
Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2017
24-41



”Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän” – Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa

Tarja Tanttu
tohtorikoulutettava, FM
Itä-Suomen yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos
tarja.tanttu@uef.fi

Tiivistelmä

Luottamus asiantuntijoihin on keskeinen osa modernien yhteiskuntien olemassaoloa ja toimivuutta. Maahanmuuttajilla ei välttämättä ole uuteen asuinmaahan saapuessaan yhteisesti jaettuihin arvoihin ja normeihin perustuvaa luottamusta uuden asuinmaan viranomaisia tai muita asiantuntijoita kohtaan. Luottamuksen puute voi vaikeuttaa asioiden hoitamista ja uuteen yhteisöön kiinnittymistä. Tässä artikkelissa tarkastellaan työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta ja merkityksestä työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa. Maahanmuuttaja-asiakkaat ovat ulkomaalaistaustaisia eri lähtömaista Suomeen saapuneita työvoimatoimiston (TE-toimisto) asiakkaita, jotka ovat hakeutumassa esimerkiksi opintoihin, työharjoitteluun, palkkatyöhön tai yrittäjiksi. Artikkelissa esitetyt havainnot perustuvat kokeneen työvoimaneuvojan haastatteluihin. Tutkimuksellisesti kiinnostavaa tapausta tarkastelemalla (esim. Baxter & Jack 2008, 548; Parker-Jenkins 2016, 6) pyritään syventämään ymmärrystä luottamuksen kiinnittymisestä vastavuoroiseen suhteeseen myös institutionaalisessa vuorovaikutuksessa.

Työvoimaneuvojan käsityksiä jäsenetään identifikaatioon ja informaatioon pohjautuvan luottamuksen kategorioiden avulla. Virkailija kertoo pyrkivänsä virittämään asiakkaan luottamusta itseensä ja edustamaansa instituutioon esimerkiksi yhteistä viestinnällistä tilaa rakentamalla sekä itsestä kertomisen, huumorin ja myös muusta kuin hoidettavasta asiasta puhumisen avulla. Lisäksi luottamuksen rakentumista edistävät riittävän ja tarkoituksenmukaisen asiointitilanteisiin ja suomalaisen yhteiskuntaan liittyvän kontekstualisoivan tiedon välittäminen, ammattitaitoisuuden osoittaminen sekä asiakkaan toimijuuden vahvistaminen.

ASIASANAT: asiantuntija–asiakassuhde, asiointikeskustelu, institutionaalinen vuorovaikutus, luottamus, maahanmuuttaja, työvoimaneuvoja

Johdanto

Se luottamus on minusta kauheen tärkeä. - - Jos asiakas ei pysty luottamaan siihen, että voi kertoa mulle asioita, jotka vaikuttaa hänen ammatinvalintaan tai mahdollisuuksiin osallistua koulutukseen, niin silloin mie oon sokkona siinä tilantees. - - Jos asiakas kokee, että voi lähteä miun kanssa miettimään niitä tulevaisuuden asioita, niin silloin myö pystytään tekemään siitä semmonen tilanne, et siitä tulee tulosta. Työvoimaneuvojan haastattelu 30.8.2012 (E1)

Elämme luottamussyhteiskunnassa, jossa suuri osa hyvinvoinnistamme riippuu luottamuksesta ja luotettavuudesta (Bachmann & Zaheer 2006, 3). Giddensin (1990, 79) mukaan modernien yhteiskuntien olemassaolo perustuu siihen, että ihmisillä on kollektiivinen luottamus asiantuntijoiden kompetenssiin ja hyväntahtoisuuteen. Tutkimus on kuitenkin osoittanut, että muun muassa taloudellisen epätasa-arvon ja yhteiskunnallisen epävarmuuden lisääntyminen on rapauttanut ihmisten luottamusta yhteiskuntaa, instituutioita ja muita kansalaisia kohtaan (esim. Hudson 2006, 49; Pelsmaekers, Jacobs & Rollo 2014, 2; Thomas 1998, 166; Wilkinson & Pickett 2009, 494).

Maahanmuuttaja kohtaa uudessa asuinmaassaan viranomaisia ja toimintatapoja, jotka eivät välttämättä ole hänelle entuudestaan tuttuja. Hänellä ei ehkä ole kollektiivista, yhteisesti jaettuihin arvoihin ja normeihin perustuvaa luottamusta uuden asuinmaan viranomaisia tai muita yhteisön jäseniä kohtaan. (Turtiainen 2012, 42.) Luottamus on kuitenkin tärkeää myönteisten suhteiden syntymisessä, ja luottamuksen vahvistuminen tukee uuteen asuinmaahan ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. Luottamusta synnytetään ja rakennetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Maiche 2016; Pelsmaekers, Jacobs & Rollo 2014, 7; Simmel 1995; Tho-

mas 2009, 288.) Yhteiskuntaan kiinnittyminen, uuden asuinmaan toimintatapojen oppiminen ja kotoutuminen tapahtuvat arkeisissa vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi opiskelu- ja työtovereiden, naapureiden ja eri viranomaisten kanssa. Jos asiakkaan ja viranomaisen välille ei synny luottamusta asiointitilanteessa, tärkeä kiinnittymisen mahdollisuus jää toteutumatta ja itse asiakin voi jäädä hoitamatta. Lähtökohdiltaan epätasa-arvoisessa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan välinen suhde perustuu luottamukseen, joka annetaan ja saadaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa (Arki, arvot ja etiikka 2017, 31). Jos asiakas ei uskalla kertoa tilanteestaan riittävästi, virkailija ei pysty toimimaan tarkoituksenmukaisesti. Se, mikä kussakin tilanteessa on tarkoituksenmukaista, hahmottuu virkailijalle usein vasta keskinäisessä vuorovaikutuksessa, luottamuksellisessa interpersonallisessa suhteessa virkailijan ja asiakkaan välillä.

Tässä artikkelissa työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välinen luottamus ymmärretään asiantuntija-asiakassuhteen vuorovaikutuksessa osapuolten välille rakentuvana ilmiönä unohtamatta kuitenkaan tähän vuorovaikutuksen kontekstiin liittyvää institutionaalisuuden näkökulmaa. Artikkelissa tarkastellaan työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta ja merkityksestä asiointitilanteen vuorovaikutuksessa.

Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttajan asiointikeskustelun piirteitä

Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaan asiointikeskustelu on institutionaalista vuorovaikutusta, jolle on tyypillistä epäsymmetrisyys: osallistujilla voi olla erilaiset tiedolliset tai taidolliset resurssit, jotka vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa osallistua keskustelun

kulkuun. Institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa osallistujilla on yleensä myös erilaiset oikeudet ja velvollisuudet osallistua tilanteeseen. Virkailijalla on lakeihin, säädöksiin ja oman alansa ammattietiikkaan liittyvää vastuuta ja valtaa enemmän kuin asiakkaalla. (Drew & Heritage 1992, 3–4; Hammar-Suutari 2009, 120; Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 16–23.) Virkailijan ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta voikin nimittää professionaaliseksi viestintäsuhteeksi (ks. Gerlander & Isotalus 2010, 3–9). Virkailija voidaan nähdä myös portinvartijana (esim. Chew 1997, 395; Erickson & Shultz 1982), jolla on instituution hallinnollisiin rutineihin, asiointikäytänteisiin ja asiointitilanteen vuorovaikutuksen jäsentämiseen liittyvää tietoa ja valtaa sekä valta jakaa tai olla jakamatta nämä käytössään olevat resurssit asiakkaan kanssa. Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa epäsymmetrisyys ilmenee myös siinä, että asiakkaat saattavat osata suomea vasta vähän, eikä viranomaiskontekstissa käytettävä alan terminologia helpota ymmärtämistä. Suomalaisen virastoasioinnin käytännötkin voivat olla asiakkaille vieraita. Asiakkaat eivät usein tunne myöskään suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmää eivätkä kotoutumisen alkuvaiheessa tiedä, mitä asioita eri virastoissa hoidetaan. (Hammar-Suutari 2009, 152.)

Suomalaisten asiointikeskustelujen toimintatapoja on Suomessa tutkittu runsaasti, muun muassa Kotimaisten kielten keskuksen asiointikeskusteluhankkeessa (2002–2007), jossa selvitettiin yksityisen ja julkisen sektorin asiointikäytänteitä. Hankkeessa tutkittiin asiointitilanteita muun muassa Kansaneläkelaitoksen (Kela) toimistoissa ja R-kioskeilla (esim. Lappalainen & Raevaara 2009; Sorjonen & Raevaara 2006). Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja viranomaisten asiointitilanteiden vuorovaikutusta sen sijaan on Suomessa toistaiseksi tut-

kittu varsin vähän, joskin esimerkiksi Kurhila on pohtinut aihetta useassa julkaisussa (Kurhila 2001, 2006a; 2006b, 225–228; ks. myös Kupari 2007). Maahanmuuttajien ja viranomaisten asiointitilanteet ovat kuitenkin tärkeä tutkimuskohde, koska keskusteluissa selvitetään asioita ja tehdään päätöksiä, jotka vaikuttavat asiakkaiden kotoutumiseen ja tulevaisuuteen ja joilla on merkitystä myös kotouttavalle yhteiskunnalle (Hammar-Suutari 2006; 2009; Kala kuivalla maalla 2005). Kotoutumisen ja suomen kielen oppimisen näkökulmasta on huomionarvoista, että Suomessa eri viranomaiset ja suomen kielen opettajat saattavat olla melko pitkään maahanmuuttajien harvoja viestintäkumppaneita, jotka puhuvat heidän kanssaan suomea. Luottamuksen syntymisellä ja viranomaiskohtaamisten onnistumisella voikin olla tärkeä merkitys kotoutumisprosessissa. (Kokkonen 2010, 235–236.)

Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaan asiointikeskustelut ovat institutionaalista kontekstistaan huolimatta interpersonaalista, yksilöiden välistä vuorovaikutusta. Tällaisessa vuorovaikutuksessa eivät kulttuuriset yleistyksset ole kovin tarkoituksenmukaisia, vaikka viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointitilanteissa saattavatkin kohdata myös osapuolten erilaisista kulttuuritaustoista johtuvat erilaiset toimintatavat, odotukset tai tulkinat (Brewis 2008, 178–179; Hammar-Suutari 2009, 29, 153). Tässä artikkelissa tarkastellaan interpersonaalista vuorovaikutusta, eivätkä vuorovaikutuksen osapuolten mahdolliset erilaiset kulttuuritaustat tai niiden merkitys vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta ole keskeisenä tarkastelun kohteena.

Luottamus professionaalisessa viestintäsuhteessa

Luottamus on ollut suosittu tutkimuskohde useilla tieteenaloilla (Bachmann & Zaheer 2006, 1; Ikonen 2013, 17; Thomas 2009, 287–288), mutta luottamuksen käsitteellinen määrittelyminen ja kuvaaminen on osoittautunut vaikeaksi tehtäväksi, eikä yksiselitteistä määritelmää ilmiölle ole olemassa (Ikonen 2015, 136; Lyon, Möllering & Saunders 2012, 1). Luottamuksen lajit voidaan jäsentää yleisesti Ilmosen ja Jokisen (2002, 91–92) esittämien kategorioiden tapaan:

1) Primaariksi (ensisijaiseksi) luottamukseksi kutsutaan välittömissä, henkilökohtaisissa suhteissa esiintyvää luottamusta. Sitä ei yleensä kyseenalaisteta. (Ks. myös Sztompka 1999, 70–86.)

2) Luottamuksessa (tai luottavaisuudessa) instituutioihin toimijoiden suhteet ovat lähtökohdiltaan välillisiä tai systeemisiä ja persoonattomia. Tähän luottamuksen lajiin voidaan liittää myös luottamus institutionaaliin henkilökohtaisiin suhteisiin. Giddensin (1990, 85) mukaan kanssakäymistä instituutioiden edustajien (esim. lääkärin) kanssa luonnehtii kuitenkin luottamuksen arvoisuuden (*trustworthiness*) käsite, joka kytkeytyy läheisesti käsitteisiin ystävyys (*friendship*) ja läheisyys (*intimacy*). Lisäksi instituutioihin kohdistuvan luottamuksen erityisenä muotona voidaan pitää organisaation menettelytapoihin kohdistuvaa luottamusta (Sztompka 1999, 43–44).

3) Luottamuksella samaan verkostoon kuuluvien kesken tarkoitetaan välillistä luottamusta ihmisiin, joita emme tunne henkilökohtaisesti. Luottamus perustuu henkilökohtaisiin kontakteihin muiden samaan sosiaaliseen verkostoon kuuluvien kanssa (ns. luottamusketju).

4) Humanistinen tai yleistynyt luottamus tarkoittaa luottamusta ihmisiin, joiden kanssa olemme ehkä useinkin tekemisissä mutta joita emme kuitenkaan tunne henkilökohtaisesti. Meillä on välitön kontakti toisiimme, ja luottamus perustuu oletukseen samankaltaisuudesta. Mitä tuntemattomampia toiset meille ovat, sitä todennäköisemmin otaksumme, että he eivät jaa kanssamme yhteisiä arvoja ja normeja eivätkä siten ansaitse luottamustamme.

Professionaalisissa viestintäsuhteissa rakennettava luottamus näyttäisi ilmiönä asettuvan edellä esitetyistä neljästä ryhmästä lähinnä toiseen ryhmään, mutta muidenkin luottamustyyppien piirteitä voi suhteessa olla samanaikaisesti läsnä. Esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakas on saattanut kuulla omien verkostojensa kautta hyvää palautetta virkailijasta, jonka asiakkaana ei itse vielä ole ollut. Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttajan asiointikeskustelussa voi viritä luottamusta asiakkaan ja virkailijan välille, mutta välillisesti myös instituutiota ja sen menettelytapoja kohtaan.

Tässä artikkelissa käytetään tutkimusaineiston analysoinnin välineenä jakoa *informaatioon* (tietoon, asiantuntijuuteen) ja *identifikaatioon* (läheisyyteen, tunnistettavuuteen, samaistumiseen) pohjautuvaan luottamukseen. Jako on perusteltu siksi, että viranomaistyö ei ole pelkästään tiedon välittämistä tai maahanmuuttaja-asiakkaan kotouttamista joihinkin olemassa oleviin käytäntöihin. Myös viranomaistyössä tiedon muodostamiseen tarvitaan asiakkaan ja viranomaisen keskinäinen suhde, jossa on väistämättä myös affektiivisia elementtejä. Samantyyppistä jakoa informaatioon ja identifikaatioon pohjautuvaan luottamukseen on käytänyt Kuśmierczyk (2014, 14), joka käsittelee tutkimuksessaan luottamuksen rakentumista työpaikkahaastattelussa. Taustalla vaikuttaa Koskisen ja Pihlannon (2007, 4–5) jaottelu,

jossa informaation pohjalle rakentuva luottamus nähdään institutionaalisten suhteiden perustana ja identifikaation pohjalle rakentuvaa luottamusta pidetään luottamuksen vahvimpana muotona. Sisällöllisesti lähelle tulee Ikonen (2013, 28–29) käyttämä jako luottamuksen kognitiiviseen ja affektiiviseen ulottuvuuteen. Luottamuksen kognitiivisen ulottuvuuden voisi sijoittaa Ilmosen ja Jokisen (2002, 91–92) luottamuksen kategorioiden toiseen ryhmään. Luottamuksen affektiivinen ulottuvuus puolestaan liittyy kiinteimmin ensimmäiseen ja kolmanteen ryhmään, mutta voi olla läsnä myös muissa ryhmissä. Informaatioon ja identifikaatioon perustuvan luottamuksen käsitteiden soveltamista tässä artikkelissa selitetään tarkemmin aineiston analyysiluvussa.

Asiakkaan tai maallikon luottamusta asiantuntijaan on tutkittu erityisesti terveysviestinnässä. On esitetty (Gerlander 2003, 185; Mechanic & Meyer 2000), että lääkäri–potilas-suhteessa potilaan luottamus lääkäriä kohtaan voisi syntyä esimerkiksi potilaan asian vakavasti ottamisesta eli välittämisestä, asiantuntijan ammatillisesta ja interpersonallisesta kompetenssista sekä rehellisyydestä. Lisäksi lääkärin tai hoitajan ja potilaan vuorovaikutuksen onnistumisella ja luottamuksen kokemisella on todettu olevan yhteys potilaan tyytyväisyyteen, hoitoon sitoutumiseen ja hoidon onnistumiseen (esim. Berry 2007, 40–44; Cline 2008). Kokkosen (2010, 235–236) pakolaisten vuorovaikutussuhteita käsittelevässä tutkimuksessa puolestaan kävi ilmi, että myönteisillä vuorovaikutussuhteilla esimerkiksi uuden asuinmaan viranomaisten kanssa voi olla tärkeä merkitys kuulumisen, hyväksytyksi tulemisen ja kotoutumisen kokemusten syntymisessä.

Tutkimustehtävä, aineisto ja menetelmä

Tässä artikkelissa käsitellään maahanmuuttaja-asiakkaita palvelevan työvoimaneuvojan käsityksiä virkailijan ja asiakkaan välisestä luottamuksesta. Tutkimuskysymys on, miten virkailija pyrkii rakentamaan luottamusta asiointitilanteeseen omalla toiminnallaan.

Esitetyt havainnot perustuvat kokeneen työvoimaneuvojan¹ kahteen haastatteluun, jotka on tehty osana laajempaa aineistonkeruuta tekeillä olevaa väitöskirjatutkimusta varten². Haastattelut on tehty erään suomalaisen työvoimatoimiston yksikössä, jossa aineistonkeruun aikana palveltiin erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaita. Yksikössä tehtiin esimerkiksi uusien asiakkaiden alkukartoituksia, kotoutumissuunnitelmia, ohjattiin asiakkaita erilaisiin kieli- ja ammatillisiin opintoihin ja työharjoittelupaikoihin sekä annettiin monipuolista neuvontaa ja ohjausta Suomessa asumiseen, opiskeluun ja työskentelemiseen liittyvissä kysymyksissä.

Haastattelut tehtiin väljästi strukturoituna teemahaastatteluina (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 11–12) vuosina 2005 ja 2012 ensisijaisesti taustoittamaan muuta työvoimatoimistossa kerättyä aineistoa. Haastattelut kestivät vajaan tunnin puoleentoista tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin, ja ne on litteroitu analysointia varten. Haastateltava on nainen ja hänen äidinkieltensä on suomi. Hän oli jälkimmäisen haastattelun aikoihin vuonna 2012 toiminut yli 16 vuotta työvoimaneuvojan tehtävissä. Hänen työhönsä oli kuulunut myös muiden työvoimaneuvojien kouluttamista sekä uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Haastattelut ovat luonteeltaan kerronnallisia (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 12) ja refleksiivisiä, sillä virkailija kuvailee niissä, mitä asiointitilanteissa yleensä tapahtuu, selittää ja perustelee toimintaansa sekä kertoo

taustoittavia tietoja oman työyksikkönsä ja suomalaisen palvelujärjestelmän toiminnasta. Koska haastattelut ovat refleksiivisiä, toimintaa laajemmin taustoittavia, perustelevia ja selittäviä, virkailijan näkemysten voidaan katsoa avaavan näkökulmia työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointitilanteisiin yleisemmin kuin pelkästään henkilökohtaisen kokemuksen tasolla.

Kerronnan refleksiivisyys eli kertojan oman toimintansa kuvaileminen ja merkityksellistämisen ovat olleet keskeisiä teemoja viimeaikaisessa kerronnan tutkimuksessa (De Fina & Georgakopoulou 2015, 5). Myös tässä artikkelissa käsitellään työvoimaneuvojan kuvausta omasta toiminnastaan asiakastilanteissa. Eri virkailijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, onko luottamuksen synnyttäminen asiointitilanteessa tarpeen tai tavoittelemisen arvoista. Oman toiminnan kuvaileminen ja merkityksellistämisen voivat tuoda esille sen, pitääkö kokenut virkailija luottamusta tärkeänä asioinnin onnistumisen ja kohtaamisen tuloksellisuuden kannalta.

Aineiston analyysitapa on laadullinen sisälönanalyysi (Rapley 2016, 331–335; Tuomi & Sarajärvi 2004, 93–95). Työvoimaneuvojan haastattelut on analyysivaiheessa teemoiteltu sisällöllisesti, ja tässä artikkelissa tarkastellaan luottamukseen ja sen rakentamiseen liittyviä haastateltavan lausumia. Luottamukseen ja sen rakentamiseen liittyvät virkailijan lausumat on edelleen jaettu kahteen alaryhmään sen mukaan, kuvataanko lausumassa *informaatioon* (tietoon, asiantuntijuuteen) vai *identifikaatioon* (läheisyyteen, tunnistettavuuteen, samaistumiseen) pohjautuvaa luottamuksen rakentamista (Koskinen & Pihlanto 2007, 4–5; Kuśmierczyk 2014, 14). Haastatteluaineistosta artikkeliin valitut esimerkit on osoitettu tunnisteilla E1–E22.

Eskolan ja Suorannan (2008, 65) mukaan laadullinen tapaustutkimus kohdistuu yleensä nimenomaan yhteen tapaukseen, ja tapaustutkimuksen kohde voidaan valita monella tavalla. Tarkasteltavaksi tapaukseksi voidaan valita esimerkiksi poikkeuksellisen paljastava tai opettava tapaus. Tapauksesta tehtyjen havaintojen yleistettävyyttä voidaan tässäkin artikkelissa ymmärtää Peräkylän (1995, 48) kuvaamana *mahdollisuuden yleistettävyytenä*: kokeneen ja ammattitaitoisen virkailijan näkemykset tai hänen kuvailemansa toimintatavat voisivat olla relevantteja myös muissa vastaavanlaisissa asiointitilanteissa.

Koska laadullisessa tapaustutkimuksessa ei pyritä määrälliseen yleistettävyyteen (Guba 1981, 77, 84–86; Stake 1995, 4, 8), keskitytään tässäkin avaamaan näköaloja tutkittavaan ilmiöön tarkastelemalla yhtä harkitusti valittua tapausta: kokeneen virkailijan käsityksiä. Voidaan puhua myös tarkoituksenmukaisesta tapauksen valinnasta (*purposive sampling*) (Silverman 2013, 148; ks. myös Eskola & Suoranta 2008, 18, 61–62, 65). Laadullisessa tapaustutkimuksessa voidaan yhdenkin tapauksen avulla pyrkiä ymmärtämään jotakin sosiaalista prosessia tai siihen vaikuttavia tekijöitä (Gobo 2013, 413–415). Painotus on tarkasteltavan tapauksen ainutlaatuisuudella ja sen ymmärtämisellä, kuinka hyvin valitun tapauksen avulla voidaan vastata esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Staken (1995, 4) mukaan tapausta ei tapaustutkimuksessa tutkita ensisijaisesti kaikkien muiden vastaavien tapausten ymmärtämiseksi. Valittu tapaus voi olla itsessään tutkimuksellisesti kiinnostava, ja pyrkimyksenä on ymmärtää tätä yhtä tapausta ja sen kautta oppia lisää tarkasteltavasta ilmiöstä (Baxter & Jack 2008, 548). Tällöin esimerkiksi mikä tahansa yksittäinen vuorovaikutustilanne voi toimia ymmärrystä lisäävänä ja syventävänä esimerkkinä tutkitavasta vuorovaikutustilanteesta. Peräkylän

(2016, 421–422) mukaan vuorovaikutustilanteissa ilmenee tilanteelle mahdollisia kielenkäyttötapoja, ja juuri nämä mahdolliset tavat tekevät tapausten tarkastelusta merkityksellisen ja ilmiöön syvempää ymmärrystä avaavan, vaikka kaikki tarkastellun tilanteen toiminta- ja vuorovaikutustavat eivät toteutuisikaan täysin samanlaisina muissa tilanteissa. Esimerkiksi Hellström, Nolan ja Lundh (2005, 12) toteavat, että laadullisen tapaustutkimuksen tulokset voivat kuitenkin olla myös siirrettävissä ja suhteutettavissa toisiin samankaltaisiin tilanteisiin ja konteksteihin. (Ks. myös Anttonen 2017, 48–49; Guba 1981, 86.)

Yhden virkailijan haastattelujen valitseminen analyysin kohteeksi on tässä artikkelissa menetelmällisesti perusteltavissa. Tavoitteena on, että kokeneen virkailijan haastattelut avaavat syvempää ymmärrystä institutionaalisen asiointitilanteen vuorovaikutuksessa rakentuvasta luottamuksesta.

Luottamuksen rakentaminen asiointitilanteen vuorovaikutuksessa

Tässä luvussa kuvataan, kuinka työvoimaneuvoja pyrkii rakentamaan luottamusta asiointitilanteeseen omalla toiminnallaan. Se, kuinka virkailija kuvailee toimintaansa ja antaa sille merkityksiä, kertoo virkailijan luottamuksen rakentumiseen liittyvistä käsityksistä. Virkailijan käsityksiä jäsennetään seuraavassa kahden alakategorian avulla. Kategoriat ovat identifikaatioon ja informaatioon pohjautuva luottamus.

Identifikaatioon pohjautuvan luottamuksen rakentaminen

Identifikaatioon pohjautuvalla luottamuksella tarkoitetaan tässä toisen kohtaamista ihmisenä

eli inhimillisen kohtaamisen tasoa. Tähän liittyvä luottamus perustuu ennen muuta läheisyyteen, tunnistettavuuteen ja samaistettavuuteen. Se auttaa osapuolia jakamaan ymmärrystä siitä, mitä osapuolet toisiltaan tilanteessa odottavat tai miten osapuolilla on tapana toimia. Vuorovaikutuksessa tällainen luottamus voi ilmentyä esimerkiksi asiakkaan ja virkailijan yhteenkuuluvuuden tunnetta lisäävissä ilmauksissa, itsestä kertomisen jaksoina tai yhteisten mielenkiinnon kohteiden jakamisena. Identifikaatioon pohjautuvaa luottamusta voi rakentaa esimerkiksi jaetussa merkitysneuvottelujen tilassa (esim. Kuśmierczyk 2014, 21), jossa yhteistyö ja samansuuntaisten tulkintojen syntyminen tilanteesta on keskustelun osapuolille mahdollista. Hyvin epäsymmetrisessä vuorovaikutuksessa tällaisen tilan saavuttaminen ei ole helppoa, mutta yhteistä, jaettua tilaa viestinnälle voidaan kuitenkin pyrkiä rakentamaan monella tavalla: esimerkiksi rohkaisemalla toista puhumaan, antamalla toiselle aikaa vastata kysymyksiin ja järjestämällä viestintätilanne häiriöttömäksi. Seuraavassa työvoimaneuvoja kuvaa, kuinka hän pyrkii järjestämään asiakkaan kohtaamiseen rauhallisen ajan ja tilan, jotta keskusteluun keskittyminen olisi mahdollista:

Siihen varataan aikaa, se on rauhoitettu johonkin tiettyyn työhuoneeseen. (--) Mie en hoputa asiakasta. (--) Keskeytykset on semmosia, mitkä sen syö, ihan kaikki keskeytykset siinä fyysisessä tilassa. Näitä on jatkuvasti, et joku soittaa tai joku rampppaa siinä huoneessa tuomassa viemässä tavarointa tai kysymässä. Jos se tila on rauhaton, ilman muuta semmoset vaikuttaa, et tulee säikky olo et mitä, ehinkö sanoo nyt tarpeeks asioita. (E2)

Työvoimaneuvoja rakentaa yhteistä tilaa viestinnälle myös epäsymmetrian lieventämiseen liittyvillä teoilla. Hän pyrkii avoimeen ilmapiiriin ja tuomaan esille omaa rooliaan tasavertai-

sena viestintäkumppanina, asiakkaan työparina, joka ei ole kaikkietietävä:

Asiakkaat saa avautumaan ja kertomaan toiveistaan ja suunnitelmistaan paremmin, kun (--) saa semmosen ilmapiirin sinne, et asiakas luottaa, että mie pystyn häntä auttamaan, et mie en pysty ratkasemaan kaikkia ongelmia, enkä tiijä kaikkia maailman asioita, mut oon siinä mukana tekemässä yhteistyötä. Olen työpari tavallaan, et lähetään kattomaan miten se asia voi selvitä. (E3)

Maahanmuuttaja-asiakkaan ei kuitenkaan välttämättä ole helppo luottaa uuden asuinmaansa viranomaisiin (ks. Hammar-Suutari 2009, 29, 153), jos hänellä on esimerkiksi taustalla aiempia huonoja kokemuksia lähtömaan viranomaisista. Tämä käy ilmi myös haastatteluaineistosta:

Tietysti ihmisissä, jotka on joutuneet pakolaisiksi, heillä sen tavallaan ymmärtääki et ihmiset lähtee henkensä kaupalla pakoon tilannetta, jossa valtiovalta tai valtiovalan rakenteet on uhka omalle terveydelle jopa hengelle, et sillon he suhtautuu viranomasiin hyvin varovasti. Samoin venäläisissä jonkun verran näkyy myös sitä, että viranomaisen on jotenkin pelottava. (--) Rakenteet on joka maassa hyvin erilaisia kun Suomessa. (E4)

Työvoimaneuvojan mukaan asiakas uskaltaa kertoa tilanteestaan rehellisesti ja avoimesti vasta sitten, kun uskaltaa luottaa siihen, että viranomaista ei tarvitse varoa tai pelätä:

On ihmisii, jotka tulee kun tehdään kotoutumissuunnitelmia, he saa siihen virallisen kutsun, sit he tulee ja oikeasti jännittää sitä tilannetta niin, että kädet vapisee ja hikeä puskee otsalle ja ihmiset oikeesti pelkää sitä tilannetta. (--) Jotkut ihmiset jättää asioita kertomatta, pyrkii siihe, että kertoo vaan just sen mitä joku ymmärtää kysyä ja vähän sinne päin, ja vasta myöhemmin, kun on saatu ra-

kennettua semmonen hyvä ja luottamuksellinen suhde, niin sitten uskaltaa kertoa niistä omista asioista ehkä enemmänkin. (E5)

Luottamus ei välttämättä synny vielä ensimmäisellä tapaamiskerralla, mutta luottamuksen viriämistä voi edistää jaetun viestinnällisen tilan rakentamisella ja epäsymmetrian lieventämisellä. Seuraavassa esimerkissä virkailija kuvaa pyrkimystään positoida osapuolet ”normaaleiksi keskustelukumppaneiksi” sekä tutustuttaa asiakasta virkailijan työtapaan ja tilanteen tavoitteisiin:

Yleensä sanon, että kerro mitä haluat. Et kysyn mitä vaan ja voit vastata mitä vaan. Annan tilaa, koska se auttaa asiakasta rentoutumaan, ja sitte ehkä sielt tuleekin enemmän niitä asioita, jotka vaikuttaa siihen tilanteeseen, jotka on merkityksellistä tietää. Asiakkaalle alkaa tulla se luottamus, et tää on normaali keskustelu, tää ei oo mikään kuulustelu, tää ei oo poliisikuulustelu, vaan myös tässä mietitään nyt sitä, mikä minust tulee isona tai mitä asioita tapahtuu. Semmoset asiat pitää olla siinä ilmapiirissä koko ajan läsnä, et siel on helppo hengittää, siellä voi sanoa mitä vaan ja jos ei halua sanoa ni ei oo pakko. (E6)

Virkailija kertoo pyrkivänsä ystävälliseen keskustelunavaukseen ja osoittamaan kiinnostusta asiakkaan kuulumisia kohtaan. Näiden toimintatapojen voidaan katsoa rakentavan virkailijan ja asiakkaan välistä luottamusta inhimillisellä, ihmisenä kohtaamisen tasolla:

Tervetulotoivotus, vaikka se on vanha asiakas, vaikken mie muista sen nimeekään, kysyn et mitä kuuluu, miten perhe voi (--). Joku tämmönen normaali keskustelunavaus, että kun suomalaisilla on paha tapa mennä heti asiaan ja miekii meen hyvin nopeesti siihen asiaan, mut et joku ihan pieni korulause, sydämenkuva siinä alussa (--), tulee siit ilmapiiristä semmonen et on helpompi olla. (E7)

Suomalaista puhekulttuuria on luonnehdittu asiakeskeiseksi (Wilkins 2009, 63; Wilkins & Isotalus 2009, 13). Edellä olevassa esimerkissä virkailija tuokin tämän käsityksen esille kuvattaessaan ”suomalaisten tapaa mennä heti asiaan”. Tämä väite on tulkittavissa suomalaisen puhekulttuuriin liittyväksi autostereotyyppiaksi, jota virkailija ei juuri kyseenalaista, vaikka hän tässä ja eräissä muissakin esimerkeissä kuvaa sitä, kuinka hän juuri yrittää olla menemättä suoraan asiaan. Hän vaikuttaa ajattelevan, että liiallinen asiakeskeisyys saattaa luoda asiakkaalle tilanteesta ja viestintäkumppanista kylmän tai piittaamattoman vaikutelman. Virkailija pitää tärkeänä, että asiakkaalle syntyisi hänestä ystävällinen kuva, eikä hän halua vaikuttaa ”kiireisen näköiseltä virkamieheltä”. Asiointitilanteen alussa ystävällisenä avauksena voi toimia myös kiinnostuksen osoittaminen asiakkaan lähtökulttuuria kohtaan:

Jos on kiinalainen, kerron et kävin huhtikuussa Kiinassa ja kyllä siellä oli hienoa, tai joku semmonen, että minusta välittyisi ystävällinen kuva. Miust se on kauheen tärkeä. Koska jos oon tiukka, kiireisen näkönen virkamies siellä pöyän takana, niin asiakastakin rupee jännittää ja sit se ei muista mitä sen piti kysyä ja sit se jäkittää siellä. Et oikeesti pitää luoda rento tilanne. (E8)

Virkailija kuvaa myös asiakkaan äidinkielen huomioon ottamista ja sen osoittamista kohteliaana tapana osoittaa kiinnostusta ja arvostusta asiakasta kohtaan. Asiakkaan äidinkielen huomioimisen voi tulkita viestiksi siitä, että virkailija pyrkii katsomaan viestintätilannetta asiakkaan näkökulmasta: hän osoittaa ymmärtävänsä tilanteen epäsymmetrisyyden:

Ja käytän, kun täytyy saavuttaa hyvä vuorovaikutustilanne ja mukava, leppoisa ilmapiiri, et vaikka asiakas ymmärtää suomea ja keskustelu käydään kokonaan suomeks, saatan kurdiasiakkaalle sanoa

kaksi sanaa kurdia, jotka osaan, eli osaan sanoa allekirjotus ja leima. Ne on tavallaan viestejä, että tiedän mikä sun kieli on ja yritän osottaa sillä, et arvostan sun kieltä, vaikka me käytetään täs suomea. (E9)

Seuraavassa esimerkissä virkailija osoittaa olevansa tietoinen siitä, että jokaisella työntekijällä on yksilöllinen tapansa palvella asiakkaita. Hän sanoo korostavansa uusille työntekijöille hyvän ilmapiirin merkitystä asiakaskohtamisen onnistumisessa. Hyvä ilmapiiri liittyy yhteisen viestinnällisen tilan luomiseen ja vaikuttaa asiainhoidon onnistumiseen. Virkailija kertoo itse käyttävänsä rupattelua tietoisesti mukavan ilmapiirin luomiseen. Muusta kuin varsinaisesta hoidettavasta asiasta puhumisella, sosiaalisella puheella, voikin olla asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutustilanteessa oma tärkeä merkityksensä. Se voi sopivalla tavalla käytettynä vapauttaa ilmapiiriä, lähentää osallistujia ja vähentää epätasa- arvoisuutta (esim. Gerlander 2003, 108–109):

Jokainen tietysti hakee omia tapojaan tehdä asioita, mut miust on mukavaa, että asiakkaan kanssa voi pitää pientä small talkia siinä alussa, et tulee kiva ilmapiiri. Nää on semmosia asioita, mistä muistutan näitä uusia, että millä tavalla se asiakaskohtaamistilanne on hyvä hoitaa, et siit tulee hyvä fiilis silleen, että ne asiat tulee hoidettuu. (E10)

Identifikaatioon pohjautuvaa luottamusta, läheisyyttä, voi rakentaa osallistujien välille myös kertomalla itsestä henkilökohtaisia asioita, käyttämällä sopivalla tavalla huumoria tai sitomalla keskustelun osallistujat joidenkin yhteisten kokemusten piiriin (Gerlander 2003, 116–127). Itsestä kertominen liittyy vastavuoroisuuteen ja epäsymmetrian lieventämiseen. Virkailija kuvailee näiden keinojen hyödyntämistä, mutta osoittaa olevansa tietoinen myös viranomaisen

roolistaan, joka säätelee sitä, millaisia henkilökohtaisia asioita asiakkaalle voi kertoa:

Jos on hyvä keskustelu, niin tietysti tulee itsestään kerrottua jotakin, (--) kun asiakas kertoo jonkun jutun ni tuen tai kerron, että no minä olen pessyt ikkunoita opiskeluaikanani ja se oli rankkaa tai jotakin semmosia henkilökohtaisia asioita, vaarattomia henkilökohtaisia asioita. Mä en halua avautua asiakkaille, koska mä olen se viranomainen, mut jotain semmosia pieniä, ystävällisiä, et myös minä olen innokas puutarhuri ja minä kerään sienä. (E11)

Suomen kielen käyttämisellä ja sitä kautta kielen vähittäisellä oppimisella asiointitilanteessa on oma merkityksensä epäsymmetrian lieventämisen kannalta. Kun virkailija puhuu suomea äidinkielenään, ja asiakas vasta opettelee toimimaan suomeksi, kielellisten resurssien epätasapaino asettaa haasteita yhteisen viestinnällisen tilan ja läheisyyden rakentamiselle. Haastatteluaineistosta käy selvästi ilmi, että suomen kielen oppimisen tukeminen ja suomen kielellä toimimiseen rohkaiseminen ovat virkailijan näkemyksen mukaan olennainen elementti työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden vuorovaikutuksessa. Virkailija kertoo, että hän pyrkii jatkuvasti kannustamaan ja rohkaisemaan asiakasta käyttämään suomea ja hän antaa asiakkaalle palautetta kielen oppimisen etenemisestä. Vuorovaikutukseen osallistumiseen rohkaiseminen tai ”kutsuminen” voidaan nähdä virkailijan pyrkimyksenä tarjota asiakkaalle osallisuutta yhteisesti jaetusta viestinnällisestä tilasta ja tulla lähemmäs asiakasta. Kannustavalla palautteella virkailija voi osoittaa olevansa kiinnostunut asiakkaasta ja hänen oppimisestaan. Esimerkissä virkailija pohtii kiinnostavasti myös positiotaan ja tehtäviään institution näkökulmasta:

Sanon asiakkaalle, että mie ymmärsin, mikä sullon asiana. Tuen sitä orastavaa kykyä puhua suomea ja käydä keskusteluita (--), vaikka asiakasta jänskättää, et tuleeko virheitä, mie ihan oikeesti kerron palautetta, et kuule mie ymmärsin mikä sullon hätänä ja myö pystytään tää asia tässä nyt selvittämään. Se on musta kauheen tärkeätä, saa ha sitä palautetta siitä, miten hän pystyy sen oman viestinsä toimittamaan mulle. (--) Palautteen antaminen, ei se nyt oo varmaan ihan mejjän ydintehävää, eikä mitä mejjän pitäis tehdä, mut sitä mie siellä kuitenkin teen et yritän rohkasta asiakasta toimimaan siinä tai puhumaan (--). (E12)

Virkailija positioi itsensä tässä ikään kuin kieltenopettajan rooliin. Huomionarvoista on erityisesti se, että virkailija tuntuu pitävän tätä roolia hyvin tärkeänä. Hän pyrkii vuorovaikutustilanteessa tukemaan asiakkaan suomen kielen oppimista ja suomeksi toimimista, vaikka tiedostaakin, että organisaation näkökulmasta tällainen toiminta ei kuulu työvoimaneuvojan ydintehäviin. Erityisen kiinnostavan tästä havainnosta tekee se, että aiemmassa tutkimuksessa (Kurahila 2006a, 296–298, 309–310) esimerkiksi Kelan virkailijat nimenomaan välttivät orientoitumasta maahanmuuttaja-asiakkaiden suomen kieleen liittyviin ongelmiin, pyrkivät väistämään kielellisen epäsymmetrian käsittelyä asiointitilanteessa ja rakensivat rooliaan vuorovaikutuksessa ennen kaikkea institutionaalisen tiedon edustajina.

Informaatioon pohjautuvan luottamuksen rakentaminen

Informaatioon pohjautuvalla eli tietopohjaisella luottamuksella tarkoitetaan tässä sellaista luottamusta, jonka syntyy tai vahvistumiseen vaikuttavat olennaisesti asiantiedon välittäminen, asiantuntijuus ja sen esille tuominen sekä institution prosessien ja asiointikäytänteiden näkyväksi ja ymmärrettäväksi tekeminen. Tämä

voi olla esimerkiksi asiakkaan luottamusta työvoimaneuvojan ammattitaitoon tai instituution prosessien oikeudellisuuteen. Vuorovaikutuksessa tällaisen luottamuksen rakentaminen voi ilmentyä esimerkiksi metakommunikatiivisena puheena eli viestintää ja vuorovaikutustilannetta sekä osallistujien toimintaa tai järjestelmän toimintatapoja selittävänä kontekstualisoivana puheena (Tanttu 2014, 1230–1231, 1243).

Haastatteluissa tuli esille, että maahanmuuttaja-asiakkaille ei useinkaan ole selvää, millainen suomalainen palvelujärjestelmä on ja mitä asioita eri viranomaisten kanssa hoidetaan (ks. myös Hammar-Suutari 2009, 152–153). Työvoimaneuvoja kertoo pyrkivänsä aluksi selittämään uudelle asiakkaalle, millaiseen toimistoon tämä on tullut:

Mä yleensä kerron, että miks myö nyt ollaan täällä, et nyt hän on tullu tällaseen toimistoon ja täällä tehdään näitä asioita. (E13)

Virkailijan ammattitaitoon kuuluu, että hän osaa selittää monimutkaisia asioita ymmärrettävästi, riittävän konkreettisesti ja vähitellen: asiakkaalle sopivassa määrin ja sopivalla tavalla (Thomas 2009, 290). Virkailija kuvaa haastattelussa vaikeiden asioiden asiakkaalle avaamisen prosessia seuraavasti:

Vaikea asia on, että meillä on paljon (--) perusasioita, mitä ihmisen pitäis ymmärtää pystyäkseen toimimaan oikein ja saadakseen esimerkiksi ne etuudet, joihin hänel on oikeus. (--) On hirvittävän paljon hankalia asioita, mut alussa lähdetään hyvin konkreettisesti liikkeelle. (--) Sanon, että sinä ja sinä päivänä sulle voidaan maksaa päivärahaa. (--) Sulle maksetaan näin ja näin paljon, ja se päätös tulee tämmösesssä kirjekuudessa, ja älä häitäile, muutaman kuukauden päästä sinä ymmärrät kyllä mitä tapahtuu. (E14)

Asiointitilanteeseen kuuluu olennaisena osana se, että virkailija joutuu välillä työskentelemään tietokoneella: etsimään tietoa tai tallentamaan asiakkaan tietoja. Seuraavasta esimerkistä voi nähdä, että virkailija pitää tärkeänä oman toimintansa selittämistä asiakkaalle, jotta asiakas voisi ymmärtää palvelujärjestelmän toimintaa ja eri asioiden yhteyttä toisiinsa. Asiakkaan on hyvä tietää, miksi virkailija toimii niin kuin toimii, jotta hän voisi luottaa virkailijaan ja asian hoitamisen prosessiin.

Kyl mie yleensä selitän asiakkaalle, mitä mie sen koneen kanssa teen, koska musta asiakkaan pitäis tietää, mitä tietoja hänestä tallennetaan ja miksi niitä tallennetaan, et kyl mä sitä selitän jatkuvasti. Selitän sitä prosessia myös samalla tavalla, et asiakas osaa erotella, mikä on minkäkin asian yhteys toisiinsa. (E15)

Virkailija pitää tärkeänä myös asiakkaan toimijuuden vahvistamista ja asiakkaan osallistamista omien asioidensa hoitamiseen ja näkee, että nämä toimet synnyttävät luottamusta virkailijan ja asiakkaan välille:

Se osallistaminen, et asiakas tuntee, et hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen tilanteeseen tai et hän on mukana tekemässä sitä asiaa. Must se on myös sen vuorovaikutuksen tahi luottamuksen rakentamista, että hän ei oo niinku se litran mitta mitä viskotaan siellä, vaan että oikeesti täs mietitään yhdessä näitä vaihtoehtoja ja katotaan, että tälleen tää menee oikein tai mitä pitää tehdä. (E16)

Joskus virkailija joutuu epäselviä tilanteita selvitellessään tarkastamaan asiakkaan pulmaa koskevaa lausunonäyttöä useasta eri lähteestä. Tällaisissa tilanteissa hänen täytyy pystyä keskittymään tarkkuutta vaativaan selvittelytyöhön. Virkailija kertoo, että hän pyrkii näissäkin tilanteissa ottamaan asiakkaan mukaan ja selittämään hänelle ”sotkun purkamista”:

Et nyt meillä on tässä joku sotku, mut katotaan. Ja sitten jos näen sieltä, et miten se alkaa purkautua, nii sit mie selostan sille asiakkaalle (--), mut että miust se asiakas pitää ottaa siihen mukaan. (E17)

Seuraavassa esimerkissä virkailija kuvaa sitä, kuinka vaikean asian selittäminen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla kasvattaa asiakkaan luottamusta sekä virkailijan toimintaa että instituution prosesseja kohtaan. Haastatteluissa nousi useaan otteeseen esille se, millaista kieltä virastossa käytetään. Työvoimaneuvojat pyrkivät käyttämään vaikeaselkoiseksi koettujen hallinnollisten termien sijasta konkreettisia ilmauksia: esimerkiksi työvoimapolitiittisen koulutustuen sijasta voidaan puhua kurssirahasta.

Kirjalliset päätökset on kauheen vaikeaselkosia. Meiän asiakkaista harva niitä ymmärtää, ne on niin byrokraattista kapulakieltä. Jos asiakas ei ymmärrä päätöstä, (--) yleensä se käyään meillä läpi. (--) Jos mie vaan pysyn pykälien takana ja käytän vielä mahdollisesti viranomaiselle tyypillistä hankalahkoa hallintokieltä, asiakas ei saa siitä yhtään mitään sen enempää ja lähtee suuttuneena pois, etenkin jos häneltä vaikka menee päivärahat joksku aikaa. Mut jos mie pystyn sen hänelle kertomaan sellaisella tavalla mitä hän ymmärtää, käyttämään sellasia käsitteitä, joita hän pystyy ottamaan vastaan, ni silloin, jos hän ymmärtää sen, hän voi olla ärtynyt tilanteesta, että näin kävi, mutta hänelle jää edelleen se luottamus siihen, et hän ymmärtää, mistä se johtu. (E18)

Joskus työvoimaneuvoja ja asiakas voivat joutua ”tiukkaan tilanteeseen”: on syntynyt tai syntymässä jokin konflikti tai epäluottamus. Asiakas voi esimerkiksi kyseenalaistaa joko virkailijan, jonkin päätöksen tai menettelytavan luotettavuuden. Erityisesti näissä tilanteissa tulevat näkyviksi ne keinot, joilla luottamusta rakennetaan (Pelsmaekers, Jacobs & Rollo 2014, 4). Esimerkissä virkailija kuvaa tällaista tilannetta

ja sitä, kuinka hän pyrkii toimimaan säilyttääkseen asiakkaan luottamuksen menettelytapojen oikeellisuuteen:

Joskus on asioita, joissa me ollaan täsmälleen kah-ta päinvastaista mieltä, on ristiriitatilanne. Asiakas on tehny jotakin, mistä häntä rangaistaan työtömyysturvan menetyksellä, niin silloin mie oon eri puolel, koska olen sen prosessin osa, joka on tuottanu hänelle taloudellista tappiota tai vahinkoa. Silloin ollaan eri puolilla ja asiakkaan tulee se tietää, et myö ollaan eri puolilla. Mut jos saan asiakkaan ymmärtämään, mistä se johtuu, ja saan asian selvitettyä, silloin syntyy, vaik ollaan eri puolilla, niin silloin siin on miun mielestä mukana luottamus, (--) että asiakas uskoo sen, että hänen tilanteeseensa suhtaudutaan vakavasti ja ne asiat ratkastaan sen mukasesti kun on oikeudenmukaista, niiden sääntöjen ja lainsäädännön ja ohjeitten kaa mitkä meillä on käytössä, ja hän vielä sitten ehkä ymmärtää sen, miksi näin kävi, niin silloin siinä on se luottamus. (E19)

Huomionarvoista on, että virkailija nostaa edellisessä esimerkissä esille institutionaalisen roolinsa ja kertoo asemoivansa itsensä ja asiakkaan eri puolille. Virkailija pyrkii rakentamaan luottamusta asertiivisella toiminnalla ja osoittamaan asiakkaalle ammattitaitoisuutensa myös siten, että ei siirry ristiriitatilanteessa asiakkaan puolelle esimerkiksi arvostelemaan yhdessä järjestelmää ja mutkikkaita sääntöjä.

Virkailija joutuu joskus kysymään asiakkaalta kysymyksiä, jotka voivat olla hyvin henkilökohtaisia tai vaikeita. Jos asiakas ei luota virkailijaan tai ei ymmärrä, miksi virkailija näitä kysymyksiä esittää, hän ei vastaa tai vastaa vain puolittain. Tällöin keskustelun merkitys saattaa jäädä hänelle epäselväksi. Silloin asiakkaan asia ei välttämättä tule hoidetuksi, ja lisäksi asiakkaan luottamus virkailijaan ja instituution menettelytapoihin saattaa horjua. Jotta asiakas

voisi ymmärtää virkailijan toimintaa ja viraston käytäntöjä, virkailija kertoo käyttävänsä motivoituja kysymyksiä, joilla hän johdattelee asiakasta aiheeseen ja tulossa oleviin kysymyksiin ja selittää, mihin tietoa tarvitaan:

Kun lähen kyselemään työhistoriaa tai koulutus-historiaa, motivoin tavallaan ne kysymykset etukäteen. Eli kerron, minkä takia kysyn nyt perhe-tilanteesta. Meillä lasten lukumäärästä riippuu, kuinka paljon päivärahaan tulee lapsikorotuksia, ja puolison työtilanne saattaa vaikuttaa hänen etuuksiinsa, niin sen takia kyselen, et minkälainen perhe sulla on (--) Kerron aina ensin, mihin sitä tietoo tarviin, ja sitten kysyn. (E20)

Seuraavassa esimerkissä virkailija kuvaa ”hankalista asioista” puhumista. Motivoidut kysymykset toimivat tällaisissakin tilanteissa luottamuksen rakentamisen välineenä:

Asiakkaalta voi kysyä mitä tahansa, kun asiakas tietää, miksi sitä kysytään, ja hän tietää, et hän voi jättää vastaamatta. Meil puhutaan paljon, voiko työhallinnon asiakkaalta kysyy alkoholinkäytöstä, tai et miten yleensä otetaan hankalia asioita puheeks. (--) Kysymyksen voi hyvin muotoilla sillä tavalla, et se ei hyökkää asiakkaan päälle. (E21)

Asiakkaan luottamusta virkailijan ja instituution menettelytapoihin saattavat vahvistaa myös sellaiset asiointitilanteet, joissa asiakas saapuu hoitamaan asiaansa esimerkiksi suomalaisen puolison kanssa, joka ei anna asiakkaalle itselleen puheenvuoroa, vaan pyrkii hoitamaan asiat toisen puolesta. Virkailija kertoo tällaisessa tilanteessa pyrkivänsä kohteliaasti mutta päättäväisesti ohjaamaan keskustelua niin, että asiakas itse pääsisi hoitamaan omaa asiaansa. Haastattelussa kävi ilmi, että tällä tavalla virkailija yrittää tukea asiakkaan toimijuutta ja rohkaista häntä toimimaan itse suomen kielellä. Virkailija pyrkii samalla myös selittämään ins-

tituution toimintatapaa: suomalaisessa asiointikulttuurissa kunkin oletetaan olevan toimija omassa asiassaan.

Yleensä suomalaiset puoliset tuppaa selittämään asioita antamatta sille, jota asia varsinaisesti koskee, niin suunvuoroa edes. Sillon yritän nästisi sanoa, et nyt mun pitäs kuulla tältä asiakkaalta itseltään tämä asia (--) et nyt sun asia on kuultu ja nyt kuuntelen tätä toista. (E22)

Erilaiset väärinkäsitykset voivat murentaa luottamusta, ja työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa syntyy helposti tilanteita, joissa väärinkäsityksiä saattaa tulla. Erityisesti tietopohjaista luottamusta voi vahvistaa pyrkimällä oikaisemaan mahdollisia virhetulkintoja – tai pyrkimällä toimimaan niin, että väärinkäsityksiä ei syntyisi. Virkailijan mukaan oman toiminnan selittäminen on hyvä tapa asiakkaan ymmärtämisen tukemiseksi ja väärinkäsitysten välttämiseksi.

Pohdinta

Tässä artikkelissa on tutkittu maahanmuuttaja-asiakkaita palvelevan työvoimaneuvojan käsityksiä virkailijan ja asiakkaan välisestä luottamuksesta. Tutkimuksen kohteena oli erityisesti se, miten työvoimaneuvoja pyrkii rakentamaan luottamusta asiointitilanteeseen omalla toiminnallaan. Analysoitavana oli kaksi saman työvoimaneuvojan haastattelua. Haastateltavalla oli vankka kokemus työvoimatoimistossa työskentelystä ja maahanmuuttaja-asiakkaista. Pitkän kokemuksensa ja oman toimintansa reflektion ansiosta haastateltava osasi sanallistaa omia ja organisaationsa toimintatapoja ja käytänteitä eksplisiittisesti. Haastattelussa esille nousseet luottamukseen sekä sen rakentamiseen ja merkityksellistämiseen liittyvät virkailijan lausumat ryhmiteltiin sen mukaan, liittyivätkö ne informaation vai identifikaation pohjalte raken-

tuvaan luottamukseen. Virkailijan näkemysten perusteella vaikuttaa siltä, että molempia luottamuksen rakentamisen tapoja voi pitää yhtäläisen tärkeinä maahanmuuttajien ja työvoimaneuvojen asiointikeskusteluissa.

Luottamuksen merkitys asiointitilanteiden onnistumisen kannalta korostui työvoimaneuvojan käsityksissä selvästi. Asiakkaan asiaa ei useinkaan voi hoitaa kunnolla, eikä asiakas pääse mukaan asiansa käsittelyyn, jos osapuolten välillä ei ole luottamusta. Tämä havainto tukee aiemmassa asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutusta käsittelevässä tutkimuksessa (esim. Davey ym. 2013, 8) saatuja tuloksia. Molemminpuolista luottamusta rakennetaan virkailijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Virkailijan oman toiminnan kuvauksista oli löydettävissä useita luottamuksen virittämisen tai vahvistamisen viestinnällisiä keinoja: esimerkiksi yhteinen huumori, itsestä kertominen, myös muusta kuin hoidettavasta asiasta puhuminen sekä yhteisen viestinnällisen tilan rakentaminen. Itsestä kertomisen ja yhteisen huumorin viljelemisen voi tulkita osoittavan myös virkailijan luottamusta asiakkaaseen sekä virkailijan kontekstuaalista herkkyyttä: virkailijan on tunnistettava, millaisista asioista voi puhua ja kuinka asiat olisi viisasta esittää eri asiakkaille luottamuksen rakentamiseksi. Lisäksi esille nousivat määrällisesti ja laadullisesti riittävän ja sopivan kontekstualisoivan tiedon välittäminen, virkailijan oman toiminnan ja instituution menettelytapojen selittäminen sekä virkailijan ammattimainen toiminta ja sen viestiminen asiakkaalle. Nämä havainnot ohjaavat pohtimaan erityisesti sitä, kuinka tärkeää työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaan henkilökohtainen ja kasvokkainen asiointi on luottamuksen rakentamisen kannalta erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheessa. Virkailijan on vaikea sopeuttaa omaa viestintäänsä uudelle asiakkaalle sopivaksi esimerkiksi pelkästään

puhelimien tai jonkin sähköisen asiointikanavan välityksellä.

Asiantuntijan ja asiakkaan välisessä viestintätilanteessa on aina läsnä myös institutionaalinen taso. Asiakkaan luottamus rakentuu asiointitilanteessa sekä virkailijaan henkilönä ja ammattikuntansa edustajana että instituutioon ja sen menettelytapoihin. Molemminpuolinen luottamus asiakkaan ja viranomaisen välillä voi tukea etenkin maahanmuuttajan alkuvaiheen kotoutumista, koska luottamuksen myötä asiakas pääsee osallistumaan paremmin itseään koskevien asioiden selvittelyyn. Onnistuneet kohtaamiset eri viranomaisten kanssa voivat osaltaan lisätä luottamusta yhteiskuntaa ja sen instituutioita kohtaan. Lisäksi luottamuksen karttuminen edistää maahanmuuttajien pääsyä erilaisiin verkostoihin ja jaettuihin resursseihin sekä helpottaa yhteiskuntaan osallistumista – tämä sosiaalinen pääoma onkin ollut vahvasti esillä viimeaikaisessa maahanmuuton tutkimuksessa (ks. Turtiainen 2012, 43–44).

Artikkelissa esitettyjä virkailijan käsityksiä ei voi automaattisesti yleistää koskemaan laajempaa viranomaisten tai erilaisten asiantuntija-asiakassuhteiden joukkoa, eikä se ole laadullisen tapaustutkimuksen tavoitteenakaan. Haastattelujen pohjalta on kuitenkin hedelmällistä tarkastella yleisemminkin kiinnostavia luottamuksen synnyttämisen tapoja, jotka voisivat hyvin olla relevantteja myös muissa vastaavanlaisissa vuorovaikutustilanteissa, erilaisten kotouttavien viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisissa. Tulosten siirrettävyyttä vastaavanlaisiin konteksteihin voidaan pitää yhtenä tutkimuksen onnistumisen arviointikriteerinä (Eskola & Suoranta 2008, 68; Guba 1981, 77, 83). Haastattelujen analyysia voidaan tässä pitää kattavana, koska tulkinnat perustuvat aineistosta systemaattisesti kerättyihin haastateltavan luottamusta kä-

sitteleviin lausumiin (Eskola & Suoranta 2008, 214–215). Artikkelisiin on pyritty tuomaan aineistosta riittävästi esimerkkejä sen osoittamiseksi, että aineiston pohjalta tehdyt päätelmät ovat perusteltuja.

Asiakastyön käytänteet ja ohjeistukset voivat muuttua ja ovat muuttuneetkin vuosien varrella haastattelujen tekemisen jälkeen. 2010-luvulla Suomessa on toteutettu TE-toimistojen palvelu-uudistus, jonka myötä toimistoissa on esimerkiksi siirrytty enemmän sähköisiin palveluihin. Uudistuksen vaikutuksia kartoitettavassa raportissa todetaan, että verkkopalvelujen lisäämisen myötä asiakaspalvelun haasteiksi ovat nousseet muun muassa palvelujen henkilökohtaistaminen ja vuorovaikutteisuus. Maahanmuuttaja-asiakkaiden raportissa mainitaan, että sähköiset palvelut eivät ole toimineet toivotulla tavalla kohderyhmällä, jolla on heikot viestinnälliset resurssit: maahanmuuttajien kielitaito ei useinkaan riitä sähköisten palvelujen käyttämiseen. (Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot 2016, 7–8.)

Tässä artikkelissa esitetyt virkailijan näkemykset luottamuksen rakentamisen merkityksestä ja tavoista koskevat erityisesti kasvokkaisia vuorovaikutustilanteita. Asiakkaita palvelemaan TE-toimistoissa edelleen myös henkilökohtaisesti, joten tämän tutkimuksen tuloksista voi olla hyötyä asiakaspalvelussa. Tuloksia voitaisiin hyödyntää maahanmuuttajatyötä tekevien viranomaisten koulutuksessa. Artikkelissa esitetyt näkemykset haastavat pohtimaan kriittisesti TE-toimistojen palvelu-uudistuksen vaikutuksia luottamuksellisten asiakassuhteiden rakentamiseen. Lisäksi artikkelissa esitetyt havainnot työvoimaneuvojan monenlaisista rooleista – erityisesti kielenoppimisen tukemisessa – haastavat tutkimuksessa aiemmin esitetyt havainnot viranomaisten roolista lähinnä institutionaalisen tiedon edustajina.

Jatkossa olisi kiinnostavaa tutkia haastatteluaineistoa rinnakkain videokuvattujen asiointiaineiston kanssa ja tarkastella, miten kokeneen virkailijan kuvailemat luottamuksen rakentamisen tavat tulevat esille työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Artikkeli on osa kirjoittajan väitöskirjatutkimusta, jota ohjaa FT, suomen kielen professori emerita Pirkko Muikku-Werner Itä-Suomen yliopistosta. Väitöskirjatyötä ovat tukeneet Emil Aaltosen Säätiö ja Gustaf B. Thordénin Karjalan lahjarahasto. Artikkelin kirjoittaja on tutkimushankkeessa Traumaattiset rajat: rajojen, järjestyksen ja toiseuden narratiivit (SA 297533).

¹ Haastateltu työvoimaneuvoja on antanut suostuksensa aineiston käyttöön ja on mukana tutkimuksessa vapaaehtoisesti. Työvoimaneuvojan anonymiteetin varmistamiseksi hänestä käytetään tässä artikkelissa nimityksiä virkailija tai työvoimaneuvoja, eikä aineistonkeruupaikkakuntaa tuoda esille. Haastateltu on lisäksi tutustunut artikkelin käsikirjoitukseen, ja hänen esittämänsä kommentit on otettu huomioon artikkelin viimeistelyvaiheessa.

² Laajemmassa tutkimusaineistossa on haastattelujen lisäksi videoituja maahanmuuttaja-asiakkaiden ja työvoimaneuvojien asiointitilanteita sekä kyselylomakkeilla koottuja virkailijoiden ja asiakkaiden taustatietoja. Aineiston ovat keränneet väitöskirjatutkimusiaan varten tämän artikkelin kirjoittaja ja FM Tuija Vainio (ent. Särkinen) Itä-Suomen yliopistosta.

Kirjallisuus

- Anttonen, S. 2017. A feel for the real: discourses of authenticity in popular music cultures through three case studies. Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Education, Humanities, and Theology 108. Joensuu.
- Arki, arvot ja etiikka 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia ry.
- Bachmann, R. & Zaheer, A. 2006. Introduction. Teoksessa R. Bachmann & A. Zaheer (toim.) Handbook of trust research. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing, 1–12.
- Baxter, P. & Jack, S. 2008. Qualitative case study methodology: study design and implementation for novice researchers. The Qualitative Report 13 (4), 544–559.
- Berry, D. 2007. Health communication: theory and practice. Maidenhead: Open university.
- Brewis, K. 2008. Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants. Developing critical pragmatic intercultural professionals. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 103.
- Chew, P. G.-L. 1997. Generic power at gate. World Englishes 16 (3), 395–405.
- Cline, R. J. W. 2008. Patient–provider communication. The International Encyclopedia of Communication. Blackwell reference online. <http://www.communicationencyclopedia.com>. Viitattu 30.4.2017.
- Davey, A., Asprey, A., Carter, M. & Campbell, J. L. 2013. Trust, negotiation, and communication: young adults' experiences of primary care services. BMC Family Practice 14 (202), 1–10.
- De Fina, A. & Georgakopoulou, A. 2015. From narrative analysis of texts to the analysis of social practices. Teoksessa A. De Fina & A. Georgakopoulou (toim.) The handbook of narrative analysis. Malden & Oxford: Wiley, 1–17.
- Drew, P. & Heritage, J. 1992. Analyzing talk at work: An introduction. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.) Talk at work: Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Erickson, F. & Shultz, J. 1982. The counselor as gatekeeper: Social interaction in interviews. New York: Academic Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 3.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. Puhe ja kieli 30 (1), 3–19.
- Giddens, A. 1990. The consequences of modernity. Cambridge: Polity Press.
- Gobo, G. 2013. Sampling, representativeness and generalizability. Teoksessa C. Seale, G. Gobo & J. F. Gubrium (toim.) Qualitative research practice. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 405–426.
- Guba, E. G. 1981. Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. Educational Communication and Technology 29 (2), 75–91.
- Hammar-Suutari, S. 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. Helsinki: Työministeriö.
- Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 147.
- Hellström, I., Nolan, M. & Lundh, U. 2005. 'We do things together'. A case study of 'couplehood' in dementia. Dementia 4 (1), 7–22.
- Hudson, J. 2006. Institutional trust and subjective well-being across the EU. KYKLOS. International Review for Social Sciences 59 (1), 43–62.
- Ikonen, M. 2013. Trust development and dynamics at dyadic level. A narrative approach to studying interpersonal trust in leader-follower relationships. Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Social Sciences and Business Studies 53. Joensuu.
- Ikonen, M. 2015. Esimies-alaisuusluottamus vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä. Teoksessa M. Siitonen, M. Lahti, J. Koponen & R. Vanhatalo (toim.) Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2015. Jyväskylä: Prologos ry., 135–151.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K. 2002. Luottamus modernissa maailmassa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: SoPhi.
- Kala kuivalla maalla 2005. Kala kuivalla maalla. Kotoutuminen maahanmuuttajan näkökulmasta. Etnisten suhteiden neuvottelukunta. Työhallinnon julkaisu 344. Helsinki: Työministeriö.

- Kokkonen, L. 2010. Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 143.
- Koskinen, K. U. & Pihlanto, P. 2007. Trust in a knowledge-related project work environment. *International Journal of Management and Decision Making* 8 (1), 75–88.
- Kupari, T. 2007. Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja virkailijoiden vuorovaikutus työvoimatoimistossa. Promenio-hankkeen tutkimusraportti. Turku: Turun työvoimatoimisto.
- Kurhila, S. 2001. Asiantuntijuuden kerrostumista – syntyperäiset ja ei-syntyperäiset suomenpuhujat virkailijoina ja asiakkaina. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Tietolipas 173. Helsinki: SKS, 178–195.
- Kurhila, S. 2006a. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat Kelan toimistossa. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) *Arjen asiointia*. Tietolipas 210. Helsinki: SKS, 285–312.
- Kurhila, S. 2006b. Second language interaction. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Kuśmierczyk, E. 2014. Trust in action. Building trust through embodied negotiation of mutual understanding in job interviews. Teoksessa K. Pelsmaekers, G. Jacobs & C. Rollo (toim.) *Trust and discourse*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 11–44.
- Lappalainen, H. & L. Raevaara (toim.) 2009. Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista. Tietolipas 219. Helsinki: SKS.
- Lyon, F., Möllering, G. & Saunders, M. N. 2012. Introduction: the variety of methods for the multi-faceted phenomenon of trust. Teoksessa F. Lyon, G. Möllering & M. N. Saunders (toim.) *Handbook of research methods on trust*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 1–15.
- Maiche, K. 2016. Nuoret turvapaikanhakijat ja luottamuksen rakentuminen arjen käytännöissä. *Näkökulma* 30. Nuorisotutkimusseura ry. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma30>. Viitattu 28.4.2017.
- Mechanic, D. & Meyer, S. 2000. Concepts of trust among patients with serious illness. *Social Science and Medicine* 51, 657–668.
- Parker-Jenkins, M. 2016. Problematising ethnography and case study: reflections on using ethnographic techniques and researcher positioning. *Ethnography and Education*, 1–16.
- Pelsmaekers, K., Jacobs, G. & Rollo, C. 2014. Trust and discursive interaction in organizational settings. Teoksessa K. Pelsmaekers, G. Jacobs & C. Rollo (toim.) *Trust and discourse*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1–18.
- Peräkylä, A. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohteet ja ihmiskuva. Teoksessa J. Leskinen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus, 39–49.
- Peräkylä, A. 2016. Validity in qualitative research. Teoksessa D. Silverman (toim.) *Qualitative research*, 413–427. London: Sage.
- Raevaara, L. & Ruusuvuori, J. & Haakana, M. 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Tietolipas 173. Helsinki: SKS, 11–38.
- Rapley, T. 2016. Some pragmatics of qualitative data analysis. Teoksessa D. Silverman (toim.) *Qualitative research*. London: Sage, 331–345.
- Silverman, D. 2013. *Doing qualitative research*. Fourth Edition. London: Sage.
- Simmel, G. 1995. *Hur är samhället möjligt?* Göteborg: Korpen.
- Sorjonen, M.-L. & L. Raevaara (toim.) 2006. *Arjen asiointia*. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Tietolipas 210. Helsinki: SKS.
- Stake, R. E. 1995. *The art of case study research*. London: Sage Publications.
- Sztompka, P. 1999. *Trust. A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tanttu, T. 2014. Encounters along micro-level borders: silence and metacommunicative talk in service encounter conversations between Finnish employment officials and immigrants. Teoksessa T. Kurki, S. Kaskinen, K. Laurén & M. Ristolainen (toim.) *Writing at borders*. Culture Unbound 6. Linköping University Electronic Press, 1227–1250.
- Thomas, G. A. 2009. The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement. *Journal of Business Communication* 46 (3), 287–310.

Thomas, G. W. 1998. Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration & Society* 30 (2), 166–193.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9–21.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, K. 2012. Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities. Resettlement as a part of durable solutions of forced migration. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 451.

Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot 2016. Tutkimus työpoliittisten toimenpiteiden toimivuudesta, tuloksista ja tulevaisuudesta (TYVA). Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2016.

Wilkins, R. J. 2009. The asiasta puhuminen event. Teoksessa R. Wilkins & P. Isotalus (toim.) *Speech culture in Finland*. Lanham: University Press of America, 63–84.

Wilkins, R. J. & Isotalus, P. 2009. Finnish speech culture. Teoksessa R. Wilkins & P. Isotalus (toim.) *Speech culture in Finland*. Lanham: University Press of America, 1–16.

Wilkinson, R. & Pickett, K. 2009. Income inequality and social dysfunction. *Annual Review of Sociology* 35, 493–511.