiskelujen kirjaamiseen kerran viikossa. Voit muuntaa itsearviointilomakkeen Word-asiakirjaksi, luoda verkkoversion esimerkiksi Google-lomakkeissa tai varata erillisen muistikirjan ajatusten kirjaamiseen. Jos kirjoittaminen tuntuu liian aikaa vievältä, ota vaikka vain pieni hetki pelkälle sisäiselle dialogille. Ajatuksien kirjaaminen tavalla tai toisella, voi kuitenkin auttaa sinua organisoimaan ajatuksiasi ja tunnistamaan sekä priorisoimaan mahdollisesti toistuvia teemoja.

## Kuinka hyvin kuuntelin, miten vuorovaikutus toimi?

### Miten tapaaminen(set) sujuivat?



Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

Lisäkommentti:

### Pystyinkö keskustelemaan aiheista, joista tuensaaja halusi puhua?



Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

Lisäkommentti:

### Ymmärsikö tuensaaja annetut tiedot/neuvot?



Erittäin hyvin



Hyvin



En osaa sanoa



Huonosti



Erittäin huonosti

Lisäkommentti:

### Millaisia kysymyksiä tuensaaja esitti?

Nämä voivat olla hyödyllisiä indikaattoreita aiheista, jotka aiheuttavat epävarmuutta, hämmennystä tai muuten liittyvät aiheisiin, joita on vaikea ymmärtää.

## Mitä minä koin, mitä tunsin?

Huomasinko tehneeni oletuksia etukäteen tuensaajan tarpeista? Mistä nämä oletukset olivat peräisin?

Muuttuivatko tunteeni, tulkintani ja odotukseni tuensaajan tarpeista tapaamisen aikana?

Reagoinko minä tai tuensaaja jossain vaiheessa yllättävällä tai odottamattomalla tavalla?

## Mitkä ovat vahvuuteni?

**Mistä haluan kiittää itseäni? Miten voin ilmaista kiitollisuutta itseäni kohtaan?**

**Mitä voin oppia tästä?**

**TÄMÄ JULKAISU** on kehitetty osana EU:n REC-ohjelman rahoittamaa hanketta ”**SARAH: Safe, Aware, Resilient, Able and Heard – protecting and supporting migrant women victims of gender-based violence**”. Hankkeen järjestöt Greek Council for Refugees, SOLWODI Deutschland e.V, Italian Refugee Council ja Kuopion Setlementti Puijola tarjosivat lyhytkestoista psykososiaalista ja oikeudellista tukea pakolais- ja maahanmuuttajataustaisille naisille Kreikassa, Saksassa, Italiassa ja Suomessa. Kiitämme hankekumppaneita työkalujen pilotoimisesta sekä arvokkaista kommentteista, joiden avulla tämä julkaisu on viimeistelty.

Työkalut kehitettiin SARAH-hankkeen ohjaamiskontekstia varten. Lisätietoja ohjaamismenetelmästä ”[Käsikirjassa sukupuolittunutta väkivaltaa kokeneiden pakolais- ja turvapaikanhakijanaisten ohjaukseen](#)”, joka on kehitetty edellisessä yhteisessä EU-hankkeessamme. Ohjaamismenetelmän ytimessä on uhrikeskeinen toimintatapa; eli sen varmistaminen, että kunkin yksilön oikeuksia ja ihmisarvoa kunnioitetaan palveluja tarjottaessa.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaista tuensaajaa kohdellaan ihmisarvoisesti, jokaista yksilöä kuullaan ja kutakin henkilöä koskevissa päätöksissä pyritään toteuttamaan juuri tämän yksilön etua. Lisätietoja sukupuoleen perustuvan väkivallan uhreille annettavan uhrikeskeisen avun kehittämisestä oppaassamme ”**Strategiatyökalu — organisaation kehittäminen sukupuoleen perustuvan väkivallan ehkäisemisen mestariksi**”.

<https://heuni.fi/-/sarah> →

