



Demokraattiset kohtaamiset

Keskustelu- ja kysymyskortit ammattilaisille ja työyhteisöille

JULKISUUS

YMMÄRRETTÄVYYS

LUOTTAMUS

OSALLISUUS

VIESTINTÄ

AVOIN TOIMINTA

AVOIN DATA

HALLINTO MAHDOLLISTAJANA

**Avoim
hallinto**



Kohtaamiset vahvistavat demokratiaa

Ihmiset kohtaavat julkisen hallinnon palveluissa. Jokainen kohtaaminen viranomaisen kanssa on mahdollisuus vahvistaa avoimuutta, osallisuutta ja keskinäistä luottamusta. Ihmisten käsitykset palveluista ja palveluiden kehittäminen vaikuttavat siihen, kuinka paljon he luottavat julkiseen hallintoon.

Demokraattiset arvot ja julkisen johtamisen periaatteet välittyvät kohtaamisissa julkisen hallinnon kanssa. Kohtaamiset vahvistavat myös ihmisten suhdetta yhteiskuntaan. Siksi kohtaamisilla on demokratiakasvatuksen, kansallisten dialogien ja demokraattisen osallistumisen rinnalla laaja-alaisia vaikutuksia yhteiskunnassa.

Demokraattiset kohtaamiset tarkoittavat arvojen ja periaatteiden mukaista toimintaa ja kohtaavaa työtettä. Ne ovat luonteeltaan rakentavia sekä kasvokkain että kirjallisesti.

Kohti demokraattisempia kohtaamisia

Sitran demokraattisten kohtaamisten käsikirja tekee demokratiaa näkyväksi julkisissa palveluissa. Se tarjoaa julkiselle hallinnolle näkökulmia vuorovaikutuksen vahvistamiseen, osallisuuden edistämiseen ja palveluiden kehittämiseen yhdessä asiakkaiden ja asiakastyötä tekevien ammattilaisten kanssa.

Käsikirjan rinnalle on tuotettu keskustelu- ja kysymyskortit yhteistyössä Diakonissalaitoksen asiantuntijoiden kanssa. Kortit tukevat työyhteisöjä toiminnan kehittämisessä ja vahvistavat asiakaskeskeisyyttä, kun asiakkaiden ja asiakastyötä tekevien ammattilaisten kohtaamisissa syntyvä tieto otetaan yhä systemaattisemmin mukaan hallinnon kehittämiseen.

Demokraattisten kohtaamisten käsikirjaa konkretisoivia keskustelu- ja kysymyskortteja ovat olleet kehittämässä kymmenet julkisen hallinnon ja kansalaisjärjestöjen ammattilaiset. Materiaaleja voi vapaasti käyttää ja soveltaa, ja niitä kehitetään palautteiden perusteella.

KESKUSTELU- JA KYSYMYSKORTIT

Kohtaavan työotteen keskustelu- ja kysymyskortit on tarkoitettu koko työyhteisölle ja julkisen johtamisen tueksi. Asiakastyötä tekeville ammattilaisille tarkoitetut keskustelu- ja kysymyskortit ohjaavat kohti entistä rakentavampia kohtaamisia käytännön vinkein. Kysymysten äärelle voi pysähtyä yksin tai yhdessä.



Kohtaava työote

Keskustelu- ja kysymyskortit työyhteisöille

KOHTAAVA TYÖ PERUSTUU ARVOIHIN JA PERIAATTEISIIN

Demokraattiset kohtaamiset perustuvat demokraattisiin arvoihin ja julkisen johtamisen periaatteisiin: osallisuuteen, luottamukseen, dialogisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen.

Mitä ne tarkoittavat julkisissa palveluissa ja asiakastilanteissa?

Osallisuus

Kohtaamisissa kunnioitetaan asiakkaan vapautta kertoa asioista haluamallaan tavalla, valita itselleen sopivimmat keinot ratkoa omaa tilannettaan ja edetä itselleen sopivassa rytmissä.

Osallisuutta vahvistetaan asettumalla toisen ihmisen rinnalle, pyrkimällä aidosti kuuntelemaan toista, ottamalla vakavasti toisen näkökulma maailmaan ja tukemalla toisen toimijuutta eli vaikutusmahdollisuuksia omaan elämään.

Yhdessä tekeminen ei hävitä erilaisia rooleja asiakastilanteissa ja kohtaamisissa.

Ammattilaisen tehtävänä on koulutuksen, kokemuksen ja asemansa suomin tiedoin, taidoin ja resurssein auttaa ja tukea asiakasta.

Palveluihin tullut asiakas on tilanteessa läsnä oman kokemuksensa, elämäntilanteensa ja tarpeidensa sekä voimavarojensa kautta.

Luottamus

Ihmisten käsitykset ja kokemukset julkisista palveluista vaikuttavat siihen, kuinka paljon ihmiset luottavat julkiseen hallintoon. Palvelut voivat vahvistaa myös ihmisten välistä eli sosiaalista luottamusta.

Hallinnon avoimuus, palveluihin pääseminen, oikeudenmukainen kohtelu asioitaessa ja perustellut päätökset vahvistavat luottamusta.

Haavoittuvassa asemassa olevien tai syrjintää kokeneiden ihmisten ja vähemmistöjen luottamukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kuulluksi tuleminen rakentaa asiakkaiden ja ammattilaisten välistä luottamusta.

Olennaista on kokemus siitä, että asiakas ja hänen käsityksensä otetaan vakavasti, eikä häntä sivuuteta. Kuunteleminen ilmentää pyrkimystä kohdella jokaista oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti.

Tarkkaan kuunteleminen on erityisen merkityksellistä kohdattaessa asiakkaita, joilla on syystä tai toisesta vaikeuksia viestinnässä tai erilainen tapa ilmaista itseään.

Dialogisuus

Asiakkailla on oikeus saada tietoa palveluista selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla. Palvelut ohjaavat myös luotettavan tiedon äärelle.

Tiedon puute voi kuormittaa asiakasta tai estää osallistumista. Puutteellisen tai väärän tiedon perusteella tehty päätös voi puolestaan aiheuttaa ylimääräistä hallinnollista taakkaa.

Asiakastilanteessa tarvittava tieto muodostuu parhaimmillaan dialogisesti asiakkaan omien kokemusten ja ammattilaisen asiantuntemuksen perusteella. Dialogisuus voi vaatia myös omien olettamusten haastamista.

Asiakastilanteissa on usein vaihtoehtoisia tapoja edetä ja haluttuihin tavoitteisiin voidaan päästä erilaisilla keinoilla.

Harva ihminen haluaa ulkoistaa omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja toisille ihmisille, joten tarvitaan yhteistä harkintaa. Ammattilainen voi auttaa asiakasta arvioimaan ja puntaroimaan vaihtoehtoja.

Ammattilaiset toimivat arvojensa ja ammattietiikkansa sekä toimiviksi havaittujen työtapojen perusteella. Jokaisessa kohtaamisessa on myös mahdollisuus oppia uutta paitsi itsestä myös toisista.

Oikeudenmukaisuus

Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaaminen voi vahvistaa kokemusta yhteiskunnan oikeudenmukaisuudesta. Kokemusta siitä, että itseä kohdellaan kuten ketä tahansa muuta ihmistä vastaavassa tilanteessa. Yhdenvertaisuus on julkisen hallinnon peruseriaate.

Ammattilaisilta vaaditaan toisinaan herkkyyttä tunnistaa, milloin asiakas kokee palvelun tai päätöksen epäoikeudenmukaiseksi. Tilanteisiin voidaan vaikuttaa kertomalla asiakkaan oikeuksista ja perustelemalla tehtyjä valintoja sekä olemalla vastaanottavainen palautteille.

Rakentava keskustelukulttuuri ja kritiikki kuuluvat demokratiaan. Kansalaisten ja sidosryhmien palaute kannustaa hallinnon ja palveluiden kehittämiseen, jotta ne vastaavat tarpeisiin entistä paremmin.

Asiakkaalla on myös oikeus olla kriittinen ja haastaa ammattilaisen näkemyksiä. Ammattilainen voi rakentaa turvallista tilaa ja rohkaista vastavuoroiseen vuoropuheluun.

Keskustelukysymyksiä

Millä konkreettisella tavalla vahvistatte avoimuutta, osallisuutta ja luottamusta työyhteisössänne ja kohdatessanne asiakkaita?

Miten johtaminen ja rakenteet mahdollistavat asiakkailta ja asiakastyötä tekeviltä ammattilaisilta saadun tiedon käyttöä päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä, myös tekoälymuutoksessa?

Kuinka työyhteisössänne suhtaudutaan virheistä oppimiseen tai reagoidaan asiakkailta saadun palautteen perusteella?

Näkemyksiä demokratiasta

Demokratia ei ole irrallinen päätös, periaate tai prosessi, vaan se toteutuu tai jää toteutumatta arkisessa vuorovaikutuksessa julkisen hallinnon kanssa.

Hyvä kohtaaminen julkisissa palveluissa on samanaikaisesti ammatillista, inhimillistä ja yhteiskunnallista.

Demokratia konkretisoituu julkisissa palveluissa siinä, tuleeko ihminen kuulluksi, ymmärretyksi ja kohdelluksi arvokkaana yksilönä ja aktiivisena toimijana.

Kohtaaminen ei ole ylimääräinen työvaihe, vaan se on tapa olla läsnä ja toimia. Jokainen kohtaaminen voi vaikuttaa demokratian elinvoimaisuuteen.

Näkemyksiä demokraattisista kohtaamisista

Kohtaamiset ovat hetkiä ja tilanteita, joissa demokraattiset arvot konkretisoituvat.

Kohtaamiset voivat olla ohikiitäviä hetkiä tai syvällistä pysähtymistä elämän suurten kysymysten äärelle.

Kohtaamiset ovat myös vuorovaikutusta, joka vahvistaa asiakkaan luottamusta julkiseen hallintoon.

Kohtaamisiin liittyy usein myös sääntelyyn perustuvaa julkisen vallan käyttöä, oikeuksia ja velvollisuuksia.

Jokaisella ihmisellä on yhtäläinen oikeus tulla kuulluksi ja kohdatuksi omasta taustastaan käsin, turvallisesti, kunnioittavasti ja ilman pelkoa syrjinnästä.

Valta-asetelmat tunnistetaan, mutta jokaisen omalle äänelle on tilaa.

Kohtaamisessa hyväksytään toiset ja erimielisyydet. Kohtaaminen on arvokasta itsessään.

Luottamus on molemminpuolista ja vastavuoroista.

Päätöksiä ei tuoda valmiiseen pöytään, vaan ymmärrystä rakennetaan yhdessä. Asiakas ja ammattilainen ovat avoimia oppimiselle.

Keskustelukysymyksiä

Millaisia ajatuksia muiden ammattilaisten ja asiantuntijoiden näkemykset demokratiasta ja kohtaamisista herättävät? Mistä olette samaa mieltä, entä missä mielipiteenne eroavat?

Minkälaisia kohtaamisia ja kohtaamisten mahdollisuuksia tunnistatte työssänne? Keksikää vähintään yksi käytännön esimerkki.

Kuinka määrittelette demokraattisen kohtaamisen juuri teidän työyhteisössänne?



Rakentava kohtaaminen

Keskustelu- ja kysymyskortit ammattilaisille

RAKENTAVAN KOHTAAMISEN 5 K:TA

1 Kiinnostu: Avoimen utelias asenne viestii arvostuksesta.

2 Kysy: Älä oletta, vaan käytä avoimia kysymyksiä.

3 Kuuntele: Kuulluksi tuleminen on inhimillinen perustarve, tee sille tilaa.

4 Kannusta: Nosta esiin myönteisiä asioita, kehu ja kiitä.

5 Kunnioita: Ihmisarvo kuuluu kaikille.

Pohdintakysymyksiä

Mikä viidestä k:sta on sinulle luontevinta kohtaamisessa, entä haastavinta?
Kuinka kirjallinen kohtaaminen eroaa kasvokkaisesta kohtaamisesta?

Mitä hyötyä viiteen k:hon perustuvalla rakentavalla kohtaamisella on asiakkaalle lyhyellä ja pitkällä aikavälillä?

Mitä konkreettista voit kokeilla empatian, läsnäolon ja yhteistyön lisäämiseksi kohdatessasi asiakkaita?

VINKIT HAASTAVIIN ASIAKASTILANTEISIIN

- 1 Havainnoi asiakasta ja tilannetta tunnistaen omat tunteesi ja oletuksesi.**
 - 2 Kiinnitä huomiota rauhalliseen ääneen ja olemukseen sekä etäisyyteen.**
 - 3 Korosta positiivisia näkökulmia ja ole harkitun kohtelias, mutta vältä teennäisyyttä.**
 - 4 Älä väittele mielipide-eroista, vaikka olisitkin eri mieltä.**
 - 5 Voit asettaa rajan ja pyytää asiakasta käyttäytymän asiallisesti.**
- Tarjoa asiakkaalle tarvittaessa mahdollisuus poistua tilanteesta häpäisemättä häntä.**

Pohdintakysymyksiä

Miten yleensä havainnoit ja toimit haastavissa asiakastilanteissa?

Mitä merkkejä huomaat itsessäsi, kun omat tunteesi tai oletuksesi aktivoituvat? Miten omien tunteiden tunnistaminen vaikuttaa tapaasi olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa?

Missä asioissa kaipaat vielä lisää tukea työyhteisöltä haastaviin asiakastilanteisiin varautumiseksi, niissä toimimiseksi, niiden purkamiseksi ja palautumiseksi?

RAKENTAVIA KOHTAAMISIA KOSKEVIA VÄITTEITÄ

1 Asiakas ei ole vain palvelun kohde, vaan aktiivinen toimija, jolla on rajattu, mutta todellinen vaikutusmahdollisuus.

2 Yhdenvertaisuus ei tarkoita samanlaista kohtelua kaikille, vaan saavutettavuuden huomioon ottamista, yksilöllisten tarpeiden tunnistamista ja mahdollisuutta tulla kohdatuksi omista lähtökohdista.

3 Valta-asetelmat ovat aina läsnä. Ne voivat mahdollistaa kohtaamisia tai estää niiden syntymistä.

RAKENTAVIA KOHTAAMISIA KOSKEVIA VÄITTEITÄ

4 Asiakkaan käyttäytymisen taustalla voi olla monia eri syitä. Pysyvien ratkaisujen löytäminen edellyttää tietoista ymmärrystä asiakkaasta tarpeineen ja asiakkaan toimijuuden tukemista.

5 Palautteen järjestelmällinen kysyminen, palautteisiin reagoiminen ja palautteiden vaikutuksista viestiminen vahvistavat osallisuutta ja luottamusta.

Pohdintakysymyksiä

Kuinka rakennat yhteistä ymmärrystä asiakkaan kanssa?

Millä eri tavoilla osoitat asiakkaalle kuuntelevasi ja olevasi läsnä?

Miten luot turvallista ja luottamuksellista tilaa kohdatessasi asiakkaan? Kuinka kokemus osallisuudesta välittyy kirjallisessa kohtaamisessa?

Miten asiakkaan osallisuus ja toimijuus näkyvät vaihtoehtoja arvioitaessa, ongelmia ratkaistaessa ja päätöksiä tehtäessä?

Muistele kohtaamista, jossa opit uutta asiakkaalta tai jossa opitte yhdessä. Mitä kohtaamisessa tapahtui?

Kysymyksiä rakentaviin kohtaamisiin

Kerro, mitä sinulla on mielessä, niin katsotaan, mitä me voimme tehdä asialle yhdessä.

Mitä on tapahtunut?

Kerro lisää, jotta varmasti ymmärrän.

Mistä meidän pitäisi ymmärtää enemmän?

Onko kaikki oleellinen tullut esiin?

Olemmeko ottaneet eri näkökulmat huomioon?

Keitä kaikkia asia koskee, ja miten?

Keiden olisi hyvä olla miettimässä, miten etenemme asiassa?

Keitä muita meidän pitäisi kuulla, jotta saisimme tästä asiasta paremman käsityksen?

Minun kokemukseni ja asiantuntemukseni mukaan tästä valinnasta seuraa yleensä näitä asioita... Mikä näistä vaihtoehtoista vastaisi parhaiten sinun tarpeitasi?

Sano minulle suoraan, jos sinusta tuntuu, että esittämäni näkemykset tai tekemäni toimenpiteet ihmetyttävät tai tuntuvat vääriltä.

Mitä tarvitaan, jotta pääsemme asiassa eteenpäin?

Onko sinulla mielessä vielä jotain muuta, mitä haluaisit jakaa tai mistä minun olisi hyvä tietää?

Pohdintakysymyksiä

Mitä hyötyä kysymyksistä voisi olla erilaisten tilanteiden eteenpäin viemiseksi rakentavalla tavalla?

Miten kysymykset vahvistavat asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta?

Millä muilla tavoilla voit vahvistaa dialogisuutta asiakkaan kanssa?



Avoim
hallinto

ANNA PALAUTETTA JA TUTUSTU TARKEMMIN

Kuulemme mielellämme palautetta keskustelu- ja kysymyskorteista ja niiden käytöstä työyhteisöissä. Tavoitat meidät sähköpostitse avoinhallinto@gov.fi.

Demokraattisten kohtaamisten käsikirja

Julkisen johtamisen periaatteet

Luottamus julkiseen hallintoon Suomessa

Keskustelu- ja kysymyskortit, versio 1.0 (2.9.2026)