

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.

---

LS: Oletko huomannut muutoksia luottamuksessa asiakassuhteiden aikana, jos ajattelet pitempiketoisia asiakassuhteita?

9: Niin, tämä on ehkä liian lyhyt aika, mulle tuli äsken 220 asiakasta ja osa niistä jaettiin eteenpäin kun tuli lisää henkilökuntaa. Nyt minulla on noin 150 asiakasta ja ne yhteydet on aika pinnallisia, mulla ei ole kokemusta tällaisista suhteista tämän ryhmän kanssa.

LS: Miten asiakkaiden institutionaalinen (epä)luottamus ilmenee asiakassuhteissa? Luottavatko asiakkaat enemmän sinuun tai instituutioon?

9: Niin no ehkä on helpompaa luottaa ihmiseen jota kohtaa, kuin instituutioon jota sä et tunne ja se lainsäädäntö ja se systeemi siinä takana on tuntematon. Koen että on ehkä helpompi sitten rakentaa luottamusta minuun. Ja sitten päätökset voi vaikuttaa siihen luottamukseen, etenkin jos on ollut joku sekava tilanne taustalla... on sellaisia palveluja, jotka eivät ole niin selkeitä, esimerkiksi omaehtoiset opinnot työttömyysetuudella niin ne on usein harkinnanvaraisia, esimerkiksi jos kotoutumisaika on päättynyt niin jotainkin opintoja ei enää yhtä helposti pysty tukemaan. Jos on ollut jotain sekavuutta, niin erityisesti silloin. Tiedän että jos on selkeästi sanottu joku asia niin en mä koe että se olisi ilmennyt luottamuksen puutteena jos se on etukäteen sanottu ja johdonmukainen niin sitten ei.