



Myndighetsmöten och tillit - perspektiv från myndighetsrepresentanter och klienter med flyktingbakgrund

Finlandssvenska integrationsdagarna, 27.9.2022

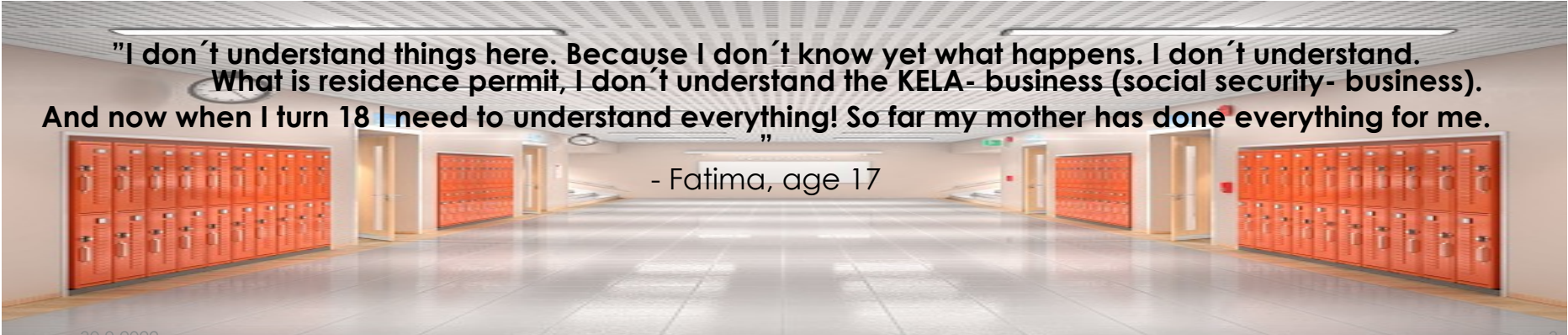
Liselott Sundbäck, doktorand i socialpolitik
Fakulteten för pedagogik och välfärdsstudier
Åbo Akademi

Vad är tillit och varför är det viktigt att undersöka tillit?

- Grunden för ett demokratiskt, välfungerande samhälle, ett "lim" som håller ihop samhället (Lyon et al. 2016)
- Rousseau m.fl. (1998): *ett psykologiskt tillstånd som omfattar en villighet att acceptera sårbarhet, baserat på positiva förväntningar på den andres intentioner och agerande.*
- Social tillit till en annan person, institutionell eller politisk tillit till en myndighet/institution/det abstrakta systemet (Giddens, 1990)
- Tillit i nyare forskning: något som formas, är kontextuellt, dynamiskt och förändringsbart (Lyon et al. 2016.)
- Tillit ofta något som mäts- men vad är det som påverkar tilliten, hur formas tilliten och mistro speciellt gentemot myndigheterna?
- Forskningsfråga: hur upplevs tillit och/eller mistro i de institutionella mötena av både klienter och professionella?

Institutionella möten

- För migranter som flyttar till Norden är de institutionella mötena vardag (Könönen, 2018)
- Gräsrotsbyråkrater (street-level bureaucrats), representanter för myndigheter → har stort handlingsutrymme i sitt agerande (Lipsky, 1980; 2010).
- Klienterna beroende av personalen vid myndigheten, vad säger gräsrotsbyråkraterna - ojämlika maktförhållanden
- Tjänsterna uppdelade mellan olika sektorer, svårt att veta hur hitta rätt → navigera i välfärssystemet
- inom den kritiska migrationsforskningen (Banerjee & Samaddar, 2019; Pöttsch, 2019; Masoud et al. 2022)problematiseras “integrationsprocessen” och “integrationssystemet”



”I don´t understand things here. Because I don´t know yet what happens. I don´t understand. What is residence permit, I don´t understand the KELA- business (social security- business). And now when I turn 18 I need to understand everything! So far my mother has done everything for me.”

- Fatima, age 17

Vems historier?

- Grupp 1:
 - 12 unga personer med flyktingbakgrund, 17-32 år, bott i Finland 3-6 år
 - Både asylsökande och kvotflyktingar, en del har uppehållstillstånd andra inte
 - Länder i Mellanöstern och Östafrika, en del kommit själv, andra med familj
 - **Unga med flyktingbakgrund;**
 - Väldigt brokig, heterogen grupp, olika åldrar, olika utgångslägen, utbildning
 - olika socioekonomisk ställning, intersektionell grupp
 - Hur länge vara flykting? Eller poängtera flyktingbakgrund?
- Grupp 2:
 - 15 professionella på Arbets- och näringsbyrån (även kommunförsök), och stadens integrationsenhet
 - Två olika platser i Finland
 - Socialarbetare, socialhandledare, psykologer, samhällsvetare

Vilka faktorer påverkade tilliten?

- Själva "mötet" med myndigheten var viktigt för de unga, där kunde de få åtkomst till systemet (ofta svårt hitta info på websidor)
- Bemötande viktigt, vilken känsla lämnade de mötet med? Känsla av att bli sedd, bekräftad som individ
- En del upplevde möjlighet att själv påverka sina val, bland annat i mötena med Arbets- och näringsbyrån medan andra var fast i ett limbo, speciellt asylsökarna
- samma språk kan vara fördel
- Mötas som människor, sätta sig in i den andras situation
- Hela administrativa processen svårt, oförutsägbar, vad händer nu?
- Tilliten påverkades även av andra personer än de som "möttes" dvs kunden och tjänstepersoner:
 - Vänners, familjens, släktens råd om myndigheten eller om tjänsten
 - Tolken, kan vara olika svårförståeliga dialekter, olika områden
- Tilliten påverkas också av faktorer utanför själva "mötet":
 - Tidigare erfarenheter av myndigheter från hemland
 - Förväntningar, detta är ett välfärdssamhälle, hört gott, internet

Tilliten hos klienterna

- Tilliten och misstron skapas och omskapas dynamiskt genom de institutionella mötena
- Två olika sätt tillit påverkades i dessa institutionella möten

Administrativ dimension:

- rättvis administrativ behandling
 - Rätt service
- Kännedom om systemet
 - Information
- Subjekt, inte objekt

Emotionell dimension:

- Empati
- erkännande, se personen
- Vänlighet

LS: What kind of feelings did the meeting bring?

6: ...some of them they have something negative when they say something, some other maybe they have positive energy to give to you when they talk to you. So I feel it's just the personality, it's just the person how you talk, how they give you the idea, how they can give you the plan (refers to integration plan), you feel it's positive or negative. It's maybe the same way as I can say to you: Drink water! or please can you drink the water. So it's something, the way they will talk to you. I feel like that.

- Ali, 30, former asylum seeker

MIGRI I don't trust because I have seen many mistakes they did here, some people (asylum seekers) have made a lot of mistakes here and they (MIGRI) gave them a positive answer .

- Hamid, 32, asylum seeker

Tilliten hos de professionella

- Tilliten och misstron skapades och omskapades dynamiskt genom de institutionella mötena, speciellt genom dessa två dimensioner:

Makt:

- Försöker minimera maktskillnaderna
 - Skapa aktörskap
 - Öppna upp systemet

Tid:

- Chains of disappointments
 - Systemet för effektivt
 - Korrigerande möten

- “the system is too efficient and gnaws away time from the actual meeting with the client as we all the time search for better results and efficient time use, thus we assume that the clients are like robots and grasps everything immediately and trusts us immediately, however, this is not the case. In an effective system, the clients easily sense that we don’t have much time and do not tell everything for us, they only tell the very necessary and realize that it is not worth using time for this, as in the end they will have to manage on their own anyway, that they cannot trust the system”
 - (SLB 4, local governmental pilots, work experience 10-15 years)

- Och...de jag tänker själv är viktig är att bemöta människor på liksom den våglängd de är på så att maktbalansen försöker bli så jämn som möjligt, att vi är på det viset på samma nivå, så jag inte kommer ovanifrån utan försöker mera underifrån kanske då... att de är liksom inte mitt liv och mitt jobb som jag ska liksom fixa och göra som jag vill utan det är deras... välmående och deras liv.
 - Handläggare på Arbets- och näringsbyrån, arbetserfarenhet 1 år

Referenser:

- Banerjee, P. & Samaddar, R. 2019. Why critical forced migration studies has to be post-colonial by nature. In Bloch, A. & Dona, G. (eds.) *Forced Migration: Current Issues and Debates*. Routledge. pp.44-60.
- Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity*. Stanford University Press: Stanford.
- Pötzsch, T. (2020). *Critical Perspectives On Social Inclusion In Integration Education Programs For Adult Migrants*. Unigrafia, Helsinki University Press.
- State of the Nordic Region 2018, NordRegio, Migration and Integration:
<https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2018/03/State-of-the-Nordic-Region-2018-Immigration.pdf>
- Bäck & Kestilä-Kekkonen 2019, 2019. Poliittinen ja sosiaalinen luottamus Polut, trendit ja kuulut. Helsinki. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:31)
- Castaneda, A. Larja, L. Nieminen, T. Jokela, S. Suvisaari, J. Rask, S. Koponen, P. Koskinen, S. 2015. Ulkomaalaistaustaisten psyykinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus. Finnish National Institute for Health and Welfare
- Rousseau, D. Sitkin, S, Burt R & Camerer, C. 1998. Not so different after all: a cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3):393-404.
- Lyon, F, Möllering, G, Saunders, M (eds) 2016. *Handbook of research methods on trust*. Edwar Elgar Publishing, Cheltenham
- Saukkonen, 2016: <https://www.kvartti.fi/en/node/530>
- Lipsky M. 2010. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Ratzmann & Heindlmeier, (2022). Welfare Mediators as Game Changers? Deconstructing Power Asymmetries Between EU Migrants and Welfare Administrators. *Social Inclusion*, 10 (1)
- Masoud, A et al. (2021) Becoming integrateable: hidden realities of integration policies and training in Finland, *International Journal of Inclusive Education*, 25:1, 52-65, DOI: 10.1080/13603116.2019.1678725
- Könönen, J. 2018. Border Struggles Within the State. Administrative bordering of non-citizens in Finland. *Nordic Journal of Migration Research*, 8 (3): 143-150. DOI: doi.org/10.2478/njmr-2018-0018.

Tack!

**Kommentarer och
frågor?**

liselott.sundback@abo.fi