

Luottamus ohjaustyössä

**Liselott Sundbäck, maahanmuuttokoordinaattori,
ruotsinkielinen kotoutuminen**

Ketkä tekevät ohjaustyötä?

Viranomaiset:

Kunta, TE-
toimisto, KELA,
VERO

Kolmannen
sektorin ohjaaja

Vapaaehtoinen
Ystävä

Oppilaitokset

Miten luottamus syntyy ohjaustyössä?

- Haasteita:
 - » Luottamusta täytyy luoda puolin ja toisin lyhyessä ajassa
 - » Luotetaanko siihen, että ohjaaja tekee oikeita päätöksiä/toimii oikein? Luotetaanko siihen, että maahanmuuttaja/ohjaaja puhuu totta?
 - » Kotouttamiskenttä tarkasti säädelty; ohjaajan tiedettävä tarkasti miten lait/määräykset/kotouttamissuunnitelma rajaavat mahdollisuuksia/vaihtoehtoja.

Sosiaalinen luottamus: ohjaaja- ohjattava

Kulttuurisensitiivinen
lähestymistapa
Yksilönä kohtaaminen,
ei ryhmänä
Tunnistaminen ja
hyväksyminen

Samalla tasolla
puhuminen,
kuunteleminen
Kunnioittaminen
Ei poista päätösvaltaa

Sosiaalinen luottamus: ohjaaja- ohjattava

Valtasuhteen
tunnistaminen
Tietoa,
päättövaltaa

Intersektionaalinen
lähestymistapa:
yksilön identiteettiä ja
asemoitumiseen
yhteiskunnallisissa
valtasuhteissa: sukupuoli,
sosioekonominen tausta, ikä,
etninen tausta ja seksuaalinen
suuntautuminen, vammaisuus

Institutionaalinen luottamus: ohjattava- instituutio

Viranomaiset,

- aikaisempi kokemus
- viranomaisten väliset rekisterit (KELA, TE-toimisto, VERO)

Luottamuspula

- Kääntyvät kolmannen sektorin puoleen
- Kääntyvät maanmiehiensä puoleen

Miten käytäntöjä on muutettu?

- kulttuuritulkkien käyttäminen
- omankielinen ohjaus

Asiakaslähtöinen palvelu

- Ohjaaja tulee paikan päälle (kirjastot, palvelutalot)
 - Lastenhoitoa
- Tukea sähköiseen asiointiin

- Vaatii ohjaajalta jatkuvaa reflektointia
 - » Onko tämä paras käytäntö?
 - » Miten tiedostan valtasuhteita?
 - » Miten voidaan ottaa "loppukäyttäjät" eli eri maahanmuuttajaryhmät mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon?

Pohdintoja:

- Rakennetaanko luottamus henkilöön tai instituutioon? Entä jos ohjaaja vaihtuu?
- Luodaanko "auttamiskulttuuria", jossa maahanmuuttaja objektifioituu ja passivoituu?
- Oletetaanko maahanmuuttajan olevan kiitollinen kaikesta? Saako hän vaatia tai kritisoida järjestelmää?