

FSD4016 MAAHANMUUTTO- JA TYÖLLISYYSPALVELUIDEN AMMATTILAISTEN HAASTATTELUJA LUOTTAMUKSESTA JA EPÄLUOTTAMUKSESTA VIRANOMAISKOHTAAMISISSA 2021-2022

FSD4016 INTERVIEWS WITH IMMIGRATION AND EMPLOYMENT SERVICE PROFESSIONALS ON TRUST AND DISTRUST IN ENCOUNTERS WITH AUTHORITIES 2021-2022

TÄMÄ DOKUMENTTI ON OSA YLLÄ MAINITTUA YHTEISKUNTATIEETEELLISEEN TIETOARKISTOON ARKISTOITUA TUTKIMUSAINEISTOA.

DOKUMENTTIA HYÖDYNTÄVIEN TULEE VIITATA SIIHEN ASIANMUKAISESTI LÄHDEVIITTEELLÄ.

THIS DOCUMENT FORMS A PART OF THE ABOVE MENTIONED DATASET, ARCHIVED AT THE FINNISH SOCIAL SCIENCE DATA ARCHIVE.

IF THE DOCUMENT IS USED OR REFERRED TO IN ANY WAY, THE SOURCE MUST BE ACKNOWLEDGED BY MEANS OF AN APPROPRIATE BIBLIOGRAPHIC CITATION.

DETTA DOKUMENT UTGÖR EN DEL AV DEN OVANNÄMDA DATAMÄNGDEN, ARKIVERAD PÅ FINLANDS SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA DATAARKIV.

OM DOKUMENT ÄR UTNYTTJAT ELLER REFERERAT TILL MÅSTE KÄLLAN ANGES I FORM AV BIBLIOGRAFISK REFERENS.

Haastattelukysymykset asiantuntijoille:

1. Odotukset:

- Onko nuorilla yleensä mielestäsi hyvin tiedossa miksi tulevat tapaamaan sinua?
- Tuntevatko mielestäsi asiakkaat palvelujärjestelmää ja tietävätkö mitä palvelua teiltä voi saada?
- Jos ajattelet asiakkaiden odotuksia, olivatko odotukset realistisia palvelujärjestelmää ajatellen?

2. Asiakastapaamiset luottamuksen näkökulmasta:

- Mitä luottamus asiakastapaamisissa tarkoittaa sinulle?
- Miten pyrit rakentamaan luottamusta asiakastapaamisissa? Tässä voidaan ajatella sekä luottamus sinuun, että luottamus instituutioon, mutta myös sinun luottamus asiakkaisiin.
- Onko sinulla hyviä tai huonoja kokemuksia luottamuksesta tai epäluottamuksesta asiakastapaamisissa?

3. Nuorten aikaisemmat kokemukset:

- Miten mielestäsi kokemukset muista viranomaiskohtaamisista, sekä Suomessa että muualla, vaikuttavat nuorten luottamuksen rakentumiseen?
- Miten kotimaan tapahtumat ovat vaikuttaneet luottamuksen rakentumiseen?

4. Luottamuksen menetys/uudelleen rakentaminen:

- Onko luottamus menetetty (puolin tai toisin) ja miten se on vaikuttanut tapaamisiin?
- Jos luottamus on menetetty, miten menetyksen jälkeen luottamusta on rakennettu uudestaan?
- Oletko huomannut muutoksia luottamuksessa asiakassuhteiden aikana, jos ajattelet pitempiketoisia asiakassuhteita?

5. Institutionaalinen vs. sosiaalinen luottamus:

- Miten asiakkaiden institutionaalinen (epä)luottamus ilmenee asiakassuhteissa?
- Miten koet että tekemäsi päätökset vaikuttavat luottamukseen?

Haastattelurunko

- Koetko että asiakkaat luottavat enemmän sinuun tai järjestelmään eli instituutioon?
6. Kommunikaatio luottamuksen näkökulmasta:
- Miten koet että tulkin kanssa työskentely vaikuttaa luottamuksen/epäluottamuksen rakentumiseen?
 - Miten koet että koronapandemian aiheuttamat rajoitukset ovat vaikuttaneet asiakastapaamisiin luottamuksen näkökulmasta?
7. Miten kehittäisit järjestelmää luottamuksen näkökulmasta?
- Voitko asiantuntijana kehittää omaa ammatillista osaamista?
 - Miten muuttaisit palvelujärjestelmää toimimaan vielä paremmin luottamuksen näkökulmasta?