

Jasmin Tapaninen

**LUOTTAMUS SOSIAALITYÖN  
ASIAKASTYÖSSÄ**  
Kirjallisuuskatsaus

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Kandidaatintutkielma  
Huhtikuu 2023

# TIIVISTELMÄ

Jasmin Tapaninen: Luottamus sosiaalityön asiakastyössä.  
Kandidaatintutkielma  
Tampereen yliopisto  
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma, yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Huhtikuu 2023

---

Kandidaatintutkielmassani käsittelen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta rakentavia, haastavia ja estäviä tekijöitä sekä luottamuksen merkitystä sosiaalityön asiakassuhteessa. Tutkielmani tavoitteena on lisätä tietoisuutta sosiaalityön merkittävästä asiantuntijuudesta luottamuksen rakentamisen näkökulmasta sekä siitä, miten merkittävänä luottamus näyttäytyy sosiaalityön asiakassuhteissa. Tutkielmani toteutustapa kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Aineistooni kuuluu kymmenen artikkelia, joista kuusi on kotimaisia ja neljä ulkomaisia. Aineistoni analyysitapana on teemoittelu. Analyysin avulla muodostin aineistosta neljä teemaa, joita ovat *luottamusta rakentavat tekijät*, *luottamusta haastavat tai estävät tekijät*, *luottamuksen vaikutukset* sekä *luottamuksen puutteen vaikutukset*. Tutkielmani teoreettisessa taustassa käsittelen luottamuksen määritelmää sekä käsittelen luottamusta sosiaalityön asiakassuhteessa.

Luottamus näyttäytyy tutkielmani tuloksissa merkittävässä roolissa sosiaalityön asiakastyössä. Luottamuksellisen suhteen luominen on aineiston perusteella haastavaa asiantuntijatyötä, jossa sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ovat keskiössä. Sosiaalityöntekijä voi rakentaa luottamusta monilla erilaisilla teoilla, esimerkiksi osoittamalla omaa sitoutumistaan, luottamustaan asiakkaaseen sekä osoittamalla olevansa luottamuksen arvoinen. Luottamuksen muodostuminen vaatii aikaa ja jokainen kohtaaminen voi joko rakentaa tai romuttaa sitä. Tutkielmani perusteella luottamuksen rakentamista haastavat monet eri tekijät. Ajan puute näyttäytyi yhtenä merkittävimmistä haasteista. Haasteena tai esteenä voivat myös olla asiakkaan omat vaikeat aiemmat kokemukset.

Luottamuksen edut kuitenkin näyttäytyvät tutkimuksen perusteella moninaisina. Luottamus ja suhde sosiaalityöntekijään voivat edistää asiakkaan hyvinvointia monin eri tavoin. Esimerkiksi siten, että asiakas saa tärkeän kokemuksen turvallisesta ja positiivisesta kohtaamisesta tai suhteesta. Tämä voi edistää luottamusta niin kanssaihmissiin, elämään kuin sosiaalityöhön tai muihin instituutioihin. Luottamuksellinen suhde voi edistää myös sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista. Luottamuksen puute aiheuttaa aineiston perusteella monia haasteita.

Luottamus on yksi merkityksellisen ja toimivan sosiaalityön kulmakivistä. Tulevaisuudessa olisi tärkeää, että sosiaalityöntekijöille sallittaisiin aikaa edistää suhdetta ja sen luottamuksellisuuden rakentamista. Jokainen asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat yksilöitä. Sen vuoksi ei ole olemassa toimintatapaa jokaiseen tilanteeseen. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia, miten luottamus vaikuttaa asiakkaiden motivaatioon.

Avainsanat: luottamus, sosiaalityö, sosiaalityöntekijä-asiakassuhde

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

## Sisällys

1. Johdanto .....	1
2. Teoriatausta.....	4
2.1 Luottamus.....	4
2.2 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde ja sen luottamuksellisuus.....	5
3. Tutkimuksen toteuttaminen .....	8
3.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset .....	8
3.2. Kirjallisuuskatsaus menetelmänä .....	8
3.3 Aineistojen keruu, valintakriteerit ja kuvaus.....	9
3.4 Analyysitapa .....	11
3.5 Pohdintaa tutkimusetiikasta .....	12
4. Luottamusta rakentavat, haastavat tai estävät tekijät.....	13
4.1 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen luottamusta rakentavat tekijät .....	13
4.2 Luottamuksen haasteet tai esteet .....	16
5. luottamus tai sen puute sosiaalityön asiakassuhteessa .....	19
5.1 Luottamuksen vaikutukset.....	19
5.2 Luottamuksen puuttumisen vaikutukset .....	21
6. Johtopäätökset.....	23
7. Lähteet.....	27
8. Liite 1: Kirjallisuuskatsauksen aineistot .....	30

## Taulukot

Taulukko 1: Tutkimuksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit. ....	10
Taulukko 2: Teemoittelu .....	11

# 1. JOHDANTO

*''Inhimillisen vuorovaikutuksen ensimmäisenä sääntönä luottamus valaa ihmisille uskoa siihen, että he voivat parantaa ja kehittää elämäänsä vaikuttavia asioita ja olosuhteita ja että yhteistyö tuttujen ja tuntemattomien kanssa on mahdollista ja kannattavaa.''* (Harisalo 2010, 15).

Luottamuksen voidaan ajatella olevan kuin liima, joka sitoo sekä ihmisiä toisiinsa, että yhteiskuntaan (Delhey & Newton 2003; Putnam 1993). Luottamus on yksilöllistä ja se rakentuu toisiin ihmisiin eri tavoin. Luottamus perustuu ihmisen omaan persoonallisuuteen, hänen kokemiinsa kokemuksiin sekä esimerkiksi ympäröivään kulttuuriin. (Raatikainen 2011, 39.) Luottamus syntyy, kun ihmiset ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa (Harisalo & Miettinen 2010, 29). Anthony Giddensin (1990) mukaan luottamus syntyy jo varhaislapsuudessa sosialisatiossa. Jopa tuntemattomiin ihmisiin voidaan kyetä luottamaan, mikäli varhaissozialisaation avulla luotetaan toisiin ihmisiin. (Harisalo & Miettinen 2010, 30.) Sosiaalityössä haasteena on kuitenkin, että sosiaalityön asiakkaille on ominaista, että he ovat voineet kokea useitakin pettymyksiä viranomaisten tai toisten ihmisten toimesta (Kananoja ym. 2011, 138).

Sosiaalityöntekijät tekevät usein asiakastyötä, jossa asiakkaan kanssa käsitellään vaikeita ja sensitiivisiä aiheita. Esimerkiksi aikuissosiaalityössä voidaan ohjata, neuvoa tai keskustella asiakkaan kanssa asiakkaan elämän muutoksista tai kriiseistä, päihdeongelman tai asunnottomuuden ratkaisemisesta tai talousvaikeuksista. (Juhila 2008, 19–20.) Sosiaalityön tarkoituksena on edistää yhteiskuntamme heikoimmassa asemassa olevien ihmisten avun- ja tuensaantia (STM). Talentian ammattieettisissä ohjeissa (2017, 30–31) kerrotaan luottamuksen olevan edellytys asiakastyössä onnistumiselle. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde asettuu keskiöön ja mahdollistaa sensitiivisistä asioista ja vaikeista tunteista keskustelun (Hänninen & Poikela 2016, 159).

Luottamuksellisen suhteen määritelmää löytyy muun muassa lainsäädännöstä. Sosiaalihuoltolain 5 §:n 7. momentti (1301/2014) velvoittaa viranomaisia, kuten sosiaalityöntekijöitä ottamaan huomioon asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa pohtiessaan erilaisia tapoja toimia tai ratkaista asioita. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1 §:n (812/2000)

mukaan ”lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta...”. Laissa määritetään muun muassa asiakkaan tietojen salassapidosta ja tietojen luovutuksesta sekä mitä oikeuksia ja velvollisuuksia asiakkaalla on. Luottamuksellisuus on siis merkittävä osa sosiaalityötä jo sen perusteella, että siihen pyritään velvoittamaan lainsäädännön avulla.

Tutkielmaa tehdessäni lähdin aluksi tutustumaan aihetta käsittävään kirjallisuuteen sekä tutkimustietoon. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja sen luottamuksellisuutta on käsitelty kirjallisuudessa kotimaassa esimerkiksi Kirsi Juhilan sekä Katariina Mönkkösen toimesta (esim. Mönkkönen 2018; Juhila 2006). Luottamusta (ja siihen linkittyvää sosiaalista pääomaa) on tutkittu runsaasti jo vuosikymmenien ajan erityisesti ulkomailla ja siitä löytyy useita erilaisia teorioita (esim. Luhmann 1988; Seligman 1997; Fukuyama 1995). Luottamusta eri instituutioihin seurataan Suomessa muun muassa erilaisten kyselyiden avulla. Esimerkiksi Kela on julkaissut raportin, jossa on seurattu yleistettyä luottamusta ja sen kehitystä 2000-luvulla Euroopassa sekä luottamusta eri instituutioihin (Komu & Hellsten 2010). Kansallisen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimuksen (Finsote) mukaan yli 60 prosenttia otokseen valituista (3000 ihmistä joka maakunnasta) luotti esimerkiksi sosiaalipalvelujen toimintaan sekä henkilöstön ammattitaitoon. Henkilöt, joilla oli käytössä erilaisia sosiaalipalveluita, luottivat hieman muita useammin niiden toimintaan sekä henkilöstön ammattitaitoon. (Muuri ym. 2019, 296–297.)

Kiinnostukseni aiheen tutkimiseen heräsi sosiaalityön opintoihini kuuluvan harjoittelun aikana. Luottamuksellisen suhteen merkitys näyttäytyi hyvin tärkeänä harjoittelussa lastensuojelun avohuollossa. Harjoittelun jälkeen jäin pohtimaan erityisesti sitä, millä tavoin voin tulevaisuudessa sosiaalityöntekijänä vaikuttaa siihen, että luottamuksellinen suhde asiakkaaseen olisi mahdollista saavuttaa. Harjoittelun aikana huomasin käytännössä sen, miten sensitiivisesti ja kunnioittavasti sosiaalityöntekijän on oltava vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Kohtaamisella näytti olevan suuri merkitys siinä, miten asiakas uskalsi avautua sosiaalityöntekijälle. Vuorovaikutus on avain siihen, minkälaiseksi suhde asiakkaaseen muodostuu. On myös tärkeää ottaa huomioon, että vuorovaikutuksessa määritellään jatkuvasti asiakkaan tulevaisuutta. (Jokinen 2016, 142.) Sen vuoksi koen tärkeäksi tarkastella luottamusta rakentumassa vuorovaikutuksessa. Ajattelen, että aihe on tärkeä tutkimusaihe myös siksi, että miltei kaikissa sosiaalityön asiakastyön prosesseissa työ perustuu tietoon, jota asiakkaalta saadaan.

Tutkielmani toteutustapana on kirjallisuuskatsaus. Tarkoituksena on koota aiheesta kirjoitettua tutkimuskirjallisuutta ja näyttää luottamuksen merkitys sosiaalityön arjessa. Aluksi esittelen

luottamuksen määritelmän ja avaan sitä, minkälainen merkitys luottamuksella on sosiaalityön asiakastyössä. Seuraavaksi kuvaan sitä, miten olen toteuttanut tutkielmani, esittelen sen tavoitteet sekä tutkimuskysymykset ja aiheeseen liittyvät rajaukset. Tämän jälkeen kerron kirjallisuuskatsauksesta menetelmänä ja käsittelen tutkimusetiikkaa omaan tutkielmaani liittyen. Seuraavaksi kerron tiedonhausta ja aineistoni sisäänotto- ja poissulkukriteereistä ja kuvaan aineistoa sekä analyysiäni. Tätä seuraavat tulokset kahdessa luvussa, joiden pohjalta lopuksi esittelen johtopäätöksiä.

## 2. TEORIATAUSTA

### 2.1 Luottamus

Luottamus ei terminä ole yksinkertainen selitettävä. Luottamus on optio tai valinta. Sen rakentaminen vaatii erilaisia taitoja, mutta myös yhteistä ymmärrystä. Luottamus toteutuu suhteessa, jota luottamus itsessään rakentaa. (Solomon & Flores 2003, 6.) Rom Harrén (1999, 256–257) mukaan luottamusta voidaan jakaa kahteen ryhmään: ansaittuun sekä annettuun luottamukseen. Ansaittu luottamus on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuneen suhteen tulos. Annettu luottamus kohdistuu esimerkiksi eri instituutioiden tunnettuihin edustajiin, kuten esimerkiksi lääkäriin. (Mt.)

Englannin kielessä luottamusta vastaavia sanoja ovat *trust* sekä *confidence*. Anthony Giddens (1990) jaottelee luottamusta siten, että *trust* käsittää luottamuksen, joka tapahtuu ihmisten välillä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa ja *confidencella* voidaan tarkoittaa luottamusta, joka kohdistuu instituutioihin ja käytännössä niiden toimintaan. Tätä voidaan kutsua myös luottamususkoksi. (Giddens 1990.) Esimerkkeinä luottamuksesta instituutioihin voidaan nimetä sairaalat sekä sosiaalitoimi. Sairaaloista odotetaan saavan apua sairauksien parantamiseen ja sosiaalitoimesta apua vaikeisiin tilanteisiin, esimerkiksi toimeentulon tai asumiseen puuttuessa. Lisäksi ihmiset yleisesti luottavat lakeihin. Lakien ajatellaan edistävän ihmisten yhdenvertaisuutta. (Harisalo 2010, 24.)

Luottamus ei pysty koskaan täysin sulkea pois epäluottamusta. Luottamus sisältää aina mahdollisuuden luottamuksen pettämiseen. (Solomon & Flores 2003, 6.) Myöskään jonkin asian ennustaminen toteutuvaksi ei ole luottamusta. Ennustettavuuteen kuuluu suuri todennäköisyys tai jopa varmuus psykologisella tasolla. Luottamus taas vaatii sen, että pohditaan esimerkiksi suhteen yhteisiä odotuksia tai sitoumuksia. (Mt., 71.) Luottamuksen puuttuessa ihminen voi tuntee olonsa epävarmaksi ja sellaiseksi ettei pysty hallita tai ennakoita elämäänsä. Epäluottamus näkyy luottamattomuutena toisen puheen oikeudenperään tai siihen, että he hoitavat yhdessä sovitut asiat tai vastuut. (Harisalo 2010, 24.) Luottamus sisältää myös ehtoja ja rajoja ja jos ne eivät toteudu, ei myöskään voi olla luottamusta. Esimerkiksi luottamus postinkantajaan murenee, jos hän yllättäen ja sopimatta tuleekin talon sisälle sen sijaan, että jättäisi postin postilaatikkoon. Luottamus asettuu rajatulle alueelle ehtojen sekä rajojen mukaisesti. Voimme luottaa esimerkiksi yhtiön toimitusjohtajan johtamiseen, mutta samanaikaisesti emme hänen antamiinsa elämän ohjeisiin koskien omaa elämäämme. (Solomon & Flores 2003, 81–83.)

Luottamus on vapautta. Vapautta kertoa omista tunteista ja kokemuksista toiselle ihmiselle. Vapautta elää elämää haluamallamme tavalla. (Mt., 9–10.) Elämä, jossa muihin ihmisiin tai instituutioihin ei voi luottaa, on pelottavaa ja vaikeasti hallittavaa. Sellainen elämä ajaa ihmisen pohtimaan jatkuvasti mahdollisia riskejä ja ennakoimaan. Esimerkiksi työelämässä työkavereihin luottaminen antaa ihmiselle vapauden tehdä omaa työtänsä keskittyen siihen, eikä jatkuvaan epäilyyn. Vahvalla luottamuksella on merkittävä rooli myös sille, että uskaltaa tekemään investointeja oman tulevaisuutensa eteen. (Harisalo 2010, 24.)

Luottamus linkittyy myös sosiaalisen pääoman käsitteeseen. Luottamuksen käsitteen tavoin myös sosiaalista pääomaa voidaan määritellä monin tavoin. Kuitenkin tiedeyhteisössä yhteisymmärrys on siitä, että sosiaalista pääomaa muodostuu, kun ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja tällöin saavat erilaisia resursseja. Sosiaalinen pääoma voi tarkoittaa esimerkiksi verkostoja toisiin ihmisiin tai sosiaalisiin rakenteisiin, joiden avulla ihminen saa uusia etuja tai mahdollisuuksia. Yksi sosiaalisen pääoman käsitteen kehittäjistä on Robert E. Putnam, jonka mukaan on olemassa yleistynyttä luottamusta. (Keskinen & Teräs 2008, 10–11.) Tämä tarkoittaa sitä, että luottamus ikään kuin leviää sosiaalisissa verkostoissa. Luottamus luotettavaan ihmiseen voi johtaa siihen, että luottaa myös toiseen ihmiseen, johon toinen ihminen luottaa. (Putnam 1993, 169.)

## 2.2 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde ja sen luottamuksellisuus

Sosiaalityössä asiantuntijuuden voidaan ajatella olevan vertikaalista. Se tarkoittaa käytännössä sitä, että sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus tietonsa ja osaamisensa (asiantuntijuuden) avulla selvittää asiakkaan elämää ja elämäntilannetta. Asiakkaan auttamisen edellytyksenä ovat joskus heille tarjottavat tukitoimet tai se, että sosiaalityöntekijänä puututaan radikaalistikin asiakkaan elämään, joka itsessään jo hankaloittaa luottamuksellisen suhteen muodostumista sekä sitä, että asiakas kokisi, että voi vaikuttaa asioihin. (Mönkkönen 2018, 14.) Sosiaalityössä valta näkyy esimerkiksi siinä, että sosiaalityöntekijän työtehtäviin voivat kuulua juridisten päätösten tekeminen, interventiot asiakkaan elämään, tavoitteiden tekeminen, arviointityö sekä erilaisten prosessien ohjaaminen asiakkaan kanssa tai esimerkiksi moniammatillisessa yhteistyössä (Lahtinen & Pohjola 2010, 8). Suhde asiakkaaseen on täten epätasainen ja siitä ei ole mahdollista luoda täysin tasavertaista. Toisaalta valtaa voidaan ajatella Michel Foucault'n (2000) tavoin myös positiivisesta näkökulmasta. Sen avulla voimme saada



aikaan erilaisia vuorovaikutuksen asetelmia sekä ymmärrystä asioiden todellisesta laidasta. (Mönkkönen 2018, 40, 51.) Luottamuksen avulla sosiaalityöntekijän ei tarvitse käyttää omaa valtaansa hallita, sillä sekä sosiaalityöntekijä että asiakas tiedostavat toistensa motivaatiosta jaettuun päämäärään. (Mt., 106.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on moniulotteinen kysymys myös sen vuoksi, että siinä ilmenee yhtä aikaa monia sen määrittäjiä. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän rooli instituution edustajana, ammattietiikka, asiantuntijuus sekä vuorovaikutus. Jokainen ulottuvuus sisältää erilaisia rooleja, oikeuksia sekä velvollisuuksia. (Jokinen 2016, 136–141.) Toimiva vuorovaikutus ja asiakkaan aito kohtaaminen ovat merkityksellisiä, koska ne voivat edistää asiakkaan omaa tahtoa parantaa muutoksin omaa elämäänsä. Ei kuitenkaan ole olemassa yhtä ja oikeaa ohjenuoraa, jota sosiaalityöntekijä voi noudattaa kaikissa kohtaamisissa asiakkaan kanssa. (Mönkkönen 2018, 15.) Vuorovaikutusosaaminen sisältää paljon osa-alueita, joita sosiaalityössä tarvitaan. Sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi taitoa tuoda jaetuksi tiedoksi sellaista tietoa, jota itse omaa sekä tiedostaa minkälaisia vuorovaikutussuhteet voivat olla. (Mt., 26.)

Luottamus ja luottamuksellisen suhteen syntyminen ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita asiakastyölle. Kirsi Juhilan (2018, 170) mukaan sosiaalityöntekijällä on tärkeä rooli asiakastyössä luoda luottamusta koko yhteiskuntaan. Sosiaalityössä jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan kanssa pyritään luottamukseen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde syntyy vuorovaikutuksessa, jossa sekä asiakkaalta, että sosiaalityöntekijältä vaaditaan molemminpuolista kommunikaatiota (Jokinen 2016, 136–141). Edellytyksenä on, että sekä sosiaalityöntekijä, että asiakas luovat yhteistä ymmärrystä ja asiantuntijuutta. Luottamuksen kohteita sosiaalityöntekijässä voivat olla esimerkiksi ammattitaito, osaaminen, motiivit tai sitoutuminen. (Hänninen & Poikela 2016.) Luottamuksen syntyminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille alkaa muiden suhteiden tavoin jo sekunneista, kun he ensimmäisen kerran tapaavat. Itse luottamuksen muodostuminen kuitenkin vaatii aikaa sekä tilaa kummankin osapuolen kokemuksille sekä pohdinnoille. Heti aluksi ei ole mahdollista tuoda esiin omia poikkeavia ajatuksia vaan vaaditaan dialogista kohtaamista. Dialogisessa kohtaamisessa on mahdollista saada aikaan jaettua ymmärrystä, vaikka ei oltaisiakaan asioista täysin samaa mieltä. Omien poikkeavien ajatusten sanoittamisen ajoitus vaatii sosiaalityöntekijältä taitoa. (Mönkkönen 2018, 106, 167.) Luottamuksen rakentamisessa yksi kohtaaminen ei riitä ylläpitoon vaan jokainen tapaaminen merkitsee (Hänninen & Poikela 2016).

Asiakkaan kokemukset ovat polku siihen, että asiakas nähdään hänen omassa todellisuudessaan (Pohjola 2016, 35). Luottamukselliselle suhteelle edellytyksenä ovat, että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan kokemuksia hänen elämäntilanteestaan ja aiemmista kokemuksista eikä näe häntä vain asiakkuuden tai ongelmiansa näkökulmasta. (Laitinen & Kemppainen, 153–157.) Luottamuksen edellytyksenä on, että sosiaalityöntekijät aidosti näkevät sen, millaisia avun tarpeita ihmisillä on ja miten heidän toimintansa avulla voidaan edistää ihmisten hyvinvointia. On ensiarvoisen tärkeää, että jokaisen ihmisen autonomiasta pidetään huolta, sillä se on lähtökohta positiiviseen riippuvuuteen. Positiivinen keskinäinen riippuvuus mahdollistaa luottamuksen tapahtuvaksi sekä ihmisten välillä, mutta myös ihmisten ja erilaisten järjestelmien välillä. (Turtiainen 2014, 63–64.) Aulikki Kananoja ja kumppanit (2011, 138) nimittävät luottamusta ”muutostyön pääomana”. Toisaalta Gale Millerin (2003, 194) mukaan myös se, että sosiaalityöntekijän toimia kyseenalaistaa tai hänelle jopa suuttuu, voi edistää asiakkaan halukkuutta muuttaa omaa elämäänsä.

### 3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

#### 3.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset

Rajasin tutkimuskysymykseni muun muassa sen perusteella, minkälaista aineistoa aiheesta oli saatavilla. Koen tärkeäksi, että aihetta tutkitaan juuri siitä näkökulmasta, miten sosiaalityöntekijä voi omalla toiminnallaan edistää suhteen rakentumista, miten haastavaa luottamuksen rakentaminen voi olla ja miten merkittävä rooli luottamuksella on sosiaalityössä.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- 1. Mitkä tekijät edistävät, haastavat tai estävät luottamuksen rakentumista asiakassuhteessa?**
- 2. Mikä vaikutuksia luottamuksella tai luottamuksen puutteella on sosiaalityön asiakassuhteessa?**

#### 3.2. Kirjallisuuskatsaus menetelmänä

Kandidaatintutkielmassani menetelmänä on kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Ari Salminen (2011, 3) nimeää viisi esimerkkiä, mitä päämääriä kirjallisuuskatsaukselle voidaan asettaa. Näitä ovat teorian kehittäminen sekä uuden teorian rakentaminen, teorian arvioiminen, kokonaiskuvan muodostaminen valitusta aiheesta, ongelmien tunnistaminen ja teorian historiallisen kehityksen esittäminen. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2018, 100) mukaan kirjallisuuskatsaus on tutkimus, jossa tutkitaan minkälaista tietoa valitusta aiheesta on -aiempien tutkimuksien perusteella jo olemassa. Omassa tutkimuksessani on tämän kaltainen lähestymistapa kirjallisuuskatsaukseen. Kirjallisuuskatsauksen englanninkielisiä käännöksiä ovat *review*, *literature review* tai *research literature review* (Salminen 2011, 5). Kirjallisuuskatsaus voi auttaa esimerkiksi juuri alalle päässeitä tutkijoita hahmottamaan kokonaisuuksia (Kallio 2006, 19).

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 100) teoksessa kerrotaan kirjallisuuskatsauksena tehdystä tutkimuksesta, jossa tutkijat olivat käyttäneet hyödyksi kysymyksiä siitä, mitä he tutkivat aiheesta. Omaan aiheeseeni

soveltaen käytän hyödyksi lukiessani aineistoa kysymystä: Mitä tässä aineistossa kerrotaan luottamuksesta sosiaalityön asiakastyössä? Kallion (2006, 21) tavoin pyrin löytämään aineistoni analyysistä ja niistä itse muodostamastani analyysistä uutta kokonaiskuvaa. Kirjallisuuskatsauksessa on kuitenkin myös omat puutteensa. On mahdollisuus, että tutkija tiedostamatta valitsee esimerkiksi omien kokemustensa tai oletustensa pohjalta tiettyjä näkökulmia. Vaikka tutkimusaineisto ja tutkimuskysymykset olisivat samat, on mahdollista, että tutkimuksesta tulisi hyvin erilainen, mikäli tutkijana olisi toinen ihminen. Sen vuoksi pyrin siihen, että arvioin kriittisesti omia valitsemiani ratkaisuja ja tutkimustani yleisesti. (Kallio 2006, 26–27.)

### 3.3 Aineistojen keruu, valintakriteerit ja kuvaus

Tammikuussa 2023 aloin etsiä aineistoani ja aloitin aiheeseen tutustumisen lukemalla kirjallisuutta, jotka liittyivät kiinnostukseni kohteisiin. Suomenkielisiä hakusanojani tiedonhaussa olivat *sosiaalityö*, *sosiaalityöntekijä*, *asiakassuhde*, *sosiaalityöntekijä-asiakassuhde*, *luottamus*, *luottamuksellinen suhde*, *vuorovaikutus*, *asiakkuus* sekä *suhdetyö*. Englanninkielisiä hakusanoja olivat *trust*, *social worker-client relationship*, *client*, *social worker*, *relationship* ja *relationship-based social work*. Hakulausekkeina käytin erilaisia yhdistelmiä edellä mainituista hakusanoista. Eniten tuloksia sain Andorin sekä Googlen avulla sekä suomeksi, että englanniksi. Andorissa käytin esimerkiksi hakulausekkeina seuraavia: *sosiaalityönt\** AND (*suhde* OR *luottam\**) AND *asiak\** ja *sosiaalityö* AND *luottamus*. Googlessa tulosta tuottivat esimerkiksi hakusanat *sosiaalityö ja suhdetyö* sekä *sosiaalityö* ja *luottamus*. Ulkomaisia lähteitä Googlesta etsiessäni käytin hakusanoja *social worker-client relationship* tai *social worker, client* ja *trust*. Andorin lisäksi olen tehnyt hakua samoilla hakusanoilla Proquestissa (Social science premium). Trepossa hain hakusanoilla ”*sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde*” ja laitoin tarkensin haun kriteeriksi väitöskirjat. Googlettamalla eri hakusanoilla löytyi sekä artikkeleita, että muita opinnäytetöitä, joiden avulla löysin edelleen lisää artikkeleita. Tätä käytin pääasiassa teoriataustan keräämiseen ja sen hahmottamisen tueksi.

Muutaman artikkelin löysin Januksen tai Tunicrisin kautta tekemällä hakua esimerkiksi kirjoittajan nimellä (esimerkiksi kirjallisuudessa luottamuksesta tai sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteesta kirjoittaneet) tai hakemalla hakusanalla ”*luottamus*”. Varmistin myös sen, että löytämäni ja käyttämäni lähteet sisälsivät tietoa esimerkiksi luottamuksesta, asiakassuhteesta tai luottamuksellisesta suhteesta (ja samat sanat englanniksi ulkomaisista lähteistä) hakutoiminnolla

(CTRL+F) hakemalla sanoja tiedoston sisältä. Googlasta hakusanoilla saadut (Google Scholar) artikkelit hain vielä Andorin kautta varmistaen, että ne olivat vertaisarvioituja artikkeleita sekä saatavilla. Finnan tai Arton kautta tehdyt haut eivät tuottaneet tulosta artikkeleiden osalta lähes lainkaan tai toivat esiin jo aiemmin löydettyjä lähteitä.

<b>Sisäänottokriteerit:</b>	<b>Poissulkukriteerit:</b>
Vuonna 2000 tai sen jälkeen julkaistu	Ennen vuotta 2000 julkaistu
Vertaisarvioitu artikkeli	Ei vertaisarvioitu artikkeli
Väitöskirja tai muu tutkimus	Muu opinnäytetyö
Suomenkielinen tai englanninkielinen	Muu kieli
Vastaa tutkimuskysymykseen	Ei vastaa tutkimuskysymykseen

Taulukko 1: Tutkimuksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Aineistot ovat nähtävillä liitteessä 1. Valitsemani aineistot ovat kaikki 2000-luvun jälkeen julkaistuja vertaisarvioituja artikkeleita tai monografioina tehtyjä väitöskirjoja. Tein aikarajauksen osittain sen vuoksi, että saisin tarpeeksi laajan kuvan aiheesta, mutta myös siksi, että koen teknologian kehityksen vaikuttaneen myös ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Tutkimukset ovat laadullisia tutkimuksia ja kohdemaina ovat Suomi, Israel, Iso-Britannia ja Australia. Tutkimusten ympäristöinä ovat erilaiset sosiaalityön palvelut. Aineistot ovat joko suomenkielisiä tai englanninkielisiä siksi, että en koe osaavani muita kieliä niin hyvin, että tutkimuksesta tulisi luotettavaa. Karsin pois artikkelit, jotka eivät vastanneet tarpeeksi tutkimuskysymyksiini tai jotka eivät käsitelleet luottamusta tarpeeksi tai niissä ei ilmennyt luottamusta käsitteleviä tuloksia. Päätin myös karsia pois artikkelit, joissa asiakassuhde tapahtui jossain muussa kuin sosiaalityön kontekstissa.

Olen valinnut tutkimukseni kohteena olevaksi asiakasryhmäksi pääasiallisesti aikuiset asiakkaat. Tässä tutkimuksessa määritän Arja Jokisen (2016, 136) tavoin suhdetta tarkoittamaan sosiaalityöntekijän sekä yhden asiakkaan välisenä suhteena. Sosiaalityössä asiakkaana voi kuitenkin olla myös koko perhe tai jopa kokonainen yhteisö (Mt.). Ajattelen luottamuksellisen suhteen tarkoittavan suhdetta, jossa on luottamusta ja ajattelen luottamuksen rakentuvan osana sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta.

Kaikissa artikkeleissa asiakkaan kohtaava työntekijä ei ollut sosiaalityöntekijä vaan esimerkiksi sosiaaliohjaaja tai joku muu työntekijä tai viranomainen. Koen kuitenkin, että sosiaalityöntekijänä toimitaan samankaltaisissa vuorovaikutustilanteissa. Valitsin aineiston siten, että saisin aineistoa sekä kotimaisina, että ulkomaisina. En lähtenyt rajaamaan kohdemaita erikseen, sillä olen kiinnostunut myös siitä, millä tavoin luottamusta määritetään eri maiden sosiaalityön konteksteissa. Eri maissa olevat sosiaalipalvelut voivat erota ominaisuuksiltaan ja sosiaalityöntekijän roolissa, asemassa tai tehtävissä voi olla eroja maittain. Koen kuitenkin, että luottamuksen rakentumista voidaan tutkia yleisesti maasta tai sen tavoista huolimatta. Tutkielmassa tavoitteenani ei ole lähteä erittelemään eroavaisuuksia eri maiden välillä, vaan tarkastella sitä, mitä eri asioita tutkimuksessani ilmenee aineiston perusteella.

### 3.4 Analyysitapa

Käytin aineistoni analyysissä teemoittelua. Teemoittelu on analyysimenetelmä, jossa tarkoituksena on eritellä aineistosta toistuvia piirteitä. Teemoittelun avulla luodaan omat teemat ja siinä voidaan tarvittaessa hyödyntää esimerkiksi aineistosta napattuja sitaatteja. Tutkijalle jää vapaus havainnoida aineistosta itsenäisesti juuri sellaisia teemoja, jotka hän kokee olennaisiksi tai relevanteiksi. Teemat selviävät vasta siinä vaiheessa, kun aineisto on tarkasti analysoitu. (Juhila.)

<b>Teemat</b>			
<b>Luottamusta rakentavat tekijät</b>	<b>Luottamuksen haasteet tai esteet</b>	<b>Luottamuksen vaikutukset</b>	<b>Luottamuksen puuttumisen vaikutukset</b>
<b>Alateemat</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aika ja paikka</li> <li>• Kohtaaminen</li> <li>• Luottamuksellisuus ja luottamuksen arvoisena oleminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aika ja eriarvoiset asemat</li> <li>• Aiemmat kokemukset</li> <li>• Ammatti tai ammattiosaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaikutukset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteelle</li> <li>• Vaikutukset sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle yksilöinä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luottamuksen menetys tai pettymys</li> <li>• Asiakkaan tilanteen huonontuminen</li> </ul>

Taulukko 2: Teemoittelu

### 3.5 Pohdintaa tutkimuseetiikasta

Olen sitoutunut noudattamaan tätä tutkielmaa tehdessäni hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK, 2012, 6) mukaan rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus ovat tiedeyhteisön tunnustamia tapoja toimia. Kaikki tutkimukseeni hyödynnetty tieto on saatu Tampereen yliopiston kirjallisista tai sähköisistä lähteistä. Valitsemani artikkelit ovat maksuttomasti saatavilla. Koska tutkimukseni on kirjallisuuskatsaus eikä siten siihen kuulu ihmisten haastattelua, ei tutkimuksesta voi koitua haittaa ihmisille. Pysin kuitenkin, että tutkin aineistoani eettisesti. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että pyrin tarkastelemaan aineistoani objektiivisesta näkökulmasta ja niitä sekä niiden laatijoita kunnioittaen esimerkiksi lähdeviitteistä huolehtimalla. Tiedostan mahdollisuuden, että olen tahattomasti ymmärtänyt joitakin asioita väärin. Olen kuitenkin pyrkinyt tiedonhaun ja sanakirjan avulla (esimerkiksi termejä kääntäessä englannista suomeksi) estämään tätä mahdollisuutta mahdollisimman hyvin.

## 4. LUOTTAMUSTA RAKENTAVAT, HAASTAVAT TAI ESTÄVÄT TEKIJÄT

### 4.1 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen luottamusta rakentavat tekijät

#### 4.1.1 Aika ja paikka

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan luottamuksellisen suhteen rakentumisessa ajalla ja paikalla vaikuttaa aineistojen mukaan olevan merkitystä. Kaksi artikkelista (Juhila & Raitakari 2022; Raitakari ym. 2022) käsittelevät asiakkaan kotona tehtävää sosiaalityötä. Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2022) mukaan valtasuhdetta tasoitetaan esimerkiksi kotikäynneillä, jossa ollaan asiakkaalle ominaisessa ympäristössä. Paikan vaikutus on näkyvillä myös Asta Niskalan (2008) väitöskirjassa, jossa paikallisuuden nähdään lisäävän turvallisuutta sekä luottamusta. Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa kiintiöpakolaisten luottamus viranomaiseen rakentui, kun asiakas huomasi ympäröivän yhteiskunnan olevan tasa-arvoinen ja instituutioiden olevan toimivia. Useilla haastatelluilla asiakkailla oli omia vaikeita kokemuksia päinvastaisesta ympäristöstä (Mt.). Kaarina Mönkkösen (2001b) artikkelin eräässä tarinassa kuvataan turvallisen ympäristön mahdollistavan sen, että asiakas reflektoida omaa tilannettaan realistisesti. Tulkitsen turvallisen ympäristön tarkoittavan sekä tilaa, että ilmapiiriä.

Useissa artikkeleissa todetaan, että luottamuksen rakentuminen vaatii aikaa ja toistuvia positiivisia kokemuksia. Luottamus on aineiston valossa tulos, jonka edellytyksenä ovat toistuvat ja pitkäaikaiset onnistuneet kokemukset sosiaalityöntekijästä. (Rollins 2020; Sinai-Glazer 2020; Turtiainen 2009.) Ajattelen sen vaativan sosiaalityöntekijältä erityisesti aikaa. Hagit Sinai-Glazerin (2020) artikkelissa sosiaalityöntekijä kuvaa, että luottamus ei synny päivässä vaan vaatii sitkeyttä ja asiakkaan tavoittelua (engl. *''reaching out''*). Asta Niskalan (2008) väitöskirjassa todetaan, että luottamus syntyy, kun takana on toimiva työprosessi. Esimerkiksi jaettu kokemus siitä, että on onnistuttu, tukee syvemmän vuorovaikutuksen muodostumista sekä edistää luottamusta (Mt).

Muutamassa artikkelissa sosiaalityöntekijä kertoo toimineensa luottamusta herättääkseen venyttäen oman roolinsa tai odotetun roolin tehtävien tai ajan ulkopuolella. Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2022) artikkelissa mainitaan luottamuksellista suhdetta rakentavan, että sosiaalityöntekijä tarvittaessa joustaa niin ajassa kuin välillä paikassakin. Tätä kuvataan *''venymisenä ja vanumisena''* (Mt.). Sosiaalityöntekijä on voinut esimerkiksi antaa oman henkilökohtaisen numeronsa (Sinai-



Glazer 2020) tai lähteä kotikäynnin kesken asiakkaan avuksi päivystykseen (Raitakari ym. 2022). Sosiaalityöntekijä on voinut nähdä suhteen muodostuvan ystävyudeksi tai todella läheiseksi (Sinai-Glazer 2020; Mönkkönen 2001b). Suhde on saattanut muodostua jopa sellaiseksi, että asiakas kuvaa sosiaalityöntekijän olevan kuin perheenjäsen (Sinai-Glazer 2020).

#### 4.1.2 Kohtaaminen

Se, miten asiakas tulee kohdatuksi, vaikuttaa merkittävästi luottamuksen ja luottamuksellisen suhteen rakentumiseen. Kaarina Mönkkösen (2001b) artikkelissa sanalla ”luottamus” kuvataan asiakaskeskeisessä konstruktiossa tilannetta, jossa asiakkaalla on mahdollisuus reflektoida elämäänsä. Useassa artikkelissa haastateltu asiakas koki tärkeäksi, että sosiaalityöntekijän kanssa pystyi puhumaan avoimesti erilaisista asioista. Se, että asiakas pystyi kertoa hänelle tärkeistä tai vaikeista asioista tai ”purkaa sydäntään” nähtiin tärkeänä luottamusta vahvistavana asiana (Sinai-Glazer 2020; Turtiainen 2009). Hagit Sinai-Glazerin (2020) artikkelissa haastatellut asiakkaat kuvaavat, että kertovat itsestään ja arjestaan sosiaalityöntekijälle kaiken. Kaarina Mönkkösen (2001b) artikkelin tarinassa merkittävänä nähtiin myös se, että sosiaalityöntekijä uskalsi puhua asioista niin sanotusti niiden oikeilla nimillä. Tämä johti siihen, että asiakas uskalsi luopua ”pelaamisesta” ja alkoi työskennellä itsensä eteen työntekijän kanssa (Mt.) On kuitenkin otettava huomioon, että vaikeista ja sensitiivisistä asioista keskusteleminen ei ole mahdollista ennen luottamuksen rakentumista. Se mahdollistuu vasta luottamuksellisen suhteen rakennuttua. (Niskala 2008; Turtiainen 2009.) Asiakkaalle voi olla myös tärkeää, että sosiaalityöntekijä osaa tarvittaessa myös myöntää omat virheensä (Turtiainen 2009).

Toisaalta Suvi Raitakarin ja kumppaneiden (2022) artikkelissa haastatellut sosiaalityöntekijät kuvaavat kotikäynnillä luottamusta herättäviksi asioiksi (ja riskien hallinnaksi) sen, että sosiaalityöntekijä ei ilmaise negatiivisia tai vastenmielisiä tunteita, jotka kohdistuvat asiakkaan kotiin. Artikkelin mukaan on tärkeää, ettei sosiaalityöntekijä esimerkiksi arvostele asiakkaan kotia ja jättää omat epäilyksensä sitä kohtaan sanoittamatta. Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2022) artikkelissa taas sosiaalityöntekijä kertoo keskustelleensa asiakkaan kanssa avoimesti siitä, onko hänen turvallista tulla kotikäynnille. Sosiaalityöntekijä kertoo, että asiakkaan kanssa päädyttiin lopputulemaan, että asiakas ei aina voi varmistaa sosiaalityöntekijän turvallisuutta ja artikkelissa pohditaan tämän osoittavan ikään kuin eräänlaista luottamusta, että asiasta voidaan keskustella avoimesti. (Mt.)

Asiakkaille on aineiston mukaan tärkeää tulla kohdatuksi ja nähdyksi kokonaisvaltaisesti ei pelkästään esimerkiksi jonkin ongelmansa kautta. Rick Hoodin (2019) ja kumppaneiden artikkelissa haastateltu sosiaalityöntekijä kertoo, että hänen ja asiakkaan välistä luottamusta vahingoittaisi se, että hän ainoastaan näkisi asiakasta sen kautta, minkälaisia diagnooseja, haasteita tai rajoitteita heillä on. Rachel Robbinsin ja Kate Cookin (2018) artikkelissa on haastateltu perheväkivallan uhrina olleita naisia. Eräs haastateltavista kuvailee, että sosiaalityöntekijöiden tulisi lasten sijoituksella pelottelun sijaan auttaa ja osoittaa valveutuneisuutta (engl. *''awareness''*) aiheesta. Artikkelin mukaan sosiaalityöntekijöillä tulisi olla asiantuntijuutta perheväkivallan uhrien päivittäisistä haasteista. (Mt.)

#### 4.1.3 Luottamuksellisuus ja luottamuksen arvoisena oleminen

Aineistosta on havaittavissa konkreettisia keinoja luottamuksen saavuttamiseen. Rick Hoodin (2019) ja kumppaneiden artikkelissa useat haastatellut sosiaalityöntekijät kertovat kokeneensa, että heidän tarvitsee todistaa asiakkaille sitoutumistaan. Eräs sosiaalityöntekijöistä kuvaa, että hänen on todistettava tekevänsä työtä, koska välittää. Todisteluun voi kuulua myös, että toimii edeltävän pidetyn työntekijän tavoin. (Mt.) Luottamus ansaitaan pitämällä lupauksensa tai toimimalla sovitulla tavalla (Hood ym. 2019). Asta Niskalan (2008) väitöskirjan mukaan onnistuneen suhteen luomisen tuloksia ovat aito välittäminen ja, että asiakas kokee sosiaalityöntekijän olevan kiinnostunut oikeasti asiakkaasta. Myös Rachel Robbinsin ja Kate Cookin (2018) mukaan asiakkaille päämääränä on selvittää, välittääkö sosiaalityöntekijä aidosti ja onko sosiaalityöntekijä asioista perillä.

Asiakkaalle on tärkeää voida luottaa, että asioista puhutaan luottamuksellisesti. Sosiaalityöntekijät saattavat luottamukseen perustuen hyödyntää muiden asiantuntijuutta myös puhumalla muille viranomaisille tai yhteistyötahoille asiakkaan tilanteesta (Niskala 2008). Myös se, että oppii luottamaan siihen, että sosiaalityöntekijä käyttää asiakkaan kertomia asioita oikein, voi viedä aikaa. Hagit Sinai-Glazerin (2020) artikkelissa eräs haastateltavista kertoo, että ei aluksi luottanut sosiaalityöntekijään, mutta avauduttuaan hän kysyi, että pysyisihän asia heidän välillään ja lopuksi vakuuttui siitä.

## 4.2 Luottamuksen haasteet tai esteet

### 4.2.1 Aika ja eriarvoiset asemat

Luottamuksellisen suhteen rakentuminen vaatii aikaa. Vaikka useiden aineistojen mukaan aika on lähtökohtana suhteelle, joskus interventioita on tehtävä ennaltaehkäisten jopa nopeastikin, ainakin puhumalla (Niskala 2008). Sosiaalityöntekijän professio ja sen asettama valta voivat pelottaa asiakkaita. Rachel Robbinsin ja Kate Cookin (2018) artikkelissa perheväkivallan uhreina olleet äidit näkivät sosiaalityöntekijät uhkana, koska pelkäsivät menettävänsä lapsensa. Edellä mainitussa artikkelissa mainittiin epäluottamusta aiheuttavan esillä olleet skandaalit ja sosiaalityöntekijöiden huono maine sekä työntekijöiden vaihtuvuus. Myös eriarvoisuudella oli merkitystä eräästä näkökulmasta. Artikkelissa haastateltu nainen koki epäreiluksi sen, että esimerkiksi naisia syytetään väkivallasta ja miehet eivät saa siitä tarpeeksi seurauksia. Tulkitsen tämän tarkoittavan sitä, että yhteiskuntamme epätasa-arvoisuus vaikuttaa naisten kokemaan luottamukseen yhteiskunnan instituutioiden toiminnalle tai niiden edustajien (kuten sosiaalityöntekijöiden) toiminnalle.

Haasteena voi olla myös aika, jolloin sosiaalityöntekijään pystytään olla yhteydessä esimerkiksi puhelimitse. Hagit Sinai-Glazerin (2020) artikkelissa haastatellut sosiaalityöntekijät kertovat, että sosiaalityöntekijän tavoittelusta huolimatta on tilanteita, joissa sosiaalityöntekijä ei esimerkiksi kiireen tai muiden syiden vuoksi voi soittaa asiakkaalle takaisin tai palata asiaan tarpeeksi nopeasti. Näissä tilanteissa asiakkaalle voi tulla tunne, että hän ei voi luottaa, että sosiaalityöntekijä on tarvittaessa tukena tai paikalla (Mt.) Toisaalta ajan puute ja sen myötä luottamussuhteen syntymättömyys voi johtua myös asiakkaan omista olosuhteista. Esimerkiksi perheväkivallalle ominaisia ovat puolison toimesta eristäminen ja useita kertoja muuttaminen (Robbins & Cook 2018). Asiakkaan tavoittaminen voi joskus viedä jopa kuukausia (Sinai-Glazer 2020).

### 4.2.2 Aiemmat kokemukset

Luottamus perustuu osittain aiempiin kokemuksiin. Wendy Rollinsin (2020) artikkelissa sosiaalityöntekijä kertoo, että hänen asiakasperheistään puolella on taustalla pettymystä tai ovat tunteneet tullessa petetyiksi aiemmin. Asiakkaan omat menneisyyden kokemukset sosiaalityöntekijöistä tai viranomaisista saattavat olla vaikeita ja vaikeuttaa tai jopa estää luottamuksen syntymistä. Israelilaisessa Hagit Sinai-Glazerin (2020) artikkelissa haastateltu

sosiaalityöntekijä kertoo, että joskus luottamusta ei ole mahdollista saavuttaa ponnisteluista huolimatta. Haastateltava kertoo, että hänen asiakkaallaan oli ollut vahva tunne siitä, että sosiaalityöntekijät jahtasivat häntä (engl. *''hunting''*). Asiakkailla voi olla aiempia kokemuksia viranomaisten mielivallasta tai että heitä on kohdeltu väkivalloin tai jopa kidutettu viranomaisen toimesta esimerkiksi lähtömaassa (Turtiainen 2009). Sosiaalityöntekijänä on otettava huomioon asiakkaan koko suhdehistoria ja elämän kokemukset.

Myös asiakkaan oma näkemys sosiaalityöntekijästä voi vaikuttaa siihen, voidaanko luottamusta saavuttaa. Wendy Rollinsin (2020) artikkelissa todetaan, että sosiaalityöntekijän on tiedostettava, minkälainen kapasiteetti asiakkaalla on esimerkiksi suhteista tai siitä, miten syvään suhteeseen he kykenevät, mistä ne johtuvat (esimerkiksi traumaattiset kokemukset ja epäluottamuksen periytyminen) ja miten asiakkaalla ei välttämättä ole kokemusta miten turvallisessa ja luottamuksellisessa suhteessa toimitaan. Asiakkaat voivat kokea, että sosiaalityöntekijä ei aidosti voi ymmärtää heidän kokemuksiaan. Rachel Robbinsin ja Kate Cookin (2018) artikkelissa haastatellut perheväkivaltaa kokeneet naiset kuvaavat, että sosiaalityöntekijät eivät voi ymmärtää asiakkaitaan, joiden elämän tilanteet ovat esimerkiksi köyhyyden vuoksi hyvin erilaiset. Artikkelissa haastateltavat kertovat, että sosiaalityöntekijät eivät voi ymmärtää heitä ilman, että kokisivat itse samanlaiset olot (Mt.).

Myös sosiaalityöntekijä voi perustaa luottamustaan asiakkaaseen sen perusteella, miten aiempi kohtaaminen asiakkaan kanssa on mennyt (Juhila & Raitakari 2022). Tämä on kuitenkin vaativa ja tärkeä tehtävä, sillä kotikäynnit voivat sisältää riskejä. Oman ammattiosaamisensa avulla sosiaalityöntekijän on kyettävä arvioimaan luottamustaan asiakkaaseen ja siihen, mitä vuorovaikutuksen keinoja hetkessä on käytettävä. (Raitakari ym. 2022.) Toisaalta, myös ammatillisen osaamisen muodostuminen on aikaa vievä prosessi. Asta Niskalan (2008) mukaan sosiaalityöntekijän intuitio kertoo myös siitä, miten paljon hän luottaa asiakkaaseen ja sitä vahvistavat konkreettiset asiat.

### 4.2.3 Ammatti tai ammattiosaaminen

Sosiaalityöntekijän vastuulla on jatkuvasti tehdä oman vuorovaikutuksensa säätelyä edistääkseen suhteen kehittymistä ja luottamuksen saavuttamista (Hood ym. 2019; Raitakari ym. 2022; Rollins 2020). Säätelyn perusteena voi olla sosiaalityöntekijän oma turvallisuus esimerkiksi asiakkaan

olemuksen tai mielialan perusteella (riskiarviointi). Asiakas saattaa olla provosoitunut tai aggressiivinen, johon sosiaalityöntekijän on kyettävä reagoimaan rauhallisesti. Työntekijän on myös edistettävä positiivista kokemusta siten, että hän valitsee tarvittaessa puheenaiheet ja vuorovaikutuksensa keinot sen mukaan, missä mielentilassa asiakas on. Asiakkaalle on tärkeää kokea, että sosiaalityöntekijä luottaa häneen. Se voi olla vaikeaa tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ei luota asiakkaaseen. Artikkelissa kuvataan tilannetta, jossa kotikäynnillä sosiaalityöntekijä ei sanoita epäilyksiään asiakkaasta säilyttääkseen asiakkaalle olon, että häneen luotetaan ja häntä kunnioitetaan. Artikkelissa todetaan kysyvän asenteen olevan keskiössä. Sosiaalityöntekijän on kysyttävä jatkuvasti itseltään kysymyksiä, kuten: "Luottaako asiakas sosiaalityöntekijään liian vähän vai liikaa, ja mikä tätä kenties selittää? Onko annetussa tilanteessa parempi osoittaa asiakasta kohtaan luottamusta vai epäluottamusta? Milloin asia on parempi esittää kysymysmuodossa ja milloin jämäkästi todeten?". (Mt.)

Useassa artikkelissa lain tai yleisten normien noudattaminen lisäsi haasteita. Esimerkiksi Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa osa pakolaisista koki lakisääteisen tiedon saamisen uuvuttavana. Suvi Raitakarin ja kumppaneiden (2022) artikkelissa sosiaalityöntekijä päätyi kotikäynnillä juomaan kahvia, vaikka pohti sen olevan mahdollinen riski terveydelle, sillä kuppi oli selkeästi likainen. Kahvin juomisesta kieltäytyminen olisi voinut johtaa tilanteeseen, jossa asiakas olisi kokenut, että sosiaalityöntekijä ei luota häneen tai käyttäytyy epäkohteliaasti (Mt.). Israelilaisessa Hagit Sinai Glazerin (2020) artikkelissa haastatelluista sosiaalityöntekijöistä kaksi kertoo antaneensa asiakkaille henkilökohtaisen puhelinnumeron, jotta heidät tarvittaessa tavoittaisi.

## 5. LUOTTAMUS TAI SEN PUUTE SOSIAALITYÖN ASIAKASSUHTEESSA

### 5.1 Luottamuksen vaikutukset

#### 5.1.1 Vaikutukset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteelle

Luottamus vaikuttaa myös siten, että sen avulla asiakas voi keskustella sosiaalityöntekijän kanssa hänelle merkityksellisistä tai vaikeista asioista ja ylipäätään helpottaa tiedonkulkua (Niskala 2008; Sinai-Glazer 2020; Turtiainen 2009). Turvallisuuden kannalta luottamuksella on tärkeä tehtävä auttaa sosiaalityöntekijää arvioimaan mahdollisia riskejä (Juhila & Raitakari 2022). Samankaltaisia asioita kävi myös ilmi toisessa artikkelissa (Hood ym. 2019), jossa todettiin luottamuksen voivan olla olemassa, vaikka ilmassa olisikin pakottamista, aggressiota tai epäilystä. Asta Niskalan (2008) väitöskirjassa todetaan, että luottamuksellinen suhde mahdollistaa sen, että asiakkaan asioita tai suhteita voidaan kyseenalaistaa jopa vahvasti. Asiakkaalla saattaa olla epärealistisia ajatuksia esimerkiksi suunnitelmista ja luottamuksen avulla sosiaalityöntekijän on mahdollista kyseenalaistaa niitä (Mt.). Luottamus mahdollistaa sen, että sosiaalityössä voidaan tehdä merkityksellistä ja vaikuttavaa työtä, joka aidosti auttaa asiakasta hänen elämänsä ongelmissa. Suhteen avulla voidaan ottaa puheeksi asioita, jotka eivät ole hyvin ja asiakas pystyy tarkastella esimerkiksi päihdeongelmaansa kriittisemmin tai kantamaan vastuun omista teoistaan (Mönkkönen 2001b; Niskala 2008).

Vaikka sosiaalityöntekijällä ei olisikaan työkaluja vastata johonkin asiakkaan ongelmaan samalla hetkellä, tilanne ei lähde käsistä, jos asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde on toimiva ja luottamuksellinen (Metteri 2012). Toisaalta luottamus mahdollistaa myös sen, että toiselta osapuolelta saatetaan hyväksyä sellaista käyttäytymistä, jota normaalisti ei hyväksyttäisi kuuluvan esimerkiksi ammatilliseen suhteeseen (Niskala 2008). Parhaimmillaan luottamuksellisesta suhteesta tulee sellainen, että se mahdollistaa yhteistyötä sekä toimijuutta (Mt.). Kaarina Mönkkösen (2001b) tutkimuksessa työntekijöiden tarinoissa yhteistoiminnallista tasoa kuvattiin muun muassa "luottamisena". Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa luottamussuhde saattoi johtaa siihen, että viranomaisen kanssa toimittiin ikään kuin yhteistyökumppaneina. Toisaalta luottamus saattoi näyttäytyä myös siten, että suhteesta tuli vastavuoroinen, mutta asiakkaalla ei ollut tarvetta kyseenalaistaa sosiaalityöntekijän päätöksiä tai ratkaisuja. (Mt.) Luottamus perustuu ainakin osittain

myös odotuksiin, joita toiselle asetetaan. Ne voivat liittyä esimerkiksi velvollisuuksiin tai rooliin. Asiakas voi pettyä, mikäli sosiaalityöntekijä ei jostain syystä kykenekään toimimaan tavalla, joka on sovittu. (Niskala 2008.) Ystävyys-suhteessa luottamuksen pettäminen voi johtaa siihen, että suhteen laatu muuttuu täysin, mutta ammatillisessa suhteessa liike eri suhteen tasoilla voidaan nähdä paremmin sallittuna (Mönkkönen 2001b). Sosiaalityössä luottamussuhteen voidaan nähdä olevan myös anteeksiantavainen tai joustava (Niskala 2008).

### 5.1.2 Vaikutukset sekä asiakkaalle, että sosiaalityöntekijälle yksilöinä

Toistuvien positiivisten kokemusten avulla asiakas voi alkaa luottaa yleisemmin myös muihin instituutioihin. Luottamuksen avulla asiakas uskaltaa ottaa erilaisia palveluita vastaan (Robbins & Cook 2018). Anna Metterin (2012) väitöskirjassa mainitaan, että kokemuksen ollessa myönteinen, se voi lisätä luottamusta myös yleisesti. Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa kuvataan, että asiakkaan luottamus voi positiivisten kokemusten jälkeen palautua myös ympäröivään yhteiskuntaan tai palvelujärjestelmään. Hyvät kokemukset ovat myös muulla tavoin olla asiakkaan elämälle hyvin merkityksellisiä. Luottamuksellinen suhde voi muodostua tuottamaan luottamusta ja täten myös tulevaisuuden ennakoitavuutta asiakkaalle, mutta myös tyytyväisyyttä sosiaalityöntekijälle työhön (Niskala 2008). Positiivinen, onnistunut kokemus saattaa johtaa ennalta suunnittelemaan hyviin tuloksiin (Rollins 2020). Asiakas voi nähdä, että hänellä on mahdollisuus kokea positiivisia ihmissuhdekokemuksia. Kokemus voi myös esimerkiksi lisätä asiakkaan kykyä ajatella tulevaisuutta, edistää henkilökohtaista kasvua tai tukea traumasta toipumisessa. (Mt.) Luottamuksellisen suhteen myötä asiakas voi kyetä hahmottamaan omaa toimijuuttaan myös suhteessa muihin toimijoihin (Niskala 2008).

Aineistossa korostui, miten merkittävää myös sosiaalityöntekijälle ja hänen työssäjaksamiselleen toimiva ja luottamuksellinen suhde asiakkaaseen on. Luottamuksellinen suhde tukee sosiaalityöntekijän positiivista orientaatiota (Juhila & Raitakari 2022). Hoodin (2019) ja kumppaneiden artikkelissa sosiaalityöntekijät kertoivat nauttivansa kontaktista asiakkaisiin, joiden he kokevan luottavan heihin. Asta Niskalan (2008) väitöskirjan mukaan sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista tukee se, että yleensä asiakas-sosiaalityöntekijä-suhteista rakentuu luottamuksellisia ammatillisia suhteita. Luottamukselliset ja hyvät suhteet sosiaalityöntekijään voivat olla merkittäviä myös asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä voi parhaimmillaan olla toivon luoja ja tuottaa asiakkaalle

kokemuksen merkityksellisestä suhteesta, joka voi edesauttaa kokemusta, että oman kasvunsa eteen kannattaa ottaa riskin (Rollins 2020).

## 5.2 Luottamuksen puuttumisen vaikutukset

### 5.2.1 Luottamuksen menetys tai pettymys

Epäonnistunut tai huono kokemus sosiaalityöntekijän kanssa työskentelystä voi johtaa siihen, että asiakas pettyy sosiaalityöntekijään tai menettää luottamuksensa. Luottamuksen menetys voi ulottua esimerkiksi sosiaalityöntekijään, sosiaalityöntekijäkollegioon, viranomaisiin tai palvelujärjestelmään. Luottamattomuus sosiaalityöntekijään voi johtaa siihen, ettei asiakas uskalla kysyä perusteita päätöksenteolle tilanteessa, jossa ei ymmärrä niitä. (Metteri 2012; Turtiainen 2009.) Asiakkailta voi olla odotuksia ja luottamusta hyvinvointivaltion ammattilaisiin, joihin kuitenkin petytään. Näissä tilanteissa pettymykseen voivat johtaa huono kohtelu sekä välinpitämättömän suhtautuminen heidän rooliinsa asiakkaana tai potilaana. Asiakas on saattanut itse useita kertoja ponnistella saadakseen esimerkiksi apua asunnottomuuteen ja pettyä useita kertoja. Epävarmuus ja turvattomuuden tunne voivat heikentää sitä, miten luotettavana asiakas kokee palvelujärjestelmän, hyvinvointivaltion tai jopa oman elämänsä. (Metteri 2012.)

Aineistossa kuvataan myös tilanteita, joissa luottamus ei yksinkertaisesti rakentunut lainkaan. Esimerkiksi Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa kiintiöpakolaiset, jotka olivat kokeneet vakavaa väkivaltaa viranomaisilta, eivät luottaneet sosiaalityöntekijään lainkaan ja heistä joidenkin kanssa luottamus ei syntynyt ajankaan kanssa. Luottamuksen puute tai epäluottamus voivat johtaa siihen, että asiakkuus on pakon sanelemaa (Metteri 2012; Turtiainen 2009) ja asiakkaista tulee riippuvaisia sosiaalityölle tai omille läheisilleen (Turtiainen 2009). Toisaalta artikkelissa kerrottiin joidenkin asiakkaiden olleen silti tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, vaikka luottamuksellista suhdetta ei saatukaan aikaan (Mt.).

### 5.2.2 Asiakkaan tilanteen huonontuminen

Joissain tapauksissa, kuten Anna Metterin (2012) väitöskirjasta käy ilmi, huonot kokemukset ja niiden aiheuttama epäluottamus saattavat johtaa siihen, että asiakas ei ota vastaan sosiaaliturvaa tai



muita palveluita. Edellä mainitussa väitöskirjassa tämä tilanne johti useiden asiakkaiden kohdalla siihen, että asiakkaan tilanne huononee ja kriisiytyi. Eräs asiakas joutui tämän seurauksena sairaalahoitoon, josta kustannukset kohdistuivat terveydenhuollon puolelle. (Mt.) Rachel Robbinsin ja Kate Cookin (2018) artikkelissa haastatellut perheväkivaltaa kokeneet naiset eivät luota ja siten eivät ota vastaan sosiaalityöntekijöiden apua. Anna Metterin (2012) väitöskirjassa kerrotaan myös ”kohtuuttomista tapauksista”, joista yhdessä sosiaalityöntekijän epäluottamus asiakkaaseen johtaa siihen, että sosiaalityöntekijä suoranaisesti rikkoo lakia. Tilanteessa sosiaalityöntekijä ei hyväksy päihteitä käyttävää asiakasta omaa kuntaansa asumaan. Samassa artikkelissa kerrotaan myös tilanteesta, jossa sosiaalityöntekijän saama huono kuva asiakkaasta johtaa siihen, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus muodostuu huonoksi. (Mt.)

Joissakin tilanteissa asiakas voi huijata tai käyttää hyväkseen luottamussuhdetta. Tällöin luottamus menetetään. Sosiaalityöntekijän voi olla vaikeaa tunnistaa, luottaako asiakas sosiaalityöntekijään aidosti. (Niskala 2008.) Se, että asiakas ei ymmärrä päätöstä, voi johtaa esimerkiksi tilanteeseen, kuten Anna Metterin (2012) väitöskirjassa. Asiakas ei koe enää tarvetta puhua asioista rehellisesti ja hakee päätökseen muutosta sosiaalilautakunnalta. (Mt.) Luottamattomuus voi siis johtaa siihen, että asiakkaan tilanteen parantumisen eteen tehtävät toimet saavat eteensä esteitä tai hidasteita. Ilman luottamusta kotikäyntien tekeminen asiakkaan luokse ei yksinkertaisesti ole mahdollista. Esimerkiksi kotikäynnin aikana se, että sosiaalityöntekijä tuo esiin epäluottamustaan asiakkaaseen voi johtaa siihen, että asiakas alkaa käyttäytyä uhkaavasti. (Raitakari ym. 2022.) Asta Niskalan (2008) mukaan se, että luottamus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä päättyy kokonaan, johtaa siihen, että asiakassuhde päättyy. Tämä voi johtaa siihen, että asiakkuus siirretään jollekin muulle sosiaalityöntekijälle ikään kuin kiertoon riippuen siitä kenelle ajan saaminen on mahdollista. (Mt.)

## 6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkielmassa tavoitteenani oli saada aiemman tutkimuksen avulla tietoa siitä mitkä tekijät vahvistavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta, mitkä haastavat tai jopa estävät sitä. Toisena tavoitteena oli käsitellä luottamuksen ja luottamuksen puuttumisen vaikutuksia. Muodostin analyysissäni teemoittelun avulla neljä teemaa: *luottamusta rakentavat tekijät, luottamusta haastavat tai estävät tekijät, luottamuksen vaikutukset sekä luottamuksen puuttumisen vaikutukset.*

Aineiston valossa sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kohtaaminen ovat suuressa roolissa. Luottamusta herättivät aineiston mukaan muun muassa avoin keskustelu (Juhila & Raitakari 2022; Mönkkönen 2001b; Raitakari ym. 2022; Turtiainen 2009) ja se, että asiakas koki voitavansa puhua sosiaalityöntekijälle hänelle tärkeistä tai vaikeista asioista (Sinai-Glazer 2020; Turtiainen 2009). Aineistossa korostuivat asiakkaalle tärkeät konkreettiset asiat, jotka herättävät luottamusta. Näitä olivat muun muassa lupauksen pitäminen ja aidon sitoumuksen tai välittämisen osoittaminen (Hood ym. 2019), omien virheiden myöntäminen (Turtiainen 2009), asioista suoraan puhuminen ‘niiden oikeilla nimillä’ (Mönkkönen 2001b; Sinai-Glazer 2020), asiakkaan aito ymmärtäminen ja näkeminen kokonaisuutena (Hood ym. 2019; Juhila & Raitakari 2022; Robbins & Cook 2018) sekä toistuvat positiiviset kohtaukset (Sinai-Glazer 2020; Turtiainen 2009).

Aineistosta on nähtävissä myös tekijöitä, jotka haastavat tai voivat jopa estää luottamuksen syntymistä tai rakentumista. Asiakkaan vaikeat kokemukset saattavat johtaa siihen, että luottamuksellista suhdetta ei ole mahdollista muodostaa lainkaan, ei edes ajan kanssa. (Metteri 2012; Turtiainen 2009) Asiakkaiden vaikeisiin aiempiin kokemuksiin sisältyi väkivaltaa, seksuaalista hyväksikäyttöä tai kidutusta, jonka tekijänä saattoi olla lähtömaassa viranomainen (Turtiainen 2009). Sosiaalityöntekijän on tärkeää muistaa tämä. Aineistosta oli havaittavissa myös kokemuksia viranomaisen mielivallasta tai päätösten perustelemattomuudesta (Metteri 2012). On tärkeää varmistaa, että asiakas tietää ja ymmärtää aidosti perusteet tietyille toimille ja päätöksille. Tässä kohtaa lainsäädännön merkitys korostuu. Sosiaalityössä erityisesti on muistettava, että jokainen kohtaus ja jokainen päätös rakentavat kuvaa sekä sosiaalityöstä, että myös palvelujärjestelmästä. Asiakkaalle nämä kokemukset ovat merkittäviä ja vaikuttavat heidän kokemukseensa turvallisuudesta ja siitä, millaista heidän tulevaisuutensa voi olla.

Aineistosta käy ilmi, että sosiaalityöntekijästä (ajoittain myös) riippumattomat syyt, jotka haastavat tai estävät luottamusta ovat esimerkiksi ajan käyttö tai tapaamisen paikka. Itse sosiaalityöntekijän professio aiheuttaa haasteita, varsinkin kun asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat epätasaisessa valtasuhteessa. Sosiaalityöntekijä voidaan nähdä pelottavana auktoriteettina, jonka kanssa toimiminen on pakon sanelemaa (Metteri 2012; Turtiainen 2009) tai se sisältää suuria riskejä (Robbins & Cook 2018). Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2022) artikkelissa nimetään, että tapaaminen eri paikoissa, kuten esimerkiksi asiakkaan kotona, saattaa ikään kuin tasoittaa epätasaista valtasuhdetta. Asiakkaan kotona tapaaminen antaa kuitenkin omat haasteensa ja erityisesti asiakkaalle omassa henkilökohtaisessa tilassa oleminen vaatii sosiaalityöntekijältä taitavaa vuorovaikutusta sekä erityistä sensitiivisyyttä ja riskien tunnistamista (Raitakari ym. 2022; Juhila & Raitakari 2022)

Työntekijöiden vaihtuvuus asettaa omat haasteensa luottamuksellisen suhteen syntymiselle (Robbins & Cook 2018), mutta luottamusta voi lisätä, mikäli kykenee toimimaan samalla (yhtä hyvällä) tavalla kuin edeltävä työntekijä (Sinai-Glazer 2020). Aineistossa tasa-arvoisen kohtelun ja tasa-arvoisen yhteiskunnan nähtiin edistävän luottamusta (Turtiainen 2009) ja epätasa-arvoisen kohtelun taas heikentävän luottamusta (Robbins & Cook 2018). Sosiaalityöntekijänä ei ole mahdollisuutta muuttaa yhteiskuntaa tasa-arvoiseksi, mutta omalla toiminnallaan voi edistää sitä jokaisen asiakkaan kohdalla. Koen tärkeäksi, että jokainen sosiaalityöntekijä reflektoi omaa toimintaansa kriittisesti, kohtelee asiakkaitaan tasa-arvoisesti ja antaako heille kokemuksen siitä, että heidän kokemuksensa ovat valideja.

Useissa artikkeleissa aika on suuressa merkityksessä. Luottamuksen syntyminen vaatii aineistossa ilmenneiden kokemusten mukaan aikaa (Sinai-Glazer 2020; Turtiainen 2009). Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2022) artikkelissa mainitaan "venyminen ja vanuminen" millä tässä tilanteessa tarkoitetaan sitä, että sosiaalityöntekijä tarpeen mukaan joustaa oman aikataulunsa kanssa tai toimii joissakin tilanteissa myös oman roolinsa ulkopuolelta. Luottamuksen myötä suhteessa voi olla yhteistyötä tai jopa eräänlaista ystävyyttä (Hood ym. 2019; Mönkkönen 2001b). Luottamuksellisessa suhteessa oleminen voi olla asiakkaalle todella merkittävä ja kantava kokemus (Rollins 2020), mutta myös edistää itse sosiaalityöntekijän omaa jaksamista työssä (Hood ym. 2019; Juhila & Raitakari

2022; Mönkkönen 2001b). Joustamisen kohdalla on mietittävä aina myös sitä, milloin joustaminen johtaa epäeettiseen toimintaan ja milloin se on tarpeellista.

Sosiaalityöntekijän työ kaiken kaikkiaan on todella haastavaa asiantuntijatyötä, jossa vuorovaikutustaidot ovat keskiössä. Sosiaalityöntekijänä jokaisessa kohtaamisessa ja tilanteessa tulisi pyrkiä siihen, että luottamusta voitaisiin edistää. Aineistosta näkyy hyvin se, miten merkittävässä roolissa luottamus on sosiaalityössä. Ilman luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen, työ on haastavaa ja joissain tapauksissa täysin mahdotonta. Joissain tapauksissa luottamusta ei rakentunut, mutta asiakas saattoi kuitenkin olla tyytyväinen saamiinsa palveluihin. Ajattelen kuitenkin, että pelkät palvelut eivät yksin aina riitä. Tämän tutkielman antia on se, että luottamuksen rakentaminen asiakastyössä vaatii sosiaalityöntekijältä aikaa, monipuolisia vuorovaikutustaitoja ja herkkyyttä toimia siten, että asiakas voi kokea luottavansa sosiaalityöntekijään. Ajan puute on sosiaalityössä suuri haaste, mutta aineiston perusteella tulevaisuudessa tulisi panostaa siihen, että sosiaalityöntekijöille annettaisiin aikaa luoda suhdetta ja luottamusta asiakkaaseen.

Aineistossani ilmenneet tulokset ovat pääasiassa samansuuntaisia kuin teoriataustassa. Merkittävin yhtäläisyys oli, että luottamuksen ja luottamuksellisen suhteen luominen vaativat aikaa, ylläpitoa, konkreettisia tekoja, toimivan asiakasprosessin sekä vuorovaikutustaitoja. Luottamus näyttäytyi pääasiallisesti asiakkaan tilannetta parantavana asiana. Aineistosta on kuitenkin mahdollista löytää myös negatiivisia asioita luottamussuhteeseen liittyen. Esimerkiksi Kati Turtiaisen (2009) artikkelissa eräät kiintiöpakolaiset luottivat sosiaalityöntekijään niin paljon, että eivät kyseenalaistaneet mitään hänen sanomaansa. Gale Millerin (2003, 194) mukaan ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa asiakkaan muutoksenhalua voi estää se, että asiakas kyseenalaistaa työntekijän toimintaa. Jäinkin pohtimaan, onko liiallinen luottamus vaarallista tai asiakkaan tilanteen parantamista estävä tekijä. Sosiaalityössä kuitenkin tavoitteina ovat asiakkaan autonomia sekä toimijuus. Minkälaista siis on sopiva määrä luottamusta?

Tutkimuksellani on kuitenkin tiettyjä puutteita yleistettävyyttä ajatellen. On huomioitava, että valitsemisani aineistoissa tutkimustapana on laadullinen tutkimus. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että sen kohteena ovat tutkimukseen osallistuvat ja erityisesti heidän kokemuksensa maailmasta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineistoinani on tutkimuksia, joissa otanta

ei ole kovin suuri. Jokaisella haastatellulla on omat kokemuksensa ja näkemyksensä asioista. Tutkimukseni tuloksista on kuitenkin löydettävissä yhtäläisyyksiä ja niiden avulla voidaan osoittaa sitä, kuinka tärkeää luottamus on sosiaalityölle ja miksi sosiaalityöntekijöiden on tehtävä parhaansa luottamuksellisen suhteen rakentamiseksi. Jatkossa olisi mielekästä tutkia lisää aihetta siitä näkökulmasta, mikä merkitys luottamussuhteella on asiakkaille tai miten he kokevat sen vaikuttavan omaan motivaatioonsa.

## 7. LÄHTEET

- Delhey, Jan & Newton, Kenneth (2003) Who trusts?: The origins of social trust in seven societies. European societies. [Online] 5 (2), 93–137.
- Foucault, Michel (2000). Tarkkailla ja rangaista. Suom. Eevi Nivanka. Helsinki: Otava. (Ransk. alkuteos *Surveiller et punir: Naissance de la prison* 1975.)
- Fukuyama, Francis (1995) Trust: The Social Virtues & the Creation of Prosperity. The Free Press, New York.
- Giddens, Anthony (1990) The consequences of modernity. Cambridge: Polity Press.
- Harisalo, Risto, and Ensio Miettinen (2010) Luottamus: pääomien pääoma. Tampere University Press.
- Harré, Rom (1999) Trust and its surrogates: psychological foundations of political process. Teoksessa Mark E. Warren (toim.), *Democracy & Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 249–272.
- Heikkinen, Alpo (2017) *Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 148–164.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen., Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher & Raitakari, Suvi (2016) Interaction during mental health floating support home visits: Managing host-guest and professional-client identities in home-spaces. *Social and Cultural Geography* 17 (1), 101–119.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Jyväskylä.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

- Juhila, Kirsi. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/>>. [Viitattu 3.2.2023]
- Kallio, Tomi J. (2006) Laadullinen review -tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* 25(2), 18–28.
- Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2011) *Sosiaalityön käsikirja*. 3. painos. Helsinki. Tietosanoma oy, 127–170.
- Keskinen, Jarkko & Teräs, Kari (2008) *Luottamus, sosiaalinen pääoma, historia*. Turku: Turun historiallinen yhdistys.
- Komu, Merja & Hellsten, Katri (2010) *Luottamus ihmisiin ja luottamus instituutioihin Euroopassa*. *Nettityöpapereita* 12/2010.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli. *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 2010.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
- Luhmann, Niklas (1979) *Trust and Power*. New York: John Wiley & Sons.
- Miller, Gale 2003: Writers', Clients' Counsellors' and Readers', perspectives in Constructing Resistant Clients. Teoksessa Halla, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja: *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. Athenaeum Press. Gateshead, 193–207.
- Muuri, Anu, Aalto, Anna-Mari, Manderbacka, Kristiina & Årffman, Martti (2019) Sosiaali- ja terveydenhuollon kannatusperusta väestössä. Teoksessa Laura Kestilä, Sakari Karvonen, & Anna-Mari Aalto. *Suomalaisten Hyvinvointi 2018*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 292–304.
- Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Putnam, Robert D., Leonardi Robert & Nanetti Raffaella Y. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Raatikainen, Eija (2011) *Luottamus koulussa*. Tutkimus yhdeksännen luokan oppilaiden luottamus- ja epäluottamuskertomuksista ja niiden merkityksestä oppilaiden kouluarjessa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Saaranen-Kauppinen Anita, Puusniekka, Anna (2006) *Laadullisen tutkimuksen elementit*. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere. Viitattu 16.4.2023.

- Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Opetusjulkaisuja 62. Julkisojohtaminen 4. Vaasan yliopisto. Vaasa. Viitattu 5.4.2023.
- Seligman, Adam B. (1997) The Problem of Trust. Princeton University Press (Princeton).
- Solomon, Robert C. & Fernando Flores (2003) Building Trust: In Business, Politics, Relationships, and Life. New York: Oxford University Press.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2023) Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. <https://stm.fi/sosiaalityo>. Viitattu 4.4.2023.
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, Kati (2014) Kunnioittamisesta sosiaalihuollossa – esimerkkinä pakolaisten parissa tehtävä työ. Teoksessa Haverinen Riitta, Kuronen Marjo & Pösö Tarja (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vastapaino: Tampere.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.



## 8. LIITE 1: KIRJALLISUUSKATSAUKSEN AINEISTOT

Tekijä, aihe ja julkaisutiedot	Konteksti	Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmät	Tutkielmani kannalta keskeisimmät tulokset
<p><b>Raitakari, Suvi, Takala, Henna &amp; Saario Sirpa (2022) Riskit ja luottamus syrjäseudun aikuissosiaalityön kotikäynneillä. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther &amp; Jenni-Mari Räsänen (toim.) Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus. Tampere: University Press, 248–282.</b></p>	<p>Aikuissosiaalityö syrjäseuduilla Suomessa.</p>	<p>Kotikäyntikuvaukset kolmen Länsi- ja pohjois-Lapin asiakkaan asiakaskertomuksista ja sosiaalityöntekijän havaintopäiväkirjat kotikäynneiltä keväältä ja kesältä 2020.</p> <p>Piirteitä käytäntötutkimuksesta ja sosiaalityöntekijän tutkiva työote.</p>	<p>Sosiaalityöntekijöille rakentuu ammattiosaamista, joka tukee luottamuksellisen suhteen luomisessa asiakkaaseen sekä riskiarvioinnissa. Luottamusta kotikäynneillä edellyttävät asiakkaan ja hänen kotinsa kunnioittava kohtaaminen. Sosiaalityöntekijä säätelee omaa vuorovaikutustaan tilanteiden vaatimalla tavalla.</p>
<p><b>Turtiainen, Kati (2009) Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. <i>Janus</i>, 17(4), 329–345.</b></p>	<p>Maahanmuuttajapalvelut Suomessa.</p>	<p>13 kiintiöpakolaisen episodiset haastattelut 4-13 vuotta Suomeen tulon jälkeen.</p> <p>Narratiivinen lähestymistapa.</p>	<p>Viisi eri kertomustyyppiä kiintiöpakolaisten maahantulovaiheen tarinoista: luottamuskertomukset, taistelukertomukset, vetäytymiskertomukset, liittoutumiskertomukset sekä riippuvaisuuskertomukset. Luottamus on tutkimuksen valossa sosiaalinen rakenne.</p>
<p><b>Mönkkönen, Kaarina (2001b) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. <i>Yhteiskuntapolitiikka</i> 66 (5), 432–447.</b></p>	<p>Sosiaali- ja terveydenhuolto Suomessa.</p>	<p>Työntekijöiden ja asiakkaiden tarinat (retoriikka). Aineistona päihdekuntoutusyksikön 15 asiakasta (aikuiset), 12 huumehoidossa olevaa alaikäistä nuorta ja 26 lastensuojelussa tai päihdetyössä pitkään toiminutta ammattihenkilöä.</p> <p>Eläytymismenetelmä.</p>	<p>Luottamus näyttäytyi tarinoiden retoriikassa monimuotoisena sosiaalisen vuorovaikutuksen eri tasoilla. Luottamusta saatettiin kuvata esimerkiksi kykynä keskustella asioista tai sen nähtiin edistävän esimerkiksi asiakkaan kykyä reflektoida omaa päihdeidenkäyttöään.</p>
<p><b>Rollins, Wendy (2020) Social Worker-Client Relationships: Social Worker Perspectives. <i>Australian Social Work</i>, 73(4), 395–407.</b></p>	<p>Lasten ja perheiden palvelut Australiassa.</p>	<p>16 sosiaalityöntekijän puolistrukturoidut haastattelut.</p> <p>Ryhmähaastattelut ja niiden havainnointi.</p>	<p>Sosiaalityöntekijä-asiakassuhde on merkittävässä asemassa siinä, millaisia tuloksia asiakkuudessa ilmenee. Onnistunut kokemus sosiaalityöntekijän kanssa voi edistää asiakkaan</p>

			luottamusta yleisesti ja johtaa myös muihin ennalta suunnittele mattomiin asiakkaalle positiivisiin tuloksiin.
<b>Robbins, Rachel, and Kate Cook (2018): “Don’t Even Get Us Started on Social Workers’: Domestic Violence, Social Work and Trust—An Anecdote from Research.” <i>The British journal of social work</i> 48.6, 1664–1681.</b>	Sosiaalityö, lastensuojelu ja perheväkivaltaa kokeneiden kanssa tehtävä työ Iso-Britanniassa.	26 perheväkivaltaa kokeneiden naisten fokusryhmien keskustelut.  Ryhmähaastattelut ja niiden havainnointi.	Perheväkivaltaa kokeneiden naisten on vaikea luottaa sosiaalityöntekijöihin. Sosiaalityöntekijöiden tulisi olla tietoisia perheväkivaltaa kokeneiden naisten kokemuksista ja siitä, miten yhteiskuntamme olosuhteet vaikuttavat heihin.
<b>Sinai-Glazer, Hagit (2020). The essentials of the helping relationship between social workers and clients. <i>Social Work</i>, 65(3), 245–256.</b>	Julkiset sosiaalipalvelut Israelissa .	14 sosiaalityöntekijän ja 20 asiakasäidin haastattelut.  Etnografinen tutkimus.	Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat näkivät suhteessaan luottamuksen mahdollistavan keskustelun normaaleista päivittäisistä asioista tai traumaattisista kokemuksista tai tunteista. Luottamuksen nähtiin rakentuvan ajan myötä ja sen saattavan rakentua vasta sosiaalityöntekijän ponnistelujen jälkeen, tai joissain tilanteissa ei ollenkaan.
<b>Hood, Rick, Brent, Maria, Abbott, Simon, &amp; Sartori, Daniele (2019) A Study of Practitioner-Service User Relationships in Social Work. <i>The British Journal of Social Work</i>, 49(3), 787–805.</b>	Sosiaalipalvelut Iso-Britanniassa.	25 seitsemässä eri sosiaalityön palvelussa työskentelevän sosiaalityöntekijän puolistrukturoidut haastattelut.	Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeinä luottamuksen rakentamisen keinoina asiakkaan kohtaamisen kokonaisvaltaisesti, sekä sitoumuksen ja kiinnostuksen osoittamisen. Luottamuksen kerrottiin edistävän työssäjaksamista ja johtavan mahdollisesti yhteistyösuhteeseen.
<b>Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto.</b>	Terveys- ja mielenterveys sosiaalityö Suomessa.	Valtakunnallinen kyselyterveys- ja mielenterveys sosiaalityöntekijöille vuosina 1998 ja 2000 (ilman uusintakyselyä). Lomakevastaukset ja tapauskuvaukset.  Tapaustutkimus.	Kohtuuttomat tilanteet heikentävät ihmisen kokemusta turvallisuudesta ja voivat johtaa luottamuksen menettämiseen esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityöntekijöihin tai elämään yleensä.

<p><b>Niskala, Asta (2008)</b>  <b>Salatusta suhteesta kahden kimppaan – analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta.</b>  <b>Akateeminen väitöskirja.</b>  <b>Lapin yliopisto.</b></p>	<p>Lapin maaseutukuntien sosiaalitoimistojen sosiaalityön tiimit.</p>	<p>Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden asiakkuusprosessin mallinnushaastattelut Lapin maaseutukunnissa (Kittilä, Pello ja Sodankylä) vuosina 2004-2008.</p> <p>Käytäntötutkimus.</p>	<p>Luottamuksellinen suhde mahdollistaa vaikeidenkin asioiden käsittelyn kriittisesti ja auttaa asiakasta hahmottamaan omaa elämäänsä. Luottamuksen muodostuminen vaatii aikaa ja luottamus rakentuu sosiaalityöntekijän työprosessin seurauksena.</p>
<p><b>Juhila, Kirsi; Raitakari, Suvi (2022) Kotikäyntityön rajat ja rajattomuus mielenterveys- ja päihdekuntoutuksessa.</b>  <b>Raitakari, Suvi, Günther, Kirsi &amp; Räsänen, Jenni-Mari (toim.) Teoksessa Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus. Tampere: University Press, 123–152.</b></p>	<p>Päihde- ja mielenterveyskuntoutusp alvelut Suomessa.</p>	<p>Neljä fokusryhmähaastattelua, joista jokaiseen osallistui 4-9 työntekijää.</p>	<p>Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta on helpompi rakentaa kotikäynneillä, joissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen epätasainen valtasuhde tasoittuu. Sosiaalityöntekijät kertoivat esimerkiksi tilanteista, joissa he ovat joustaneet esimerkiksi ajassa tai roolissaan edistääkseen luottamuksellista suhdetta. Luottamuksellisen suhteen nimettiin helpottavan riskiarvion tekemistä sekä edistävän sosiaalityöntekijän työn positiivista orientaatiota.</p>