

Turvapaikkaviraston koulutustuki Ukrainassa käytävän sodasta johdosta

Huhtikuu 2022



Käsikirjoitus on valmistunut huhtikuussa 2022

Euroopan unionin turvapaikkavirasto ja sen nimissä toimivat henkilöt eivät ole vastuussa siitä, miten tämän julkaisun sisältämiä tietoja käytetään.

FI PDF ISBN 978-92-9487-411-5 doi: 10.2847/987605 BZ-07-22-228-FI-N

© Euroopan unionin turvapaikkavirasto (EUAA), 2022

Kansikuva © iStock.com/

Aineistoa lainattaessa on mainittava lähde. Sellaisten valokuvien tai sellaisen muun materiaalin käyttöön tai jäljentämiseen, joihin turvapaikkavirastolla ei ole tekijänoikeutta, on pyydettävä lupa suoraan tekijänoikeuden haltijalta



Sisällys

Sisällys	3
Alkusanat	4
Ukrainassa käytävän sodan johdosta annettava turvapaikkaviraston koulutus	5
Koulutukseen kuuluvat seuraavat kurssit/moduulit:	6
1.1. Perustiedot perusoikeuksia ja kansainvälistä suojelua EU:ssa koskevasta oikeudellisesta kehyksestä	6
1.2. Tilapäinen suojelu: voimassa olevan kehyksen tunteminen Ukrainassa käytävän sodan yhteydessä.....	6
1.3. Perustiedot etiikkaa ja ammattitaitoa koskevista vaatimuksista	7
1.4. Perustiedot haavoittuvuudesta.....	7
1.5. Ihmiskauppa (osa 1).....	8
1.6. Viestinnän perustiedot turvapaikka- ja vastaanottoasioissa toimiville	8
1.7. Tietojen antaminen Ukrainasta siirtymään joutuneille henkilöille ja viestintä heidän kanssaan	9
1.8. Viestintä traumaattisia tapahtumia kokeneiden henkilöiden kanssa.....	9
1.9. Viestintä siirtymään joutuneiden lasten kanssa.....	10
Turvapaikkaviraston turvapaikka-alan koulutusohjelman lisämoduuleita	12
1.10. Haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden vastaanotto: haavoittuvuuden havaitseminen ja alustavan tuen antaminen (osio A).....	12
1.11. Haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden vastaanotto: tarpeiden arviointi ja toimenpiteiden suunnittelu (osio B)	12
Turvapaikkaviraston lisäkoulutuksia	14





Alkusanat

Venäjän asevoimat käynnistivät helmikuussa 2022 laajamittaisen hyökkäyksen Ukrainaan. Ukrainan armeijan ja venäläisten hyökkääjien välinen konflikti on yhä käynnissä. Euroopan unionin turvapaikkavirasto alkoi sen vuoksi antaa nopeasti tukea jäsenvaltioille, jotka tarjoavat tai aikovat tarjota suojelua yli neljälle miljoonalle ihmiselle, jotka ovat lähteneet Ukrainasta hakeakseen turvaa Euroopan unionista.

Turvapaikkavirasto tukee jäsenvaltioiden pyynnöstä viranomaisia 4. maaliskuuta 2022 tehdyn neuvoston päätöksen¹ täytäntöönpanossa. Päätöksellä annetaan oikeus tilapäiseen suojeluun Ukrainan kansalaisille, heidän perheenjäsenilleen sekä kolmansien maiden kansalaisille siihen asti, että he voivat palata kotiinsa turvallisesti ja pysyvästi. Koska tilapäistä suojelua koskeva direktiivi on nyt ensimmäisen kerran käytössä, turvapaikkavirasto antaa koulutusta sen täytäntöönpanosta.

Tässä esitteessä kuvataan useita moduuleita, joita eurooppalaisen turvapaikka-alan koulutusohjelmassa on saatavilla. Niillä voidaan tukea jäsenvaltioita asiaankuuluvien osaamisalueiden valmiuksien nopeassa kehittämisessä, jotta ne pystyvät selviämään äkillisestä maahantulosta. Näiden moduulien avulla turvapaikka- ja vastaanottoalalle juuri tulleet tai alalla jo työskennelleet työntekijät voivat hankkia osaamista muun muassa mahdollisten ihmiskaupan uhrien tunnistamisessa sekä haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden tunnistamisessa ja heidän tukemisessaan. Moduuleissa myös opastetaan, miten juuri saapuneille pakolaisille annetaan tietoa.

Nina Gregori

Euroopan unionin turvapaikkaviraston johtaja

¹ [Neuvoston täytäntöönpanopäätös \(EU\) 2022/382, annettu 4 päivänä maaliskuuta 2022, Ukrainasta siirtymään joutuneiden henkilöiden joukoittaisen maahantulon tilanteen toteamisesta direktiivin 2001/55/EY 5 artiklan nojalla ja sen seurauksena tilapäisen suojelun antamisesta](#)





Ukrainassa käytävän sodan johdosta annettava turvapaikkaviraston koulutus

Eurooppalaisessa turvapaikka-alan koulutusohjelmassa on useita kursseja ja koulutusmoduuleita, joista virkailijat ja muut kansallisten viranomaisten puolesta toimivat toimijat saavat tukea eri tehtäviin, joissa he auttavat Ukrainassa käytävää sotaa pakenevia ihmisiä.

Kohderyhmään kuuluvat kaikki työntekijät, jotka työskentelevät Ukrainasta pakenevien ihmisten kanssa erityisesti tilapäistä suojelua koskevan direktiivin soveltamisalalla, eli

- o uudet työntekijät, myös kansallisissa turvapaikka- ja/tai vastaanottoviranomaisissa työskentelevät virkailijat
- o kokeneet turvapaikka- ja vastaanottovirkailijat.

Edellä mainitut henkilöt voivat kansallisen tilanteen ja taustan mukaan työskennellä eri tehtävissä (esimerkiksi tiedottajina, rekisteröintivirkailijoina, ensivaiheen vastaanottovirkailijoina).

Koulutuksessa käsitellään seuraavia aloja sen mukaan, mitä tehtäviä tietojen antamiseen osallistuvilla toimijoilla on ja mikä on heidän osaamistasonsa:

1. viestinnän ja tiedottamisen työnkulkuihin liittyvät pehmeät taidot
2. tilapäistä suojelua koskevat asiat
3. haavoittuvuuksien tunnistaminen, erityisesti lapset ja mahdolliset ihmiskaupan uhrit.

Lisätietoa saa koulutuksesta vastaavalta kansalliselta yhteyspisteeltä

Turvapaikkaviraston koulutuksesta saa lisätietoa turvapaikkaviraston verkkosivuston [koulutusta](#) käsittelevältä sivulta. Sieltä voi myös ladata viraston [koulutusluettelon](#) (saatavilla kaikilla EU:n kielillä)



Koulutukseen kuuluvat seuraavat kurssit/moduulit:

1.1. Perustiedot perusoikeuksia ja kansainvälistä suojelua EU:ssa koskevasta oikeudellisesta kehyksestä

Moduulin tavoitteena on antaa oppijoille perustietämys kansainvälisen ja EU:n lainsäädännön mukaisista keskeisistä säännöksistä, jotka liittyvät kansainväliseen suojeluun Euroopan unionissa. Oppija saa moduulista tietoa turvapaikkamenettelyyn pääsyä koskevista merkityksellisimmistä perusoikeuksista, erityisesti palauttamiskiellosta ja oikeudesta turvapaikkaan. Moduulissa tehdään myös yleiskatsaus Euroopan yhteisen turvapaikkajärjestelmän pilareihin ja käsitellään erityisesti turvapaikkamenettelyn keskeisiä määritelmiä ja päävaiheita.

Pääkohderyhmä	Turvapaikka- ja vastaanottoasioiden sekä tilapäisen suojelun alalla työskentelevät uudet työntekijät
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Tunnistetaan turvapaikkamenettelyyn pääsyn kannalta keskeiset perusoikeudet.• Tiedetään Euroopan yhteisen turvapaikkajärjestelmän oikeudellisten välineiden päätavoitteet.
Suoritustapa	Verkko-opinnot
Kesto	6 tuntia

1.2. Tilapäinen suojelu: voimassa olevan kehyksen tunteminen Ukrainassa käytävän sodan yhteydessä

Turvapaikkavirasto kehitti tilapäistä suojelua koskevan direktiivin käyttöönoton yhteydessä lyhyen koulutuksen, jonka tarkoituksena on esitellä EU:n tilapäisen suojelun kehystä jäsenvaltioiden virkailijoille, joiden tehtävänä on soveltaa uusia säännöksiä. Koulutuksessa selitetään tilapäiseen suojeluun liittyvät peruskäsitteet EU:n säännösten ja Euroopan komission ohjeiden mukaisesti.

Pääkohderyhmä	Kaikki tilapäiseen suojeluun liittyvien asioiden kanssa työskentelevät työntekijät
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Esitetään tilapäistä suojelua koskevan direktiivin käyttöönottoon ja täytäntöönpanoon EU:n tasolla liittyvät päätekijät tilapäistä suojelua koskevan direktiivin, neuvoston täytäntöönpanopäätöksen ja muiden asiaankuuluvien ohjeiden mukaisesti.



Suoritustapa	Verkkoseminaari
Kesto	3,5 tuntia

1.3. Perustiedot etiikkaa ja ammattitaitoa koskevista vaatimuksista

Moduulin tavoitteena on antaa perustiedot turvapaikka- ja vastaanottoalan ammattitaitovaatimusten, eettisten sääntöjen ja arvojen peruseriaateista. Siinä käsitellään luottamuksellisuuden, vastuuvollisuuden ja käyttäytymisen periaatteita, jotta työpisteessä voidaan varmistaa ammattimainen ja kunnioittava palvelu.

Pääkohderyhmä	Kaikki tilapäiseen suojeluun liittyvien asioiden kanssa työskentelevät työntekijät
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Tunnistetaan etiikkaa ja ammattitaitoa koskevat vaatimukset, muun muassa luottamuksellisuus, turvapaikka- ja vastaanottoasioihin liittyvissä yhteyksissä • Tunnistetaan näkökohdat, jotka koskevat kulttuurista moninaisuutta ja kulttuuriherkkyyttä turvapaikka-asioihin liittyvissä ammatillisissa yhteyksissä • Tiedostetaan turvapaikka-asioihin liittyvät eettisten sääntöjen ja arvojen rikkomiset ja niiden mahdolliset seuraukset • Tunnistetaan käytös, joka edistää ammattimaista ja kunnioittavaa palvelua turvapaikka- ja vastaanottoasioihin liittyvissä monikulttuurisissa yhteyksissä
Suoritustapa	Verkko-opinnot
Kesto	Noin 5 tuntia

1.4. Perustiedot haavoittuvuudesta

Moduulin tavoitteena on antaa oppijoille tarvittavat tiedot ja taidot, jotta he pystyvät tunnistamaan ajoissa kansainvälisen suojelun hakijat, jotka voivat olla haavoittuvassa asemassa ja joilla voi olla erityisiä tarpeita, joista on huolehdittava.

Pääkohderyhmä	Kaikki tilapäiseen suojeluun liittyvien asioiden kanssa työskentelevät työntekijät
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedetään, miten haavoittuvuuden käsitettä sovelletaan turvapaikka-asioihin liittyvissä yhteyksissä • Tunnetaan haavoittuvuuden luokat ja tärkeimmät indikaattorit turvapaikka-asioihin liittyvissä yhteyksissä



	<ul style="list-style-type: none">Tunnistetaan turvapaikka-asioihin liittyvissä yhteyksissä henkilöt, joilla voi olla erityistarpeita.
Suoritustapa	Verkko-opinnot
Kesto	10–12 tuntia

1.5. Ihmiskauppa (osa 1)

Moduulissa on kaksi osaa. Ensimmäisessä osassa lisätään tietoisuutta ihmiskaupan uhreista tai mahdollisista uhreista. Sen tavoitteena on antaa tiedot ja taidot, joita tarvitaan tunnistamaan ihmiskaupan mahdolliset uhrin ja käsittelemään ensimmäistä kohtaamista heidän kanssaan.

Pääkohderyhmä	Turvapaikkavirkailijat ja kaikki muut virkailijat, jotka joutuvat tekemisiin ihmiskaupan uhrien tai mahdollisten uhrien kanssa
Oppimistavoitteet	Osa 1. <ul style="list-style-type: none">Havaitaan merkit ihmiskaupasta.Selitetään, miten ensimmäistä kohtaamista ihmiskaupan uhrien tai mahdollisten uhrien kanssa käsitellään.
Suoritustapa	Verkko-opinnot + verkkoseminaari
Kesto	10 tuntia

1.6. Viestinnän perustiedot turvapaikka- ja vastaanottoasioissa toimiville

Moduulin tavoitteena on antaa turvapaikka-asioissa toimiville tarvittavat tiedot, jotta he pystyvät viestimään tehokkaasti päivittäisessä työssään. Koulutukseen on yhdistetty viestintäteorian peruseriaatteita ja turvapaikka-asioihin liittyvissä monikulttuurisissa yhteyksissä käytettäviä puhuttelutekniikoita.

Pääkohderyhmä	Turvapaikka- ja vastaanottoasioiden sekä tilapäisen suojelun alalla työskentelevät uudet työntekijät
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">Tunnetaan tehokkaat viestintäteknikat, joilla annetaan ja saadaan tietoa turvapaikka-asioihin liittyvissä yhteyksissäMääritetään turvapaikka-asioiden kannalta merkitykselliset viestintätoimet, jotta voidaan minimoida kulttuurienvälisistä eroista johtuvat väärinymmärrykset.
Suoritustapa	Verkko-opinnot
Kesto	5 tuntia



1.7. Tietojen antaminen Ukrainasta siirtymään joutuneille henkilöille ja viestintä heidän kanssaan

Moduulin tavoitteena on antaa taidot, joita tarvitaan monikulttuuristen viestintästrategioiden laatimiseen ja täytäntöönpanoon erilaisten alakohderyhmien kanssa. Siinä esitetään menetelmä, jolla arvioidaan siirtymään joutuneiden henkilöiden tietotarpeita ja jonka avulla oppijat pystyvät laatimaan ja jakamaan vaikuttavia viestejä, muun muassa turvapaikkaviraston tuottamien tiedotustyökalujen ja -tuotteiden avulla. Siinä ohjataan oppijoita käyttämään soveltuvia eri kanavia erilaisten alakohderyhmien viestintätapojen perusteella.

Pääkohderyhmä	Turvapaikka- ja vastaanottovirkailijat ja muut toimijat, jotka ovat mukana tietojen antamisessa turvapaikanhakijoille ja muille siirtymään joutuneille henkilöille
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Tunnistetaan siirtymään joutuneiden henkilöiden tietotarpeet ja otetaan siinä huomioon eri alakohderyhmien monimuotoisuus ja tiedonjakomallit • Tehdään viesteistä ymmärrettäviä ja levitetään niitä asianmukaisten käytettävissä olevien kanavien kautta
Suoritustapa	Verkkoseminaari
Kesto	3,5 tuntia

1.8. Viestintä traumaattisia tapahtumia kokeneiden henkilöiden kanssa

Pakkomuuton eri vaiheissa tapahtuu todennäköisesti traumaattisia kokemuksia. Niitä tapahtuu ennen muuttamista, koska silloin voidaan altistua aseelliselle konfliktille, väkivallalle, äärimmäiselle köyhyydelle, ihmisoikeusrikkomuksille/vainolle. Niitä tapahtuu matkustamisen ja kauttakulun aikana tai pakkomuuton jälkeen, koska oikeudellinen asema on epävarma, joudutaan säilöön otetuksi, elinolot ovat huonot, joudutaan olemaan erossa perheestä ja tukiverkoista, koetaan syrjintää, identiteetti kyseenalaistetaan tai kotoutumisessa on muita vaikeuksia.

Tämän koulutuksen tarkoituksena on perehdyttää riskeihin ja suojaaviin tekijöihin, jotka ovat tärkeitä traumalle altistuneiden henkilöiden kannalta. Siinä keskitytään tarkoituksenmukaiseen viestintään sellaisten ihmisten kanssa, jotka ovat kokeneet pakkomuuton aikana traumaattisista tapahtumista johtuvaa ahdistusta. Se auttaa käsittelemään reaktioita mahdollisimman hyvin ja estämään traumatisoitumista. Tämän koulutuksen lisäosassa käsitellään ammattilaisten sijaistraumaa ja muutamia keskeisiä tekniikoita, joilla voidaan lisätä traumasta selvinneiden kanssa työskentelevien ammattilaisten sietokykyä.

Pääkohderyhmä	Turvapaikka- ja vastaanottovirkailijat ja muut toimijat, jotka ovat mukana tietojen antamisessa turvapaikanhakijoille ja muille siirtymään joutuneille henkilöille
----------------------	--



Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Ymmärretään vaikutus, joka johtuu traumaattisille tapahtumille altistumisesta pakkomuuton aikana, ja tunnetaan traumasta selvinneiden mahdolliset erityistarpeet• Harjoitellaan erilaisia viestintätekniikoita, jotta voidaan estää traumatisoituminen ja hallita stressireaktioita• Opitaan perustekniikat sijaistrauman tunnistamiseen ja parannetaan toimijoiden sietokykyä
Suoritustapa	Verkkoseminaari
Kesto	3,5 tuntia

1.9. Viestintä siirtymään joutuneiden lasten kanssa

Useissa turvapaikkaprosesseihin ja vastaanottoasioihin liittyvissä eri tilanteissa sekä viime aikoina tilapäisen suojelun yhteydessä viestitään siirtymään joutuneiden lasten ja nuorten kanssa. Turvapaikka- ja vastaanottoalan toimijat ovat lapsiin ja nuoriin yhteydessä suoraan, jotta heistä ja heidän perheidensä oloista saadaan lisää tietoa, voidaan arvioida heidän erityistarpeitaan sekä suorittaa tiettyjä menettelyjä tai selvittää, mitä he ajattelevat heidän elämäänsä mahdollisesti vaikuttavista päätöksistä. Toimijoiden on kyettävä mukauttamaan kielenkäyttöään ja viestintätapaansa, jotta lapsiin pystytään muodostamaan suhde, heidät saadaan osallistumaan ja heitä pystytään tukemaan. Koulutuksen tavoitteena on, että toimijat tuntevat perusasiat voimassa olevasta oikeudellisesta ja poliittisesta kehyksestä, joka koskee lapsia turvapaikka- ja vastaanottoasioissa. Siinä myös pyritään antamaan toimijoille perusvalmiudet tunnistaa lasten haavoittuvuus, erityistarpeet ja lasten kanssa työskennellessä tarvittavat takeet sekä varmistamaan ikäkauteen sopiva viestintä.

Pääkohderyhmä	Turvapaikka- ja vastaanottovirkailijat (myös virkailijat, jotka ovat tekemisissä lasten kanssa tilapäisen suojelun yhteydessä)
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Tunnetaan erityistarpeet ja sovelletaan asianmukaisia takeita kaikissa turvapaikka-asioihin liittyvissä prosesseissa, joissa on mukana lapsia (menettelyt/vastaanotto), niiden keskeisten kansainvälisten, alueellisten ja kansallisten oikeudellisten ja poliittisten kehysten mukaisesti, jotka koskevat lasten oikeuksia turvapaikka-asioihin liittyvissä yhteyksissä• Sovelletaan lapsikeskeistä lähestymistapaa ja tehokkaita viestintätaitoja, kun ollaan lasten (ja heidän mukanaan olevien sidosryhmien) kanssa vuorovaikutuksessa turvapaikka- ja vastaanottoasioihin liittyvissä yhteyksissä. Osallistujat saavat tästä aihekohtaisesta koulutuksesta perustiedot lapsia turvapaikkaprosesseissa koskevasta kansainvälisestä oikeudellisesta kehyksestä
Suoritustapa	Verkkoseminaari



Kesto

6 tuntia



Turvapaikkaviraston turvapaikka-alan koulutusohjelman lisämoduuleita

1.10. Haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden vastaanotto: haavoittuvuuden havaitseminen ja alustavan tuen antaminen (osio A)

Moduulissa keskitytään haavoittuvuuden käsitteeseen vastaanottoasioissa. Siinä kuvataan haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden eri luokat ja keskitytään haavoittuvuuden seurauksiin vastaanottotarpeille, haavoittuvuusindikaattoreihin, suojaaviin tekijöihin ja hakijoille, joilla on erityisiä vastaanottotarpeita, tarkoitettuihin ensimmäisiin tuen vaiheisiin, psykologiseen ensiapuun sekä ennakkoasenteisiin ja niiden torjumiseen. Siinä esitetään myös, miten laaditaan puolueettomia raportteja, joissa kuvataan haavoittuvuutta koskevat havainnot, perusperiaatteet tilojen ja huoneiden osoittamisesta haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille sekä tiedon antaminen haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille.

Pääkohderyhmä	Turvapaikka- ja vastaanottoalan toimijat, jotka ovat suorassa yhteydessä kansainvälisen suojelun hakijoihin vastaanottojärjestelmässä
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Esitetään haavoittuvuutta koskevat indikaattorit, haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden luokat ja hakijoiden haavoittuvuuksien seuraukset erityisille vastaanottotarpeille.• Sovelletaan tekniikoita ja menettelyjä, joilla tunnistetaan turvapaikanhakijat, joilla on erityisiä vastaanottotarpeita, ja päätetään, miten heitä käsitellään.• Käynnistetään tuki hakijoille, joilla on erityisiä vastaanottotarpeita.
Suoritustapa	Verkko-opinnot ja verkkoseminaari
Kesto	Noin 20–30 tunnin verkko-opinnot, joiden jälkeen 1-päiväinen verkkoseminaari

1.11. Haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden vastaanotto: tarpeiden arviointi ja toimenpiteiden suunnittelu (osio B)

Moduulissa keskitytään siihen, että hakijoiden haavoittuvuuksista johtuvat tarpeet on tärkeää sisällyttää päätöksiin ja toimiin vastaanotossa, siihen, miten kansainvälisen suojelun hakijan erityiset vastaanottotarpeet arvioidaan, sekä siihen, miten henkilökohtaiset



vastaanottosuunnitelmat laaditaan ja miten niitä arvioidaan nykyisten ja kehittyvien haavoittuvuuksien yhteydessä. Moduulin tavoitteena on saada vastaanottovirkailijat ymmärtämään, miten haavoittuvuudet vaikuttavat vastaanottotarpeisiin. Osallistujien on suositeltavaa suorittaa ennen tämän moduulin suorittamista moduuli ”Haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden vastaanotto: haavoittuvuuden havaitseminen ja alustavan tuen antaminen (osio A)”.

Pääkohderyhmä	Vastaanotto- ja turvapaikka-alan toimijat, jotka ovat suorassa yhteydessä kansainvälisen suojelun hakijoihin vastaanottojärjestelmässä.
Oppimistavoitteet	<ul style="list-style-type: none">• Kuvataan erityisten haavoittuvuuksien mahdollinen vaikutus vastaanottotarpeisiin.• Arvioidaan hakijoiden erityiset vastaanottotarpeet.• Suunnitellaan ja arvioidaan turvapaikanhakijoiden henkilökohtaisia vastaanottosuunnitelmia nykyisten ja kehittyvien haavoittuvuuksien yhteydessä.
Suoritustapa	Verkko-opinnot ja verkkoseminaari
Kesto	Noin 15 tunnin verkko-opinnot, joiden jälkeen 1-päiväinen verkkoseminaari.





Turvapaikkaviraston lisäkoulutuksia

Tarpeiden mukaan voidaan kehittää ja tarjota täydennyskoulutusta aiheista, jotka ovat Ukrainassa käytävän sodan vuoksi erityisen tarpeellisia jäsenvaltioille. Tämä koskee erityisesti tietojen antamista. Parhailaan ollaan kehittämässä erityisiä verkkoseminaareja, joissa keskitytään tietojen antamisen erityisnäkökohtiin. Ne voidaan ottaa opetusvalikoimaan tulevana kuukausina. Niitä ovat huhujen hallinta, viestintä hätätilanteissa, tieto- ja viestintätarpeiden arviointi.

Kokeneille vastaanottovirkailijoille voidaan lisäksi tarjota aihekohtaisia koulutuksia seksuaalisen ja sukupuoleen perustuvan väkivallan uhrien tunnistamisesta ja välittömän tuen antamisesta heille sekä konfliktinhallinnasta.

Koska kyse on erittäin vaativasta työympäristöstä, joka vaikuttaa asianomaisiin työntekijöihin, voidaan myös tarjota aihekohtainen koulutus henkilöstön hyvinvoinnista.

