

Luottamus arvostavassa kohtaamisessa

Tämä on opas työntekijälle, joka kohtaa monikielisiä asiakkaita. Oppaassa on käytetty selkeää yleiskieltä. Oppaan lopussa on sanasto. Sanastossa selitetään vaikeita sanoja.

Opas on osa [Mobile Futures -tutkimushanketta](#), jossa tutkitaan monimuotoisuutta, luottamusta ja kaksisuuntaista kotoutumista. Alkuperäinen kuvallinen opas löytyy tästä [linkistä](#).

Taustaa

Luottamus on tärkeä osa arvostavaa kohtaamista. Kohtaaminen tarkoittaa tässä oppaassa tapaamista työntekijän ja asiakkaan kesken. Arvostavassa kohtaamisessa asiakas tuntee, että hän on arvostettu.

Tässä oppaassa tuodaan esiin erilaisia tapoja ymmärtää luottamusta. Opas tarjoaa käytännön ideoita sinulle, joka kohtaat työntekijänä monikielisiä asiakkaita.

Viranomaiset (esimerkiksi sosiaalitoimisto, työllisyyspalvelut, terveyskeskus tai Kela) ovat paikkoja, joissa rakennetaan monikielisten asiakkaiden luottamusta.

Kohtaukset eri viranomaisissa voivat myös heikentää monikielisten asiakkaiden luottamusta.

Mitä on luottamus?

Luottamus on ihmisten välinen suhde. Se tarkoittaa, että voi uskoa toisen ihmisen puhuvan totta. Luottamus tarkoittaa myös uskoa siihen, että toinen henkilö haluaa sinulle hyvää.

Luottamukseen kuuluvat myös epävarmuus ja haavoittuvuus. Epävarmuus tarkoittaa, että ei voi tietää, mitä tapahtuu, jos luottaa toiseen. Haavoittuvuus tarkoittaa, että toinen voi haavoittaa sinua, jos luotat. Eli jos henkilö luottaa toiseen, hän ottaa myös riskin.

Miksi luottamus on tärkeää?

- Luottamus on tärkeä osa demokraattista yhteiskuntaa.
- Se lisää turvallisuutta ja vähentää epätietoisuutta.
- Luottamus on yhteiskunnan liima, joka pitää ihmiset yhdessä.
- Se on tärkeä osa kotoutumista ja osallisuutta. Luottamus auttaa ihmisiä osallistumaan.

Luottamus viranomaiskohtaamisissa

On kaksi erilaista luottamusta.

1. Ihmiset voivat luottaa toisiin ihmisiin.
2. Ihmiset voivat luottaa viranomaisiin.

Nämä kaksi luottamusta kohtaavat silloin, kun viranomainen tapaa asiakkaan. Tapaamisessa työntekijä edustaa viranomaisia. Viranomaiskohtaaminen tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas on tekemisissä viranomaisen kanssa.

Arvostava kohtaaminen on vuorovaikutustilanne, jossa toinen ihminen kohdataan kunnioittavasti, empaattisesti ja aidosti kuunnellen.

Suomalaiset luottavat viranomaisiin paljon. Suomessa asuvat vieraskieliset luottavat viranomaisiin vielä enemmän. Luottamus on kuitenkin heikentynyt viime vuosina. Siksi luottamusta on tärkeää pitää yllä.

Asiakas tapaa viranomaisista yleensä työntekijän. Työntekijä antaa asiakkaalle tietoa ja neuvoja. Siksi työntekijä edustaa viranomaisia asiakkaalle.

Työntekijän ja asiakkaan on tärkeää luottaa toisiinsa. Jos asiakas huomaa, että työntekijä luottaa häneen, myös asiakkaan on helpompaa luottaa työntekijään. Tämä on vastavuoroista luottamusta.

Luottamus rakentuu vähitellen. Se voi muuttua. Joskus luottamus voi myös heikentyä. Asiakas voi esimerkiksi ajatella, että työntekijä ei pidä lupaustaan.

Asiakas on ehkä juuri muuttanut Suomeen. Silloin hän ei vielä tunne täällä monia ihmisiä. Siksi tapaaminen viranomaisen kanssa voi olla hänelle hyvin tärkeä.

Luottamuksen viisi osa-alueita

Luottamuksen rakentuminen on joskus monimutkaista ja vaikeaa. Tässä on viisi osa-alueita, jotka vaikuttavat luottamukseen. Nämä osa-alueet voivat vahvistaa tai heikentää luottamusta.

1. Kohtaaminen

Luottamus syntyy, kun työntekijä kuuntelee ja arvostaa asiakasta. On hyvä varmistaa, että asiakas ymmärtää kaiken mitä sanotaan. Voit antaa asiakkaan vaikuttaa asioihin. Puhu selkeästi, ja kohtelee asiakasta hyvin.

Kun kohtaat asiakkaan, on tärkeää:

- antaa tietoa palveluista
- olla reilu ja oikeudenmukainen
- yrittää ymmärtää asiakasta
- olla ystävällinen
- arvostaa asiakasta
- auttaa asiakasta

2. Valta

Työntekijällä on valtaa, koska hän edustaa viranomaisia. Sen takia on tärkeää, että hän selittää asiakkaille mitä hän tekee ja miksi hän tekee tiettyjä päätöksiä.

Asiakas voi olla kiitollinen Suomelle, esimerkiksi sen takia että on saanut tulla Suomeen pakolaisena. Suuri kiitollisuus voi johtaa siihen, että asiakas ei uskalla olla eri mieltä.

- Ota kiitollisuus huomioon.
- Ota asiakkaan etninen tausta, ikä, uskonto ja sukupuoli huomioon. Huomioi myös intersektionaalisuus, eli moninainen tausta.
- Luottamus ei ole aina myönteinen asia. Se voi olla myös vallan väline ja sillä voidaan hallita asiakasta. Asiakas voi tulla riippuvaiseksi työntekijästä, jos luottamussuhde on liian vahva.

3. Aika

Luottamus kasvaa usein hitaasti. Asiakkaan entiset kokemukset vaikuttavat luottamukseen. Monet pettymykset heikentävät luottamusta. Myös liika kiire viranomaiskohtaamisissa heikentää luottamusta.

Tee kohtaamisesta rauhallinen. Näytä asiakkaalle, että sinulla on aikaa hänelle.

Luottamus vaihtelee:

- Aiemmat kokemukset vaikuttavat siihen.
- Asiakkaan odotukset vaikuttavat luottamukseen. Älä lupaa sellaista, mitä ei pysty pitämään.
- Älä pidä kiirettä.

4. Paikka

Turvallinen paikka vahvistaa luottamusta. Selkeä opastus paikkaan on tärkeää. On myös tärkeää, että paikka on esteetön ja yksityinen. Esteetön tarkoittaa, että kaikki pääsevät paikkaan helposti. Yksityinen tarkoittaa, että paikassa ei ole ulkopuolisia. Tarvittaessa on hyvä, jos lapset voivat tulla mukaan. Jalkautuminen pois työpaikalta voi auttaa luottamuksen syntymistä. Jalkautuminen tarkoittaa, että viranomainen menee ihmisten luo. Silloin voit sopia paikasta asiakkaan kanssa. Valitse paikka, jossa asiakas tuntee olonsa hyväksi.

Tärkeitä asioita paikasta:

- esteetön
- yksityinen
- lapset voivat tulla sinne
- asiakkaalla on turvallinen olo
- yhdessä sovittu

5. Muut ihmiset

Luottamukseen vaikuttavat myös muut ihmiset, eivät vain asiakas ja työntekijä. Muut voivat vahvistaa tai heikentää luottamusta. Muilla ihmisillä saattaa olla kokemuksia ja mielipiteitä, joita he jakavat. Nämä voivat vaikuttaa luottamukseen. Myös aiemmat kokemukset muista viranomaisista vaikuttavat luottamukseen.

Tärkeitä muita ihmisiä:

- tulkki
- perhe ja yhteisö
- alaikäisen edustajat
- oikeudelliset avustajat, kuten esimerkiksi turvapaikanhakijan lakimies
- turvapaikanhakijoiden tukiperheet
- doula, eli henkilö, joka on mukana synnytyksessä tukihenkilönä

Työntekijän rooli ja harkintavalta

Tutkimusten mukaan työntekijän rooli muuttuu eri tilanteissa. Asiakas ja hänen asiansa vaikuttavat työntekijän rooliin. Työntekijällä voi olla erilaisia rooleja yhtä aikaa. Erilaisten roolien kautta työntekijä voi rakentaa luottamusta.

Työntekijä voi miettiä, millainen rooli on sopiva eri tilanteissa. Joskus hän joutuu pohtimaan, onko päätös reilu asiakasta kohtaan. Silloin rooli voi tuntua epämukavalta. Työntekijä voi painottaa asiakkaan auttamista tai viranomaisen roolia.

Laki ja ohjeet eivät aina tarjoa selvää ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Mahdollisuuksia voi olla useita. Harkintavalta tarkoittaa sitä, että viranomaisen tulkitsee ohjeita ja lakia. Hän harkitsee, mikä ratkaisu sopii tilanteeseen parhaiten. Silloin viranomaisen käyttää harkintavaltaa.

Tutkimuksen mukaan työntekijän rooli voi olla yksi näistä:

Taistelija

Taistelija tarkoittaa roolia, jossa työntekijä ei aina halua suostua viranomaisen sääntöihin. Hän:

- taistelee asiakkaan puolesta
- tukee asiakasta
- käyttää harkintavaltaa suunnitelmallisesti
- venyttää viranomaisen sääntöjä

Empaattinen hoivaaja

Empaattinen hoivaaja tarkoittaa roolia, jossa työntekijä on lämmin ja ystävällinen. Hän:

- tekee asiakkaan olon turvalliseksi
- käyttää huumoria
- tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa, kuuntelee asiakasta
- haluaa auttaa asiakasta

Vastustaja

Vastustaja tarkoittaa roolia, jossa työntekijä ei aina hyväksy asiakasta tai viranomaisen sääntöjä. Hän:

- ei luota järjestelmään
- ei aina luota asiakkaaseen
- ei aina usko, että asiakkaalla on oikeus tukeen
- syyttää politiikkaa, ei asiakasta

Ohjaaja

Ohjaaja tarkoittaa roolia, jossa työntekijä haluaa päättää asiakkaan puolesta. Hän:

- on tiukka
- järjestää asioita
- keskittyy asiaan, ei ihmiseen
- tekee vähän yhteistyötä
- sanoo asiat suoraan

Välittäjä

Välittäjä tarkoittaa roolia, jossa työntekijä on etäinen. Hän ei ole lämmin, eikä kuuntele asiakasta. Hän:

- antaa selkeää tietoa
- edustaa viranomaisia
- on virallinen
- noudattaa sääntöjä
- ei lupaa liikaa

Mieti, miten sinä teet työsi

Tässä on kysymyksiä. Niiden avulla voit miettiä omaa työtapaasi. Miettiminen auttaa sinua kohtaamaan asiakkaan paremmin. Voit saada uusia ajatuksia. Voit muuttaa omaa toimintaasi sopivaksi.

Kohtaaminen

- Annanko asiakkaan itse kertoa tilanteestaan?
- Vaikutanko turvalliselta?
- Kuuntelenko asiakasta todella?
- Luotanko asiakkaan kertomukseen? Jos en, miksi?
- Kohtaanko hänet yksilönä?

Tiedon jakaminen

- Annanko tarpeeksi tietoa?
- Muistanko sanoa, etten kerro asioita ulkopuolisille?
- Kerronko, mitä tehdään ja miksi?
- Kerronko, mitä tapahtuu seuraavaksi?
- Perustelenko päätökset?
- Varmistanko, että asiakas ymmärtää?

Yhteistyö

- Kysynkö asiakkaan mielipidettä?
- Kannustanko häntä toimimaan itse?
- Kannustanko asiakasta yhteistyöhön?
- Myönnänkö, jos en tiedä jotain?
- Ehdotanko, että asiat selvitetään yhdessä?
- Ymmärränkö, että minulla on enemmän valtaa?

Saavutettavuus

- Puhunko selkeästi?
- Käytänkö helppoa kieltä?
- Kerronko, jos on mahdollista käyttää tulkkia?
- Valitsenko sopivan tulkin? Sopiva tulkki yleensä
 - puhuu oikeaa murretta,
 - on samaa sukupuolta,
 - ei ole perheenjäsen.

Sanasto

Alaikäisen edustaja

- Jos turvapaikanhakija tulee Suomeen yksin ja on alle 18 vuotta, hän saa edustajan. Käräjäoikeus määrää kuka voi olla edustaja. Edustaja on aikuinen henkilö, joka auttaa turvapaikkaprosessissa ja muissa viranomaisasioissa. Edustaja on mukana, kun turvapaikanhakija tapaa viranomaisia, esimerkiksi Maahanmuuttovirastoa tai poliisia.

Arvostava kohtaaminen

- Jos työntekijä on ystävällinen ja kuuntelee asiakasta, kohtaaminen on arvostava. Arvostavassa kohtaamisessa työntekijä osoittaa kunnioitusta ja kohtelee asiakasta hyvin.

Demokraattinen yhteiskunta

- Demokraattinen yhteiskunta tarkoittaa maata, jossa ihmiset saavat äänestää ja vaikuttaa päätöksiin. Demokraattisessa yhteiskunnassa ihmisten mielipiteet ovat tärkeitä.

Intersektionaalisuus

- Asiakkaat voivat kokea eriarvoisuutta monesta syystä yhtä aikaa. Syitä voivat olla moninaisia ja esimerkiksi ikä, sukupuoli, uskonto tai etninen tausta. Intersektionaalisuus tarkoittaa, että nämä syyt vaikuttavat yhtä aikaa siihen, miten asiakasta kohdellaan yhteiskunnassa.

Saavutettavuus

- Saavutettavuus tarkoittaa, että paikka tai teksti on helppo saavuttaa. Siten mahdollisimman moni henkilö löytää palvelun tai voi lukea tekstin. Tekstiä on helppoa lukea ja ymmärtää.

Materiaali on kehitetty yhteistyössä Mobile Futures -hankkeen, Vantaan kaupungin työllisyyden ja kotoutumisen palvelualueen sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen RRP -hankkeen HYVÄPerhekeskus -kärjen Monikieliset lapsiperheet palveluihin -pilotin kanssa.

Mobile Futures -hanketta rahoittaa Strategisen tutkimuksen neuvosto (STN), joka toimii Suomen Akatemian yhteydessä.

Alkuperäisen tekstin kirjoittajat: projektitutkija Liselott Sundbäck (Åbo Akademi), vuorovaikutusvastaava Yasmin Samaletdin (Åbo Akademi), vastaava kotoutumisen asiantuntija Liisa Kulta (Vantaan kaupunki) ja kehittämiskoordinaattori Liisi Rwambiwa (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue).

Selkeän yleiskielen oppaan tekstin kirjoittajat: Jussi Konttinen (Siirtolaisuusinstituutti), Ulla Kärki, kotoutumisen asiantuntija, monikielinen neuvonta (Vantaan kaupunki), projektitutkija Liselott Sundbäck (Åbo Akademi), vuorovaikutusvastaava Yasmin Samaletdin (Åbo Akademi). Tekstin kirjoittamisessa on käytetty Co-pilot tekoälytyökalua.

hello@mobilefutures.fi

Julkaistu 2026.

