

**Luottamuksen ulottuvuudet aikuissosiaalityön asiakkaiden sil-  
min:**

*”Se luottamus on vähän kuin puolitiehen vastaan tulemista”*

Anne Asp  
Pro gradu- tutkielma  
Sosiaalityö  
Lapin yliopisto  
Kevät 2024

## **Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta**

**Työn nimi:** Luottamuksen ulottuvuudet aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin: ”Se luottamus on vähän kuin puolitiehen vastaan tulemista”.

**Tekijä:** Anne Asp

**Tutkinto-ohjelma/oppiaine:** Sosiaalityö

**Työn laji:** Pro gradu -tutkielma

**Sivumäärä:** 99, 2 liitettä

**Vuosi:** 2024

### **Tiivistelmä:**

Tutkimus käsitteli luottamuksen merkitystä asiakassuhteessa aikuissosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta. Se tarkasteli luottamussuhdetta edistäviä ja estäviä tekijöitä asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutuksessa ja rakenteellisella tasolla. Aikuissosiaalityön tutkimusten osalta luottamus ja luottamussuhteen merkitys ovat jääneet tutkimuksissa paljon muiden ilmiöiden varjoon. Tutkimuksella haluttiin osoittaa, että luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on edellytyksenä aikuissosiaalityössä vaikuttavalle ja tulokselliselle asiakastyölle. Tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä ovat sosiaalityössä ilmenevät vuorovaikutuksen ja luottamuksen käsitteelliset ja tutkimukselliset ulottuvuudet. Vuorovaikutus ja luottamus kulkevat käsi kädessä läpi tutkimuksen. Ilman vuorovaikutusta on haastavaa muodostaa luottamusta asiakassuhteessa. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla kuudelta erään hyvinvointialueen työikäisten palveluiden aikuissosiaalityön- ja ohjauksen asiakkailta. Tutkimus on laadullinen tutkimus ja sen aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla, johon on yhdistetty lisäksi teoriaohjautuvaa sisällönanalyysiä. Tutkimuksen teoreettis- metodologiset ratkaisut pohjautuvat fenomenologishermeneuttiseen lähestymistapaan.

Tulokset jäsentävät luottamussuhteen ulottuvuuksia aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin heidän nostamien kokemusten ja merkityksien kautta. Luottamussuhde oli edellytys yhteistyölle asiakassuhteessa, jossa toiminta oli läpinäkyvää ja avointa. Asiakkaat tasapainoilivat tuen ja pakon välillä asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijä edisti heidän toimijuutta ja voimavarakeskeisyyttä rinnalla kulkijan roolissa. Ilman luottamusta asiakkaat eivät saaneet oikeanlaista tukea, joka kuormitti heitä. Luottamuksen puuttuessa he olivat sulkeutuneempia ja vastahakoisempia tuelle. Luottamussuhde vahvisti asiakkaiden uskoa ja toivoa omaan itseensä, kykyihin ja tulevaisuuteen. Työntekijän kannustava työote auttoi asiakkaita selviytymään arjessa. Luottamussuhteen muodostamiseen vaikuttivat myös aiemmat luottamuskokeusten kytkökset. Luottamussuhteessa asiakkaat kokivat tullessa kuulluksi, ymmärretyksi ja nähdyksi. Ilman luottamusta heidän tilanteensa monimutkaistuivat. Luottamusta edistäessä tärkeää oli kohtaaminen ja ihminen ihmiselle- periaate sekä työntekijän vuorovaikutustaidot. Luottamusta edistivät työntekijän ominaisuudet, kuten empatia, jämäkkyys sekä positiivinen ja elämäniloinen asenne. Luottamussuhteen muodostamista estivät vaihtuvuus, aikapaine ja kiire. Luottamussuhdetta edisti turvallinen ympäristö. Koti näyttäytyi haavoittuvaisena paikkana ilman luottamusta. Johtopäätöksenä hahmotan, että luottamussuhde aikuissosiaalityössä on suuri voimavara, jota täytyy tarkastella asiakassuhteessa vaikuttavan sosiaalityön ja sen kehittämisen näkökulmista.

**Avainsanat:** aikuissosiaalityö, asiakassuhde, vuorovaikutus, luottamus, kvalitatiivinen tutkimus, teemahaastattelu

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>AIKUISSOSIAALITYÖ- JA OHJAUS TUTKIMUSKONTEKSTINA</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>LUOTTAMUKSEN KÄSITTEELLISET JA KÄYTÄNNÖLLISET ULOTTUVUUDET SOSIAALITYÖSSÄ</b> .....	<b>12</b>
	3.1 Luottamus käsitteenä .....	12
	3.2 Luottamuksen vuorovaikutukselliset ulottuvuudet asiakassuhteessa .....	15
	3.3 Asiakaslähtöisyys luottamuksen lähtökohtana .....	24
	3.4 Luottamuksen esteet ja epäluottamus asiakassuhteessa.....	28
	3.5 Rakenteellinen vuorovaikutus ja valtasuhde osana luottamusta.....	32
<b>4</b>	<b>TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO</b> .....	<b>38</b>
	4.1 Tieteenfilosofinen lähestymistapa .....	38
	4.2 Aineiston hankinta .....	41
	4.3 Aineiston analysointi .....	45
	4.4 Tutkimusetiikka .....	48
<b>5</b>	<b>TULOKSET</b> .....	<b>52</b>
	5.1 Luottamussuhteen eri elementit aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin.....	52
	5.1.1 Luottamuksen merkitys ja prosessi asiakkaiden kokemuksissa.....	52
	5.1.2 Tuen ja pakon välillä tasapainottelua luottamuksessa.....	55
	5.1.3 Toivon ja uskon luominen.....	59
	5.1.4 Asiakassuhteen ja aiempien luottamuskokemusten kytkökset.....	62
	5.2 Asiakkaiden toiveet luottamussuhteessa.....	67
	5.2.1 Kohtaaminen ja ”ihminen ihmiselle” .....	67
	5.2.2 Työntekijän pysyvyyden, kiireettömyyden ja läsnäolon merkitykset	74
	5.2.3 ”Se koti ei ole välttämättä se paras paikka”- turvallisen ympäristön vaikutus	77
<b>6</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b> .....	<b>81</b>

<b>LÄHTEET</b> .....	<b>89</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>100</b>

## KUVIOT

Kuvio 1 Luottamus asiakassuhteen kolmessa päävaiheessa (Raatikainen 2015, 70).....	19
Kuvio 2. Esimerkkejä luottamuksesta ja epäluottamuksesta tekoina (Soveltaen Raatikainen 2015, 134).....	31
Kuvio 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.....	46
Kuvio 4. Esimerkki aineiston ryhmittelystä .....	47
Kuvio 5. Esimerkki aineiston abstrahoinnista .....	47

# 1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityössä työskentelemme arkaluonteisen ihmissuhdetyön äärellä, jossa tarvitsemme luottamusta. Kiinnostuin luottamuksesta ilmiönä omien asiakaskokemusten kautta käytännön työssä, jolloin pohdin luottamussuhteen merkitystä ja sen tarjoamaa vaikuttavuutta aikuissosiaalityölle. Mielestäni luottamusta ja sen merkitystä asiakastyössä ei korosteta riittävästi ja olen huomionut, että sen merkitys unohtuu helposti arjen keskellä sosiaalityössä havaittujen eri rakenteellisten tekijöiden, kuten kiireen ja aikapaineen vuoksi. Esimerkiksi Laitisen ja Kempvaisen (2010, 150) mukaisesti sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan huomioiminen kokonaisvaltaisesti, joka vaatii aikaa, monia kohtaamisia ja luottamusta. Näiden avulla asiakas kykenee myös useimmiten tavoittelemaan muutosta elämässään, mutta edellä mainitut tavoitteet voivat olla välillä ristiriidassa esimerkiksi siihen, mitä nykyinen hyvinvointialueen toimintaympäristö velvoittaa. Raatikainen (2015) toteaa, että luottamus näyttäytyy yleisesti hyvin arkisena asiana ja ajatellaan sitä useimmiten intuitiivisella tavalla. Luottamuksen vaikutusta harvoin ajatellaan osana ihmissuhdetta, ennen kuin jotain yllättävää tai ennalta arvaamatonta tapahtuu. Luottamus ja sen merkitys korostuukin todennäköisemmin, kun jokin asia herättää meissä epäilyä tai tunnetta epäluottamuksesta. Sosiaalialalla asiakkaiden hakeutuessa avun ja tuen piiriin, voivat he kokea hämmennystä omasta tilanteestaan ja olla epä tietoisia tulevaisuudestaan. (Mt., 12.) Usein jo asiakkaan luottamus avun saamiseen on iso osa apua ja tukea (Keskinen ym. 2012, 10).

Luottamus on mielenkiintoinen käsite. Sen lisäksi, että se on mielenkiintoinen, on sillä myös monia merkittäviä vaikutuksia asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa aikuissosiaalityössä. Asiakkaan ja työntekijän välille muodostunut luottamus näyttäytyy olevan asiakastyön onnistumisen lähtökohtana. (Brekke ym. 2017, 61.) Luottamus käsitteenä on mielenkiintoinen, sillä se on yhtäältä yleinen ja itsestään selvä, mutta toisaalta vaikeasti määriteltävä ja kokemuksiin perustuva. Raatikaisen (2015) mukaan sosiaalialan asiakkailla niin kuin kenellä tahansa ihmisellä on oma ainutlaatuinen elämä, joka pitää sisällään ainutkertaisia elämänkulkuja ja elämäntilanteita. Jokaiselle meille on

kuitenkin yhteistä elämänculun sisällä tapahtuvat luottamuksen ja epäluottamuksen kokemukset. Jokainen ihminen antaa myös omanlaiset merkitykset näille luottamuksen ja epäluottamuksen kokemuksille. Kohtaaminen ja työskentely sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan välillä on aina asiakkaalle joko uusi mahdollisuus luottamukselle tai jopa riski epäluottamukselle. (Raatikainen 2015, 11.) Luottamussuhde mahdollistaa aikuis-sosiaalityössä onnistuvan ja sujuvan asiakastyön. Aikuissosiaalityössä ei ole suoranaisesti tutkittu luottamusta eikä asiakkaiden omia kokemuksia tai näkökulmia ole juurikaan tuotu esiin. Luottamus kulkee usein ”arkisena” käsitteenä monissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Matthies ja kumppaneiden (2021) teoksessa ’Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus’ luottamus käsitteenä kulkee mukana erilaisissa tutkimuksissa, mutta sitä ei ole erikseen nostettu vaikuttavana tekijänä aikuissosiaalityössä. Koen luottamussuhteen esiin nostamisen olevan merkityksellistä myös aikuissosiaalityön kehittämisen näkökulmasta. Raatikainen (2015) korostaa, että luottamuksesta nousee esiin suuri voimavara asiakastyöhön, jonka merkityksellisyyttä ei ole vielä tarpeeksi syvällisesti tarkasteltu sosiaalityössä.

Tein kandidaatin tutkielman narratiivisella kirjallisuuskatsauksella, jossa tarkastelin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta. Kandidaattitutkielmani kuljetti minut tarkastelemaan syvemmin luottamuksen erilaisia ulottuvuuksia aikuissosiaalityön kontekstissa asiakkaiden silmin pro gradu- tutkimuksen avulla. Halusin uppoutua luottamuksen eri ulottuvuuksiin ja saada aikuissosiaalityön asiakkaiden omat äänet kuuluviin luottamuksen kokemuksista ja siitä, miten ammattilaisena voimme edistää tai jopa estää luottamuksen syntymistä vuorovaikutustilanteessa. Kandidaattitutkielmassa nousseiden tulosten johdosta koin erittäin tärkeäksi lähteä tutkimaan syvemmin aikuissosiaalityön asiakkaiden omien äänien ja heidän kokemusten avulla luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta ja korostaa sen merkitystä osana tuloksellista ja vaikuttavaa sosiaalityötä.

Kandidaattitutkielmani tulosten perusteella luottamuksellinen vuorovaikutus tukee niin asiakasta kuin työntekijää. Aiempien tulosten mukaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen avulla asiakkaan toimijuus ja voimavarakeskeisyys vahvistuvat (Matthies ym. 2021; Rissanen 2021; Palsanen & Kääriäinen 2015; Tuikka & Okulov 2021). Asiakas voi kokea luottamuksellisen suhteen avulla myös kunnioitusta ja kohdatuksi tulemistä (Raatakari ym. 2022; Nummela 2011; Rollins 2002; Salovaara 2021). Työntekijän ja asiakkaan muodostaman luottamuksen avulla asiakas kykenee uskomaan paremmin itseensä,

omiin kykyihin, tulevaisuuteensa ja muutoksen mahdollisuuteen (Child 2001, 274–288). Ilman luottamussuhdetta aikuissosiaalityössä asiakastyön onnistuminen näyttäytyy haasteellisena ja samalla haastaa myös asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Kandidaatin tutkielmani tuloksissa ilmeni, että asiakkaan ja työntekijän välillä luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta edistivät vuorovaikutus ja riskinottaminen. Luottamussuhdetta muodostaessa otetaan aina riski luottaessa toiseen ihmiseen ja ilman riskinottamista luottamussuhdetta on haastavaa muodostaa (Matthies ym. 2021; Raitakari ym.2022).

Luottamussuhteen muodostamiseen vaikuttavat myös työntekijöiden pysyvyys ja säännölliset tapaamiset (Matthies ym. 2021; Nummela 2011; Salovaara 2021; Perttula 2021; Robbins & Cook 2018; Tuominen 2021). Lisäksi tuloksissa nousi esiin työntekijän työkokemus, jonka avulla työntekijällä voi olla hyviä käytäntöjä tai tapoja työssään, jotka edistävät luottamussuhteen muodostamista (Raitakari ym. 2022). Tärkeänä esiin nousivat myös sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet, joita olivat empatiakyky, positiivisuus, läsnäolo, toivoa luova työote sekä jämäkkyys. Salovaara (2021) tiivistää, että työntekijän ja asiakkaan välinen vastavuoroinen kohtaaminen vaatii työntekijältä ai-toutta ja empaattisuutta. Hyvässä asiakassuhteessa työntekijä on ymmärtäväinen, mutta tarpeen mukaan myös jämäkkä. (Salovaara 2021.) Keskeisiä ominaisuuksia työntekijällä oli positiivinen, asiakasta kannustava ja toivoa luova työote (Jokinen 2017). Kandidaatin tutkimustulosten perusteella asiakastyössä luottamussuhteeseen vaikuttavat yksilölliset tekijät, mutta myös rakenteelliset tekijät. Luottamussuhdetta haastaa työntekijöiden jatkuva vaihtuminen, mutta myös työntekijöiden kokema kiire ja aikapaineen tunne. Luottamussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä tukee parhaimmillaan työntekijöiden omaa työssäjaksamista, mutta vähentää myös tarvetta ottaa sairauslomaa (Raatikainen 2015, 5–8).

Pro gradu- tutkielmani avulla jäsennän luottamusta asiakasta voimaannuttavana työkaluna sosiaalityössä. Aiempaan tutkimukseen ja käytännön kokemuksiin pohjautuen näen, että luottamus on lähtökohta onnistuneelle aikuissosiaalityölle ja asiakkaan kokonaisvaltaiselle tukemiselle. Lisäksi toivon, että pro gradu-tutkimukseni herättelee jokaista sosiaa-  
aialian ammattilaista pohtimaan omaa käyttäytymistään luottamuksen edistäjinä. Asiakastyössä toisen ihmisen auttaminen ja onnistunut kohtaaminen edellyttää ammattilaista tulemaan tietoisemmaksi luottamuksesta ja huomioimaan sen myös asiakassuhteessa (Raatikainen 2015, 7–8).



Tutkimuskysymysten avulla haluan korostaa luottamussuhteen merkitystä aikuissosiaalityössä ja auttaa haastavassa työssä toimivia näkemään, mikä vaikutus asiakkaan ja työntekijän välisellä luottamussuhteella on parhaimmillaan asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen kannalta. Raatikaisen (2015) mukaan aikuissosiaalityössä luottamuksen vaikutuksista tietoiseksi tuleminen ja sen huomioinen asiakassuhteessa ovat ihmisen auttamisen ja onnistuneen kohtaamisen tärkeimpiä lähtökohtia (mt., 8). Aihe on merkityksellinen myös yhteiskunnallisesti, sillä jokainen asiakas tulee kohdata yksilöllisesti ja heille tulee tarjota sopivaa tukea ja palveluita. Mikäli asiakkaan ja työntekijän välillä ei ole luottamussuhdetta, voi myös asiakkaan kokonaisvaltaisen tukeminen ja palveluiden tarpeiden huomiointi jäädä vajavaiseksi. Aikuissosiaalityö on tärkeässä asemassa yhteiskunnassa ja on erittäin tärkeää, että huomioimme luottamussuhteen osana asiakassuhdetta vaikuttavana sosiaalityönä palveluiden onnistumisen ja kehittämisen näkökulmista.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä luottamus asiakassuhteessa merkitsee aikuissosiaalityön asiakkaille?
2. Mitkä tekijät edistävät tai estävät asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta aikuissosiaalityössä?

Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat luottamus ja vuorovaikutus. Luottamus ja vuorovaikutus kulkevat käsi kädessä koko tutkimuksen. Lähestyn luottamusta ja vuorovaikutusta niiden käsitteellisten ja tutkimuksellisten ulottuvuuksien avulla, jotka nousevat keskeiseksi sosiaalityön käytännön asiakassuhteen luottamuksen edistämisen kannalta. Svenlinin ja kumppaneiden (2021) mukaan ilman vuorovaikutusta on haastavaa muodostaa luottamusta asiakassuhteessa. Useissa aikuissosiaalityön tutkimuksissa on havaittu vaikuttavuuden syntyvän asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa. (Mt., 12.) Vuorovaikutus voi parhaimmillaan edistää yhteistä luottamusta, mutta myös tuoda ymmärrystä osapuolien välille (Jokinen 2016, 144–145).

Tutkielmani on laadullinen tutkimus, jonka empiirinen aineisto koostuu kuudesta aikuissosiaalityön asiakkaan teemahaastattelusta. Tutkimus rajautuu siis aikuissosiaalityön asiakkaisiin. Tutkimukseni tieteenfilosofinen lähestymistapa on fenomenologis-hermeneuttinen, joka kuvailee avointa suhtautumista tutkimuksen aiheeseen ja, jolla pyritään ymmärtämään ihmisten kokemuksellista maailmaa. Tarkoituksena on saada ymmärrys aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksista ja merkityksistä luottamussuhteelle osana

asiakassuhdetta. (Perttula 2008.) Tutkimuksen aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysina avulla, jonka lisäksi olen käyttänyt teoriaohjautuvaa sisällönanalyysiä.

Luvussa kaksi esittelen aikuissosiaalityön- ja ohjauksen kontekstia ja siihen liittyvää tutkimuskeskustelua. Luvussa kolme käsittelen tutkimukseni keskeisiä käsitteitä. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu luottamuksen ja vuorovaikutuksen käsitteistä, ja niiden erilaisista ulottuvuuksista sosiaalityön asiakassuhteessa. Luku neljä esittelee tutkimusaineiston ja analyysiprosessin. Luvussa viisi esittelen tutkimuksen tulokset ja luku seitsemän päättää tutkimuksen johtopäätöksiin ja pohdintaan.

## 2 AIKUISSOSIAALITYÖ- JA OHJAUS TUTKIMUS- KONTEKSTINA

Tarkastelen tutkimuksessani aikuissosiaalityötä eri ulottuvuuksien kautta. Ensimmäinen niistä on aikuissosiaalityö osana palvelujärjestelmää. Svenlin ja kumppaneiden (2021) mukaan aikuissosiaalityön käsite on vahvistunut käyttöön 2000-luvulla. Aikuissosiaalityöksi on kutsuttu sosiaalitoimistoja kunnissa, joissa tehdään sosiaalityötä täysi-ikäisten asiakkaiden kanssa. (Mt., 10.) Mäntysaari (2006, 117) toteaa aikuissosiaalityön olevan palvelujärjestelmässä perinteisen sosiaalityön ydinjoukkojen kanssa tehtävää työtä, johon kuuluvat huonossa taloudessa olevat ja syrjäytyneet asiakkaat. Hänen mukaan aikuisten parissa tehtävä työ on osittain jäänyt esimerkiksi lastensuojelutyön alle sellaiseksi sosiaalityöksi, ”joka ei sisällä lastensuojelua”. Ahvenuksen (2012, 312) mielestä aikuissosiaalityö näyttäytyy palvelujärjestelmässä isommassa kuvassa sellaisena toimintana, jonka tehtävissä on kaikki se työ, mikä ei näyttäisi kuuluvan kenellekään muulle palvelulle (mt., 312). Aikuissosiaalityössä tehtävän kuvat ja sisällöt ei ole niin selkeitä ja rajattuja, kuten lastensuojelussa. Ne useimmiten vaihtelevat sen mukaan, mitä entisessä kuntien ja nykyisen hyvinvointialueen palvelujärjestelmässä on organisoitu. (Thompson 2002, 307.) Aikuissosiaalityö siirtyi muiden sosiaalipalveluiden mukana kunnilta hyvinvointialueille 1.1.2023. Hyvinvointialue on itsehallinnollinen julkisoikeudellinen yksikkö erillään valtiosta ja kunnista. Hyvinvointialueiden lähtökohtana on edistää hyvinvointia ja terveyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

Svenlin ja kumppanit (2021) toteavat, että aikuissosiaalityötä on ohjannut 2000-luvusta asti sosiaalihuoltolaki ja muut asiakaskohtaiset ja etuuksia käsittelevät lait. Aikuissosiaalityön tehtävänä pidetään muutokseen tähtäävää sosiaalityötä, joka myös ylläpitää asiakkaan elämää tavoittelevan huollollisen sosiaalityön avulla. Aikuissosiaalityön tarkoituksena on työikäisten ja työelämän ulkopuolella olevien ihmisten oman osallisuuden edistäminen. Lisäksi tarkoituksena on myös edistää heidän arkielämää ja sen sujumista, sekä turvata yhteiskunnan sosiaalista eheyttä. Aikuissosiaalityö nähdään tärkeänä sosiaalityön tehtäväkenttänä yhteiskunnassa. (Mt., 7, 10.) Vaikuttavana tekijänä yhteiskunnallisen tason näkökulmasta nähdään myös, että aikuissosiaalityön käytäntö kehittyi (Nummela 2011, 11–13).

Palvelujärjestelmän lisäksi aikuissosiaalityötä määrittävät asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet. Jokisen ja Juhilan mukaan (2008) keskeisimpiä ongelma-alueita ovat muun muassa taloudelliset haasteet, köyhyys, työttömyys, asunnottomuus, erilaiset riippuvuudet ja päihde- ja mielenterveysongelmat. Aikuissosiaalityössä tuetaan asiakasta erilaisissa elämäntilanteissa ja annetaan tarpeen mukaista ohjausta ja neuvontaa. (Mt., 16–17.) Erilaisia avun tai tuen tarpeita voivat olla lisäksi sairaudet, hoivan tarve, onnettomuudet, erilaiset riippuvuudet tai mikä tahansa, joka haastaa ihmisen arkea ja elämää. Aikuissosiaalityöhön ja muihin sosiaalipalveluihin hakeudutaan ja turvaudutaan, kun ihminen kokee olevansa avun tai tuen tarpeessa. Asiakkaan hakiessa tukea tai apua, tulee hänen pystyä luottamaan hänelle tarjottuihin palveluihin. Asiakas asettaa oman terveyden ja hyvinvoinnin näiden varaan. Jokaiselle ihmiselle oma hyvinvointi ja terveydentila ovat merkittäviä. Kokonaisvaltaisen tuen kannalta on tärkeää tietää asiakkaan elämästä hyvin yksityiskohdaisesti ja saada selvyys myös menneisyydestä, kokemuksista kuin nykyhetkestä. Sosiaalityön ammattilaisilla on tiedossa useimmiten erittäin henkilökohtaista ja merkityksellistä informaatiota. Informaation avulla voidaan edistää asiakkaan elämäntilannetta ja tukea hänen hyvinvointiaan sekä terveyttä. Iso osa hyvinvointia ja tätä prosessia on luottamus. (Zechner & Romakkaniemi 2020, 321.)

Toimeentulotuki siirtyi vuonna 2017 kansaneläkelaitokselle, mutta se ei kokonaan poistanut perustoimeentulotukeen kuuluvaa työskentelyä, vaan vie edelleen aikuissosiaalityöstä suuren osan resurssia. Työskentely on kuitenkin osaltaan enemmän ohjauksen ja neuvonnan kaltaista työskentelyä sekä yhteyden ottamista kansaneläkelaitokseen. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukipäätöksien tekeminen on paljolti aikuissosiaalityön vastuulla. (Svenlin ym. 38–39, 41.) Aikuissosiaalityössä asiakkailla useimmiten on toimeentulotuen tarve, mutta heillä saattaa olla myös erilaisia haasteita elämänhallinnassa tai mielenterveydessä, tai asiakkaalla voi olla erilaisia riippuvuuksia, kuten peliriippuvuus. Joillekin asiakkaista voi itsessään riittää täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki elämäntilanteen edistämiseksi ja akuutin tilanteen tasapainottamiseksi. Useat asiakkaat kuitenkin tarvitsevat lisäksi erilaisia sosiaalityön palveluita tai psykososiaalisia palveluita. (Kuusikko-Työryhmä & Borg 2011, 3-4.)

Aikuissosiaalityössä keskeisenä ulottuvuutena on vuorovaikutus. Svenlin ja kumppanit (2021) ovat sitä mieltä, että aikuissosiaalityön onnistuva prosessi edellyttää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Tärkeää on myös työntekijänä tuntea palvelujärjes-

telmä ja sen toimivuus. Elämäntilanteen edistämässä yhdistyvät keskeiseksi asiakassuhteen voima, positiivinen vuorovaikutus, tavoitteellisuus ja palveluodotuksiin vastaaminen. (Mt., 12.) Aikuissosiaalityö edistää asiakkaan elämäntilannetta yhdessä hänen ja asiakkaan ympärille muodostuneen verkoston kanssa. Se perustuu työntekijän ja asiakkaan yhdessä tehtyyn suunnitelmaan, jossa korostuu pitkäjänteinen sosiaalityö. (Jokinen & Juhila 2008, 16–17.)

Raunio (2009) avaa, että aikuissosiaalityö ja ylipäättään sosiaalityö esiintyy ihmiskeskisenä ja voimavarakeskeisenä työnä, jossa korostuvat toivo ja mahdollisuudet. Sosiaalityön keskellä ovat ihminen ja toivo. Sosiaalityössä ollaan asiakkaan rinnalla kanssakulkijana, tukijoina ja yhteisön jäsenenä. Kokonaisuudessaan sosiaalityö tuo esiin mahdollisuudet ja osaamiset, mikä lisää ihmisten ja erilaisten ryhmien vahvuuksia ja samalla näiden avulla auttaa rakentamaan kokonaista yhteiskuntaa. Sosiaalityön ja aikuissosiaalityön kautta siirrytään rakenteista ihmisiin. Ihmiskeskeytyksen avulla vahvuuksia ja toivoa tukeva aikuissosiaalityö ymmärtää perusteellisesti ihmisten erilaisia sosiaalisia suhteita, heidän suhdetta omaan itseensä, perheeseen ja yhteisöön. (Mt., 7.) Aikuissosiaalityön merkityksiin ja arvoihin kuuluu ihmistyö, joka on vahvasti yhteydessä ihmisen olemassaoloon ja selviytymisen kysymyksiin. Ihmistyön kautta pohdimme, mitä olemme oikeasti ihmisinä, miten haluamme tulla kohdatuksi ja minkälaista tukea tarvitsemme tai haluamme. Nämä kaikki liittyvät siihen, että tunnemme oman elämän merkityksellisenä ja niin sanotusti täysivaltaisena. Aikuissosiaalityön kautta voidaan tarkastella laajasti ihmisen elämän merkitystä, joka tapahtuu niin yhteisö- ja yhteiskuntasuhteissa. Aikuissosiaalityö ajautuu suhteissa aina asiakkaan puolelle vahvuuksien löytäjän ja muutoksen tukijan rooliin. (Ruuskanen 2011, 6.)

Aikuissosiaalityön käsitteellisiin ulottuvuuksiin kuuluvat eettiset periaatteet ja ihmisoi-keuksien näkökulma. Aikuissosiaalityön käytäntöön kuuluvat väistämättä etiikka ja sitä ohjaa tiedostetut ja omaksutut eettiset periaatteet (Laitinen & Pohjola 2010, 10). Arvot nähdään olettamuksina ja uskomuksina siitä, mikä on esimerkiksi ihmiselle hyvää tai toivottavaa. Arvot eivät ole siis kannanottoja, jotka kuvaisivat sitä millainen maailma on. Arvot tuovat esiin sitä, millaista maailmaa tavoittelemme. Arvot saavat käsitteensä sosiaalityön eettisten periaatteiden kautta, jotka kuvaavat ammattikunnan toiminnan perusteita ja lähtökohtia, ja millaisia niiden tulisi olla. Ne ovat lähtökohtaisin muodostuneet sosiaalityölle yleisesti hyväksytyjen modernien yhteiskunnan arvojen kautta. (Raunio

2009, 82–85.) Moninaisissa ja muuttuvissa asiakastilanteissa voi asiakkaan rinnalle asettuminen sekä asiakkaan tukeminen, mukana oleminen ja ylipäättään työskenteleminen tuntua myös välillä haastavalta. (Niskala 2008.)

Etiikka ohjaa taas sääntöjä ja menettelytapoja, jotka on laadittu säätelemään sosiaalityön toimintaa. Eettistä toimintaa on mahdollista arvioida ja tulkita sen kannalta, vastaavatkone esimerkiksi sääntöjä, mutta ne eivät ole vain kirjoitettuja sääntöjä. Eettiset ohjeet auttavat esimerkiksi aikuissosiaalityön ammattilaisia eettisten päätösten tekemisessä säätelemällä toimintaa erilaisten yksityiskohtien kautta tai lisäämällä ammattilaisille tietoutta eettisistä periaatteista. Eettiset periaatteet eivät ole vain ammattilaisia varten, vaan suojelevat myös asiakkaita. Eettisten ohjeiden merkitys korostuu esimerkiksi tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijän tulee tehdä interventio asiakkaan vaikeaan elämään, sillä sosiaalityöntekijä käyttää omaa organisaation antamaa valtaansa interventiossa. Edellä mainituissa tilanteissa täytyy ammattilaisten pohtia tarkkaan omaa toimintaa eettisten periaatteiden mukaisesti. Eettiset periaatteet ja niiden noudattaminen korostuu niin sosiaalityössä kuin aikuissosiaalityössä, jossa työskennellään hyvin arkojen ihmissuhdetöiden parissa ja ollaan keskellä vaativia ongelmanratkaisuja. (Raunio 2009, 90–98.)

Talentian (2017) sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestön ammattieettinen lautakunta nostaa sosiaalialan tärkeimmiksi arvoiksi ja ammattietiikan edellytyksiksi muun muassa ihmisarvon ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden sekä ihmisoikeudet. Eettisten periaatteiden kautta ammattietiikkaa sosiaalityössä kuvaillaan niin, että ihmisillä on oikeus luottamukselliseen ja arvostavaan vuorovaikutukseen, oikeus ilmaista tunteita ja negatiivisia kokemuksia, kokea osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Ihminen tulee ottaa huomioon kokonaisvaltaisesti ainutlaatuisena ja yhdenvertaisena. Hänen vahvuudet ja voimavarat tulee huomioida ja samalla tukea hänen omia voimavarojaan ja toimijuutta. Lisäksi tulee myös ehkäistä epäoikeudenmukaisuutta sekä syrjintää ja hyväksyä erilaisuus. (Mt., 7.)

Aikuissosiaalityön näkökulmasta keskeisenä lähtökohtana nähdään ihmisoikeudet. Ihmisoikeuksien toteutumista aikuissosiaalityössä haastaa muun muassa alueellisten palvelurakenteiden muutokset ja palveluiden digitalisoituminen, sillä se voi pahimmillaan johdattaa siihen, että haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt jäävät vailla tukea ja palveluita. Ihmisoikeuksia haastaa Suomessa myös oikeuksia koskevan asiantuntemuksen ja tutki-

muksen kyseenalaistaminen julkisissa keskusteluissa, mutta myös valtionhallinnon edustajien toimesta. Aikuissosiaalityössä kohdataan keskeisiä ihmisoikeuskysymyksiä, joita ovat sosiaali- ja terveystalvuiden haasteellinen saatavuus, esimerkiksi vähemmistöihin ja maahanmuuttajien liittyvä syrjintä, kouluakäymättömyys, sukupuolistunut väkivalta, perusturvan puutteellinen taso sekä vammaisten oikeuksien vajavainen toteutuminen. Huomion keskittyminen siis ihmisoikeusnäkökulmaan voi auttaa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä asiakkaiden asioihin liittyvien päätöksien teossa, mutta tukee myös suuntautumaan yhteistyössä toimimiseen ja asiakkaiden hyväksi. (Turtiainen ym. 2021, 27–28.)

Aikuissosiaalityötä määrittävät edellä mainittujen tutkimuskontekstien lisäksi vielä käytäntö ja siihen liittyvät vaikuttavaksi havaitut työskentelytavat. Svenlin ja kumppaneiden (2021, 11) mukaan Jokinen ja Juhila (2008) on luonut ensimmäisen suomalaisen aikuissosiaalityön teoksen ja luoneet kokonaiskuvaa aikuissosiaalityöstä. Tällöin jo nähtiin, että aikuissosiaalityöhön sisältyy monia erilaisia sosiaalisia haasteita ja tehtäväkuvana nähtiin tavoitteellinen työskentely. Aikuissosiaalityössä korostuu yksilölliset arvioinnit ja suunnitelmat, jossa hyödynnetään menetelmiä ja tarkoituksena on kehittää kuntouttavaa työskentelyä. Sosiaalitoimistoissa aikuissosiaalityön vaikuttavuutta toiminnassa ja muutoksessa on tutkittu 2010-luvun vaihteessa, jossa pyrittiin tunnistamaan erilaisia vaikuttavia mekanismeja. Vuorovaikutussensitiivisyys nousi keskeiseksi niin määrällisen kuin laadullisen vaikuttavuuden näkökulmasta. Tutkimuksien mukaan työorientaation tuli suuntautua ihmisten kohtaamisten taitoihin, vuorovaikutussensitiivisyyteen, suunnitelmallisuuteen ja asiakasosallisuuteen. (Svenlin ym. 2021, 11.)

Svenlin ja kumppanit (2021) esittävät Jokisen (2014) tarkastelemia onnistuneita aikuissosiaalityön prosesseja työntekijöiden näkökulmista, joista erottuu kolme tarinamallia. Kriisitilanteessa sosiaalityöntekijä nähtiin vahvana toimijana, jossa korostui asiantuntemus. Suhdetarinassa keskeisenä näyttäytyi asiakas, joka oli luottamuksellisen ja toimivan vuorovaikutuksen äärellä ja tarvitsi sosiaalityöntekijän tukea toimijuuden tukemisessa. Palvelujärjestelmätarinassa keskeisenä oli muutokseen motivoitunut asiakas, jossa kuntoutumista tukivat työntekijä ja moniammatillinen yhteistyö. Näissä kolmessa aikuissosiaalityön tarinamallissa korostuvat vuorovaikutuksen merkitys, mutta myös palvelujärjestelmän tuntemus ja toimivuus. Keskeistä on siis aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteen myönteisen muutoksen tukemisen kannalta, että huomioidaan työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja vastataan palveluodotuksiin. (Mt., 11–12.)

Aikuissosiaalityön käytännöllä on riskialttiutta joutua mielivaltaisesti viimesijaiseksi keinoksi hallita huono-osaisuutta yhteiskunnassa, joten se vaatii johdonmukaista tutkimusperusteisuutta (Svenlin ym.2021, 7). Mielestäni aikuissosiaalityössä tulee kiinnittää huomiota toimivien ja vaikuttaviksi osoitettujen työmenetelmien käyttöön ja seurata jo valmiiksi käytössä olevien vaikuttavuutta. Kandidaatintutkielmani osoitti luottamuksellisen vuorovaikutuksen aikuissosiaalityössä olevan vaikuttavuuden näkökulmasta merkityksellinen. Mielestäni käytännön työssä tulisikin kiinnittää erityistä huomiota luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen edistämiseen ja asiakastyössä pyrkiä saavuttamaan luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välille.



### **3 LUOTTAMUKSEN KÄSITTEELLISET JA KÄYTÄNNÖLLISET ULOTTUVUUDET SOSIAALITYÖSSÄ**

#### **3.1 Luottamus käsitteenä**

Luottamus voi olla uskomusta, joka perustuu ennakoitavuuteen ja samalla myös kulttuuriseen tietoon. Tällöin voimme luottaa omaan itseen, toisiin ihmisiin, ammattilaisiin ja myös instituutioihin. Äärimmillään emme kuitenkaan luota mihinkään tai yhtään kehenkään. Luottamusta ja myös epäluottamusta rakennamme tietoisella tai tiedostamattomalla tavalla. Käymme luottamuksesta sekä epäluottamuksesta keskustelua ja neuvottelua yhteiskunta- ja vuorovaikutussuhteissa. Luottamusta voidaan kuvailla muuttavana ja tilannekohtaisena käytäntönä sekä prosessina, johon voidaan vaikuttaa eri tavoin. (Franzén ym. 2020, 1-7.)

Luottamus käsitteenä on aiheuttanut kiinnostusta erityisesti siitä näkökulmasta, miten se vaikuttaa ihmisten väliseen toimintaan ja ilmenee kyseisessä toiminnassa. Luottamus nähdään toisiin toimijoihin yhdistyvänä myönteisenä odotuksena, joka edistää ja mahdollistaa yhteistoimintaan liittyvän riskin ottamisen, ja jonka varassa ihmiset toimivat muun muassa haastavissa sosiaalisissa järjestelmissä. (Hallamaa 2017, 125.) Luottamus on ihmiselle tarpeellista ja merkityksellistä heidän elämässään, sillä ihmiset ovat vastavuoroisia ja näin ajatellen useimmiten riippuvaisia toisistaan (Raatikainen 2015, 22). Vastavuoroisuudella tarkoitetaan asiakassuhteessa sitä, että työntekijä osaa kuunnella asiakastaan ja arvostaa hänen ajatuksiaan (Väisänen ym. 2009, 19).

Lähin käsite luottamukselle on luottavaisuus. Luottamuksella ja luottavaisuudella on yhtäläisyyksiä, mutta myös silti eroja. Luottamus koskee tilanteita, joissa emme tiedä, mitä meillä on vastassa. Luottamusta tarvitsemme tilanteissa, joissa olemme tekemisissä tuntemattoman ihmisen kanssa ja kun on vaikea tietää ennalta toisen ihmisen käyttäytymistä

tai emme saa tietoa toisesta ihmisestä. Luottavaisuus muodostuu tilanteissa, joissa tiedämme mitä voimme odottaa erilaisilta vuorovaikutustilanteilta. (Seligman 2000, 47–48.) Sosiaalityön kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että asiakas voi luottaa hänen työntekijäänsä ja palvelujärjestelmään. Työntekijän on tärkeä huomioida työssään, että hän on asiakkaalleen luotettava ja luottamuksen arvoinen. (Väisänen & Hämäläinen (2008a, 23.)

Luottamusta on tutkittu erilaisten tieteenalojen keskuudessa. Raatikaisen (2015) mukaan luottamus on myös henkilökohtaista, yksilöllisesti rakentuva ja tilannesidonnainen ilmiö, jossa jokaisella on myös omat uskomukset, ennakkoluulot ja kokemukset. Luottamuksen määrittelyssä sosiaalialalla ovat tiedeperustaisesti lähellä tieteenaloista sosiologia, filosofia ja psykologia. (Mt., 70, 21.) Filosofian näkökulman kautta ajatellaan, että luottamus on yhteydessä moraaliin ja moraalifilosofien mukaisesti luottamus nähdään hyvänä asiana. Luottamus voi olla kuitenkin tiedostamatonta, pakotettua ja ei-haluttua. Luottamukseen liittyy odotukset, joiden mukaan ihmiset toimivat ja käyttäytyvät pääsääntöisesti toistensa hyväksi ja ihmisten asenteet ovat toisia kohtaan huolehtivaisia kuin taas harmia aiheuttavia. (Baier 1986.) Oma ajatukseni on, että sosiaalityössä luottamus saavutetaan hyvän työskentelyn tuloksena, joka auttaa saavuttamaan yhteistyössä sovittuja ja asetettuja tavoitteita. Mielestäni on kuitenkin tärkeää muistaa, että luottamusta ei aina voida muodostaa ja aikuissosiaalityön ammattilaisten tulee kyetä suhtautumaan tähän. Meistä jokainen käsittelee luottamusta eri rooleissa ja konteksteissa.

Sosiologiassa tarkastellaan ihmistä yhteisön ja ryhmän osana, jossa ihminen niin sanotusti sosiaalistuu luottamukseen lähiyhteisössään ja voi oppia myös luottamaan (Giddens 1991). Ihminen voi siis myös näin oppia epäluottamuksen esimerkiksi varhaislapsuudenprosessissa omassa perheessään (Jalava 2006). Sosiologisesta näkökulmasta luottamus esiintyy yksilöiden välisissä suhteissa, mutta myös sosiaalisissa systeemeissä ja luottamus on myös kollektiivinen eli liittyy ryhmiin tai instituutioihin. Sosiologien mukaan luottamusta ei tarvita, mikäli ei ole sosiaalista ulottuvuutta, sosiaalista maailmaa tai ihmisten välisiä suhteita. (Lewis & Weigert 1985.) Psykologian luottamus näyttäytyy liittyvän ihmisen omaan persoonallisuuteen ja yksilöllisyyteen kohdistuvana asiana ja sen avulla myös ihmisen identiteetti muodostuu (Blomqvist 1997). Raatikaisen (2015) mukaan ihmisen perusluottamus muodostuu psykologien mielestä heidän oman persoonallisuuden ja sosiaalisen identiteetin osaksi, jolloin ihmisen kyvyt luottaa toisiin ihmisiin on pohjana toimiville suhteille (mt., 23).

Tässä tutkielmassa nojaan erityisesti Metterin (2003) määritelmiin sosiaalityön kontekstissa, joka on kirjoittanut vuorovaikutuksesta sosiaalityön näkökulmasta, jossa luottamus ja institutionaalinen luottamus sulautuvat keskenään asiakkaan asioidessa palvelujärjestelmässä. Asiakkaan ja työntekijän välille muodostunut asiakassuhde vaikuttaa siihen, miten luottamus rakentuu. Osallisuus ja osallistuminen vaikuttavat merkittävästi asiakassuhteessa luottamuksellisen vuorovaikutuksen rakentumiseen. (Mt., 95–96.) Tästä syystä myös koin tärkeänä tutkielmassani tuoda asiakkaiden omat äänet kuuluviin, jonka avulla luottamuksen rakentamista ja sen keinoja voidaan syvemmin tarkastella.

Luottamuksen olemassaolo on tärkeä yksilölle ja koko yhteiskunnalle. Luottamus yhteiskunnallisella tasolla pohjautuu luottamukseen toisia toimijoita kohtaan. Esimerkiksi talouselämän ja yhteisöllisen moraalien keskiössä on luottamus toisiin. (Myllyniemi 2012, 40.) Voimme mahdollisesti luottaa myös ihmisiin, joita emme tunne ja jotka ovat meille tuntemattomia. Tämä tarkoittaa sitä, että voimme luottaa lenkillä esimerkiksi siihen, että vastaantuleva tuntematon ihminen ei ole välttämättä vaarallinen. Institutionaalinen luottamus kuvaa sitä, että luotamme virkahenkilöiden hoitavan omat velvollisuudet ja lain palvelevan oikeudenmukaisesti jokaista. (Harisalo & Miettinen 2010, 24; Luhmann 1998, 97.) Luottamus nojautuu siis myös asiakaslakiin sosiaali- ja terveysalalla (Raatikainen 2015, 57). Asiakslain (22.9.2000/812) 1 §:n mukaan tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Luottamuksen rakentuminen ja sen säilyminen asiakkaan ja työntekijän välillä nojautuu työntekijän osoittamaan kunnioitukseen asiakasta kohtaan ja asiakkaan kokemukseen siitä, että hän tulee ymmärretyksi omana itsenään. Työntekijän tulee olla myös aidosti kiinnostunut asiakkaastaan, joka näyttäytyy työntekijän oman asenteen ja toiminnan kautta. Sosiaalialan työntekijän luottamussuhteen muodostamista asiakkaan kanssa tukee myös työntekijän tavat tuoda esille suhtautumistaan sanoin ja teoin asiakkaalle. (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 23.)

### 3.2 Luottamuksen vuorovaikutukselliset ulottuvuudet asiakassuhteessa

Sosiaalityön tärkein työväline on vuorovaikutus. Vuorovaikutus linkittyy asiakkaan kuuluksi tulemisen kokemukseen samalla kun pyritään saamaan asiakkaalle hänen tarvitsemaansa palvelua. Vuorovaikutus asiakastyössä korostaa arjen konkreettisuutta, erilaisissa tilanteissa syntyviä tunteita ja merkityksenantoa. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä muodostuu molempien osapuolien tekojen kautta, jotka sisältävät muun muassa erilaisten tulkintamaailmojen kohtaamista, merkityksenannon jännittyneisyyttä, näkökulmien ristiriitaisuutta ja osapuolten yhteisten merkitysten muodostamista. (Hänninen & Poikela 2016, 151.) Vuorovaikutukseen ja asiakkaan kohtaamiseen liittyy molempien työntekijän ja asiakkaan muodostamia mielikuvia, kokemuksia, uskomuksia ja odotuksia erilaisista myönteisistä ja kielteisistä asiakaspalvelutilanteista (Ellonen 2008, 6). Vuorovaikutus on kytköksissä vuorovaikutussuhteeseen, johon kuuluu kaksi tai useampi henkilö. Nämä henkilöt vaikuttavat toisiinsa joko sanattomasti tai sanallisesti. Sanaton viestintä luetaan ihmisestä erilaisten eleiden, ilmeiden, kosketusten tai kehon asentojen avulla. Myös äänellä ja sen voimakkuudella, nopeudella, korkeudella tai äänenpainolla on vaikutus sanattomassa viestinnässä. (Mönkkönen 2007, 28.) Sanatonta viestintää tapahtuu joko sekunneissa nopeasti ihmisestä toiseen tai ennen keskustelun alkamista muodostuu sanatonta vuorovaikutusta ihmisten välillä. (Väisänen ym. 2009, 28.) Vuorovaikutuksessa on ymmärrettävä moninaisuus ja kuinka haavoittuvainen se voi toisinaan olla. Se on mahdollista rikkoa hyvin lyhyessä ajassa, mutta parhaimmillaan se tuo yhteistä luottamusta ja ymmärrystä. (Jokinen 2016, 144–145.)

Aikuissosiaalityössä työntekijällä tulee olla vuorovaikutusosaamista, joka tukee ja mahdollistaa asiakassuhteessa yhteisen ymmärryksen luomista asiakkaan ja työntekijän välille (Mönkkönen 2007, 198). Vuorovaikutuksen muodostamiseen vaikuttavat molempien osapuolien taustat ja historia sekä tämänhetkinen elämäntilanne (Ihalainen & Kettunen 2013, 39). Aikuissosiaalityössä ammattilaisen on huomioitava ihmisten yksilöllisyydet ja hyväksyttävä jokainen asiakas aina ainutlaatuisena omana itsenään (Seikkula & Arnkil 2014, 7). Ammatillisessa vuorovaikutuksessa ja sen kehittämisessä tarvitaan myös työntekijän omaa tahtoa oppia erilaisten kokemusten kautta ja tahtoa kasvattaa omaa asiantuntijuuttaan niiden avulla (Vilén ym. 2008, 77). Asiakkaan kuunteleminen ja kuulluksi

tuleminen on usein asiakkaalle paljon tärkeämpää kuin itse puhuminen, joka korostaa läsnäolon tärkeyttä ja voimaa. Asiakassuhteen ja vuorovaikutuksen onnistuessa sillä on yhteys luottamukseen. (Raatikainen 2015, 51–52.) Työntekijän vuorovaikutustaidoilla on iso vaikutus esimerkiksi siihen, miten asiakkaan kuntoutuminen sujuu. Sen lisäksi, että työntekijän vuorovaikutustaidot kasvavat elämän oppien ja koulutuksien avulla saaduista tiedoista ja taidoista, kasvavat ne myös työntekijän omien persoonallisten ihmissuhdetaitojen avulla. (Hyytinen 2006, 29.)

Tärkeä vuorovaikutuksen tekijä on oma persoonamme ja se, kuinka työntekijänä olemme yhteydessä oman tunnemaailmaamme. Tunteiden hallitsemisessa ja ohjauksessa auttaa, kun tunnistamme omat tunteemme. Hyvän kosketuksen kautta omaan tunnemaailmaan voimme myös lisätä ymmärrystä ja kykyä empatiaan siitä, miltä ihmisistä tuntuu. (Hämäläinen 2005, 160–161, 231.) Sosiaalityöntekijän tunnetyöskentely on yhteydessä luottamussuhteeseen. Vilén ja kumppanit (2008) korostavat sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta vuorovaikutuksellista asiakkaan tukemista, joka on vaikeaa ilman tunnetyöskentelyä. Tunnetyöskentely itsessään on kuormittavaa niin psyykkisten kuin fyysisten voimavarojen puolesta, koska tunteita käsitellään molempien kautta. Sosiaalialalla työskentelevien tulee erityisesti kiinnittää huomiota omaan jaksamiseen kokonaisvaltaisesti tehdessään vuorovaikutuksellisesti tukevaa työtä. Useimmiten nähdään vuorovaikutuksen olevan kuormittavampaa, mitä kokonaisvaltaisemmin asiakkaan tilanteeseen työntekijänä tulee perehtyä. (Mt., 96.)

Työntekijän omasta voimaantumisen tulisi olla kiinnostunut, sillä Nurminen (2000) avaa, että syvälinen vuorovaikutus ja jaksaminen eivät ole keskenään toisillensa vastakohtia. Työntekijän tietoisuus omasta itsestään ja hänen kokemus voimaantumisen lähtee siitä, mikä kokemus ja aito halu työntekijällä on ymmärtää asiakasta ja kehittää vuorovaikuttajana itseään. Silloin kun työntekijä kokee, että hän voi tehdä työtään hyvin ja hänen on mahdollista kokea elämää asiakkaan kanssa yhdessä, myös työntekijän omat voimavarat voivat vahvistua lisää. Kaikista kuormittavinta sosiaalialalla on usein kiire ja tietous siitä, että aikapaine ja sen puute estävät työntekijää vastaamaan asiakkaiden tuen ja palveluiden tarpeisiin. Tämä vaikuttaa myös siihen, ettei työntekijä voi nauttia niin sanotusti hyvin tehdystä työn kokemuksesta. (Mt.) Baker (2000) tuo esiin, että työntekijän tulee huolehtia tärkeänä myös itsestään varsinkin silloin, kun hän käyttää vuorovaikutuksessa työkalunaan omaa persoonaansa. Sosiaalialalla usein työ antaa paljon, mutta työntekijän ensisijaiset voimavarat lähtevät omasta elämästään ja työntekijästä itsestään.

Työn ei tule olla ainoastaan se paikka, jossa ihminen voi hakea kokemuksia onnistumisesta ja suunnata voimiaan. (Mt.) Havaitsen, että työntekijän voimavarat linkittyvät luottamussuhteen ylläpitämiseen ja sen edistämiseen.

Vuorovaikutuksen olennaisia osia ovat myös dialogi ja kohtaaminen. Mönkkösen (2008) mukaan vuorovaikutus on onnistuessaan parhaimmillaan dialogia, joka tarkoittaa kahden ihmisen välillä syntyvää tasa-arvoista ja toista kunnioittavaa vuorovaikutusta. Dialogissa pyritään vastavuoroisuuteen ja tasavertaisuuteen. Dialogi mahdollistaa myös sen, että sen aikana on mahdollista muuttaa oma mielipide tai asenne. Asiakassuhteessa vuorovaikutuksellisessa dialogissa on tärkeää ottaa huomioon molempien asettamat vaatimukset ja pyrkiä sitä kautta yhteiseen ymmärrykseen ja saada kuva toisen osapuolen todellisuudesta. Jos luottamusta ei ole niin asiakas voi kokea olonsa turvattomaksi. Tähän vaikuttaa myös paljon se, mikäli työntekijä esittää dialogissa vain omia neuvojaan eikä huomaa asiakasta ja hänen omia tarpeitaan. (Mt.) Dialogissa voidaan rakentaa tasavertaisesti yhteistä ainutkertaista todellisuutta. Yhteistä todellisuutta luodaan yhdessä, eikä kumpikaan dialogin osapuoli voi tietää, mihin vuorovaikutuksessa tullaan päätymään, mutta se muodostuu yhteistyön kautta avoimesta, kuuntelevasta ja toista kunnioittavasta kohtaamisesta. Dialogilla ei pyritä aina yhteiseen ymmärrykseen, mutta tavoitellaan molempien osapuolien välille uutta aluetta. (Mönkkönen 2002a; 2002b.) Dialogiin vaikuttaa selvästi myös kieli ja kielenkäyttö, jotka ovat yhteydessä myös luottamuksellisen suhteen muodostumiseen. Asiakassuhteessa sosiaalialan ammattilainen voi huomaamattaan esimerkiksi käyttää ammattisanastoa, jota asiakas ei välttämättä tiedä tai ymmärrä. Se voi vaikuttaa siihen, että asiakas etäännyty työntekijästään. (Mönkkönen 2002b.)

Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää katse, joka on myös nonverbaalista viestintää. Katsekontakti voidaan jakaa kolmeen erilaiseen katsemuotoon, joita ovat sosiaalinen katse, virkakatse tai intiimikatse. Sosiaalinen katse näyttäytyy suun ja silmien rajaamana alueena, joka keskittyy koko kasvoihin. Virkakatse kuvastaa virallisuutta ja viestittää sitä, että työntekijä kokee tilanteen vain ainoastaan työasiaksi. Intiimissä katseessa asiakasta katsotaan laajemmin ja katseen käyttäminen muuttuu eri tilanteissa. (Raatikainen 2015, 112.) Luottamussuhteen kannalta esiin nousee siis selkeästi merkitykselliseksi eleet ja ilmeet, mutta myös katsemuoto. Luottamuksen rakentamisen kannalta ajattelen, että sosiaalinen- ja intiimikatse nivoutuvat yhteen, joiden avulla voimme nähdä asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja viestittää hänelle samalla elein ja ilmein kuulluksi ja ymmärretyksi

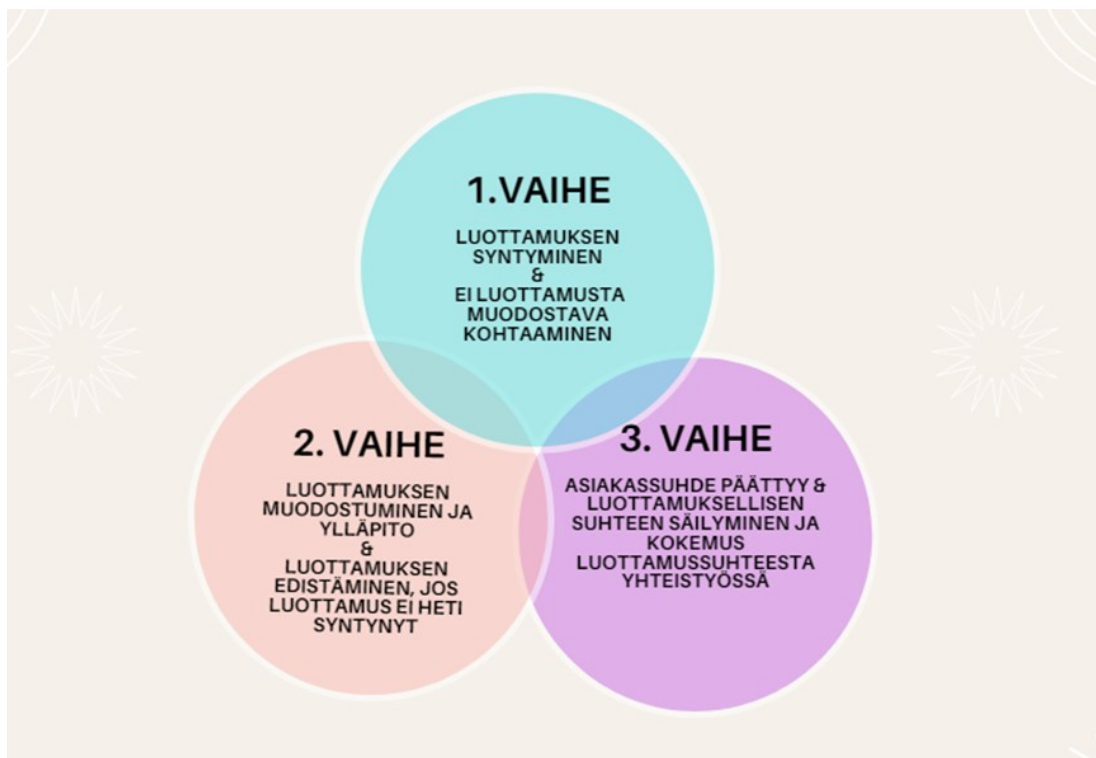
tulemista. Virkakatse vuorovaikutuksessa vaikuttaa pois työntävältä ja epäluottamusta aiheuttavalta katseelta, sillä työntekijä antaa asiakkaalle mielestäni ymmärryksen olevansa ”vain töissä”, mutta aito kohtaaminen jää huomioimatta. Virkakatse on joskus myös tarpeen esimerkiksi tiettyjen palveluiden myöntämisessä ja viranomaisvaltaa käyttäessä, jolloin yllä mainittujen kolmen eri katsemuodon yhteennivoutuminen ja niiden välillä tasapainottelu on osa kohtaamista.

Luottamusta vahvistavana vuorovaikutuksena kielenkäytössä on myös tärkeää, että työntekijät myöntävät omat mahdolliset virheensä. Myös vieras kieli, tulkin käyttö ja kulttuurierot voivat olla haasteena rakennettaessa luottamusta asiakassuhteessa. Välillä kielenkäytön ja vuorovaikutuksen lisäksi voidaan tarvita läsnäoloa ja tilan ja ajan antamista. Jos asiakasta on kohdannut esimerkiksi suru tai jokin ikävä tilanne, voi luottamusta lisätä oikeiden sanojen löytyminen tai pelkästään läsnäolon muodot. Aina ei ole pakko puhua ja asiakkaalle on myös annettava lupa olla puhumatta ja tämä on hyvä myös tarvittaessa todeta ääneen. (Raatikainen 2015, 111.) Auttamistyön perusedellytys on se, että välitämme ihmisestä. Vuorovaikutukseen pohjautuvan työn tärkein lähtökohta on ihmisten välinen kohtaaminen. Kohtaaminen luo pohjan auttamistyölle, jonka kautta voidaan luoda yhteys ja herättää joko luottamusta tai epäluottamusta. Kohtaamisella voidaan siis vahvistaa, mutta pahimmillaan myös vahingoittaa ihmistä, ja toiminnan vaikuttavuuden perustana on tästä syystä onnistunut kohtaaminen. Kohtaaminen on moniulotteista, joka tahtuu kasvokkain toimintana. (Pohjola 2006, 52.) Hyvä asiakassuhde sisältää oikeanlaisen asiakkaan kohtaamisen ja kohtelemisen asiakassuhteessa (Hyytinen 2006, 29).

Samalla kun työntekijä ja asiakas kohtaavat sosiaalialalla, kohtaavat myös erilaiset kiintymyssuhdemallit, joita tarkastellaan psykologisista näkökulmista. Vuorovaikutustilanteiden ymmärtäminen lähtökohtaisesti alkaa siitä, kun työntekijä pohdiskelee omaa kiintymyssuhdemallia ja miettii, millä hän voisi kehittää itseään psyykkisesti turvallisemmaksi. Työntekijän ymmärrys omasta tavastaan kohdata asiakas helpottaa myös asiakkaan tilanteen kohtaamista. Vuorovaikutustaitojen kehittäminen ei vaadi vaan sitä, että työntekijä ymmärtää asiakasta. Sen kannalta tärkeää on myös tutkia omia taustoja työntekijänä ja niiden seurauksia vuorovaikutukseen. Työntekijän on merkityksellistä kiinnittää huomiota sosiaalialalla siihen, että asiakkaalla on oikeus ilmaista perustunteita, joita voi olla ilo, suru, nautinto, suuttumus, pelko ja hämmennys. Esimerkiksi se, että asiakas suuttuu, ei välttämättä tarkoita työntekijän toimineen väärin tai sitä, että tämä olisi huono omassa työssään. On merkittävää pysähtyä kuuntelemaan asiakasta ja pohtia, mistä

kaikesta asiakkaan suuttuminen voi kertoa kokonaisuudessaan. Mikäli työntekijällä itsellään on kokemuksia turvallisuudesta kiintymyksestä, hän uskaltaa todennäköisesti myös käsitellä omia tunteita ja vuorovaikutus voi tuntua luontevalta ja palkitsevalta. (Vilén ym. 2002, 26–27.)

Raatikainen (2015, 70) kuvailee luottamusta asiakassuhteessa kolmen eri vaiheen mukaisesti. Asiakasprosessiin kuuluvat aloitusvaihe, työskentelyvaihe ja prosessin päätös vaihe (Kuvio 1). Mielestäni vaiheet ovat erittäin merkityksellisiä huomioida asiakassuhteessa luottamuksen muodostamisen ja sen ylläpitämisen näkökulmasta. Seuraavaksi haluan korostaa, mitä näihin kolmeen luottamus asiakassuhde vaiheeseen kuuluu, sillä koen näiden vaiheiden olevan merkityksellisiä ymmärtää työntekijän roolissa osana aikuissosiaalityön asiakassuhteita. Lisäksi nämä kolme vaihetta kiteyttävät luottamuksen merkityksen vuorovaikutussuhteessa.



Kuvio 1 Luottamus asiakassuhteen kolmessa päävaiheessa (Raatikainen 2015, 70).

**Ensimmäisessä vaiheessa** (Kuvio 1.) kuvaillaan, että jokainen kokee luottamuksen muodostumisen yksilöllisesti. On mahdollista, ettei luottamussuhdetta synny työntekijän ja asiakkaan välille, sillä asiakkailla voi olla aikaisempia epäluottamuskokemuksia, joka näkyy varauksellisuutena ja ennakkoluuloina yhteistyötä kohtaan. (Raatikainen 2015, 70–



72.) Epäluottamus voikin ajaa ihmisen siihen, että hän sulkee itsensä erilaisista yhteistoiminnoista ja rajoittaa myös omaa toiminta- sekä muita mahdollisuuksiaan (Hallamaa 2017, 131). Aloitusvaiheessa on tärkeää luottamuksen muodostamiseksi, kuinka asiakas otetaan vastaan. Tähän nivoutuvat kunnioittava kohtaaminen, ystävällisyys, välittäminen, empatia ja esimerkiksi aika. Aloitusvaiheessa kiinnitetään myös huomiota koko henkilökunnan osalta erityisesti siihen, ettei työntekijöiden vaihtuvuus kuormittaisi luottamuksuhteen muodostamista asiakassuhteessa. Rakenteelliset tekijät vaikuttavat paljon luottamuksen syntymiseen ja sen rakentamisen eri vaiheisiin. (Raatikainen 2015, 70–72.) Käsitellen rakenteellisia seikkoja myöhemmin. Kananojan (2007) mukaan nähdään, että työntekijät eivät aina myös itse sitoudu yhteistyöhön asiakkaan kanssa riittävästi. Usein tähän liittyy heidän mielessään oleva työsuhteen päättymisen tai siirtyminen johonkin muuhun työtehtävään. (Mt., 111.)

Asiakkaan ja työntekijän ensikohtaaminen on merkityksellinen hetki, sillä asiakassuhde lähtee muodostumaan sen hetken perusteella. Ensikohtaamiseen kuuluu erilaiset ennakkoluulot ja asenteet sekä poikkeavat odotukset, osapuolten motiivit ja toivomukset toista ihmistä ja heidän muodostamaa yhteistyötä kohtaan. (Raatikainen 2015, 69.) Ensikohtaaminen ohjaa molempia osapuolia näkemään ja toimimaan. Ensivaikutelma kantaa eteenpäin ja ensivaikutelma ei muutu välttämättä kovin helposti ja kiinnitämme huomiomme sellaisiin kohtiin, jotka kumpuavat aiemmin syntyneistä käsityksistämme. Ensivaikutelman pystyy luomaan vain kerran. (Keskinen ym. 2012, 4.) Mikäli asiakas tuntee häpeää, tai työntekijällä ja asiakkaalla on molemmilla ennakkoluuloja, tietämättömyyttä tai työntekijä kokee kiirettä tai aikapainetta, voi vuorovaikutus estyä kokonaan. Aikuissosiaalityön asiakkaalle avun hakeminen jo itsessään liittyy riskin ottamiseen. (Matthies ym. 2021, 194.) Onnistuneesti alkaneessa asiakassuhteessa on syytä huomioida kaksi tulokulmaa. Alkuun täytyy kiinnittää huomiota asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyösuhteeseen. (Raatikainen 2015, 69.) Seuraavaksi tulee huomioida asiakkaan näkemys lähtötilanteesta ja arvioida, sitä millaista muutosta sekä millä erilaisilla keinoilla sitä voidaan tavoitella (Kananoja ym., 2011).

**Toisessa vaiheessa** luottamusta tullaan rakentamaan, vahvistamaan ja ylläpitämään koko ajan työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Luottamuksen ylläpitämisen kannalta on merkityksellistä tiedonkulku ja ajantasaisuus. Rakenteellisesti jäsentyneet toimintatavat ja toimintakulttuurit edistävät luottamuksen ylläpitoa asiakassuhteessa. Luottamusta on mahdotonta antaa toiselle ihmiselle, jos hän ei halua sitä ottaa vastaan tai

ei ole valmis siihen. (Raatikainen 2015, 72–73.) Asiakkaan auttaminen mahdollistuu vain yhteistyösuhteissa, joissa asiakas on halukas työskentelemään ja työntekijä halukas auttamaan asiakastaan (Särkelä 2011, 35). Luottamus ei synny, ilman molempien sitoutumista siihen. Työntekijän tulee olla rohkea ja samalla hänellä tulee olla emotionaalista herkkyyttä, että hän voi asettua asiakkaansa saappaisiin. (Raatikainen 2015, 72–73.) Ammattilaisten on mahdollista edistää luottamusta sitoutumisen, rehellisyyden, toivon, huolenpidon, odotusten ja tekojen sekä oman rohkeuden avulla. On keskeistä, että työntekijällä on kyky toimia ja ratkaista asiakkaan haasteita ja ongelmia, mutta myös tunnistaa asiakkaan oma voimavarakeskeisyys ja toimijuus auttaa itseään. (Brekke ym. 2017, 53, 57, 62–63.) Luottamuksen ylläpito ja säilyminen edellyttää tärkeänä asiakkaan omaisuuden, terveyden ja perusoikeuksien suojaamista. Tähän sisältyy myös ammattietiikka, vaitiolon ja salassapitovelvollisuus. On myös mahdollista, ettei luottamusta voida muodostaa, kun kyseessä on muun muassa jonkun oikeusturva. On kuitenkin muistettava työntekijänä tietynlaiset rajat asiakkaan turvallisuudessa, oikeusturvassa sekä lain määrittämässä ehdoissa. (Raatikainen 2015, 72–73.)

**Kolmannessa vaiheessa** ollaan loppuvaiheessa, jossa asiakassuhteen kannalta olennaisia ovat yhteistyön loppumisen ajankohdat ja selkeys. Tämän avulla ei synny turhia odotuksia ja siitä syntyviä pettymyksen tunteita. Mikäli asiakkaalla jää tässä vaiheessa huono kokemus, voi se kulkea hänen mukanaan uusiin sosiaalialan ammattilaisten kohtaamisiin. Kaikista olennaisinta on, että luottamuksellinen työskentelyprosessi on avoin, selkeä ja saavutettu yhteistyössä. Myös työntekijät hyötyvät luottamuksellisesta työskentelyprosessista ja voivat saada hyvää palautetta työstään ja hyödyntää onnistunutta kokemusta kehittämiseen työtään. (Raatikainen 73–74.) Onnistuessaan luottamus auttaa asiakasta vahvistamaan myönteistä sekä luottavaista asennetta tulevaisuudessakin muita ihmisiä kohtaan. (Hallamaa 2017, 131.) Vaiheet ovat mielestäni tärkeitä luottamuksen rakentamisen näkökulmasta, mutta aina luottamuksen rakentaminen ei välttämättä toteudu näiden vaiheiden mukaisesti ja voi olla, että luottamusta ei onnistuta muodostamaan tai sitten se jätetään tietoisesti kokonaan muodostamatta asiakkaan kanssa. Mikäli luottamusta ei synny, voidaan ajatella, että ei edetä luottamuksen kolmanteen vaiheeseen, vaan luottamuksen rakentaminen jää kesken. Mielestäni on tärkeää muistaa yksilöllisyys, joka voi vaikuttaa luottamuksen rakentamisessa. Yllä esitetyt kolme luottamussuhteen päävaihetta on kuitenkin sosiaalityöntekijänä hyvä tiedostaa ja pyrkiä kohti luottamuksen edistämistä.

Asiakkaan ja työntekijän välinen kahdenkeskinen tapaaminen on usein sisällöltään arka-luontoisempaa ja niin sanotusti myös terapeuttisempaa, kuin esimerkiksi asiakkaan ympärillä usean eri yhteistyötahon edustajien kesken verkostotapaamisilla. (Ranta 2020, 34.) Tapaamiset työntekijän toimiston ulkopuolella vaikuttavat muuttavan vuorovaikutustilanteen sisältämää dynamiikkaa. Jos tapaamiset tapahtuisivat esimerkiksi ulkona, ei olla niin sanotusti kummankaan ”maalla”, jolloin molemmat osapuolet ovat vierailijoiden roolissa. Institutionaaliset valtasuhteet eivät ole tästä näkökulmasta niin isot ja näin yhteistyösuhde voi syntyä helpommin dialogiseksi ja tasavertaiseksi. (Ife 2008, 196; Ranta 2020 34–36.) Aikuissosiaalityössä tapaamiset on mahdollista toteuttaa toimiston tai muun paikan lisäksi myös asiakkaan omassa kodissa, jolloin koti on asiakkaan hallitsema alue. Työntekijä toimii näin vierailijan roolissa. (Juhila ym. 2016, 28.) Kotiin vietävässä sosiaalityössä sovitaan usein ennalta yhdessä asiakkaan kanssa kotikäynnit (Juhila 2018, 158, 161). On muistettava työntekijänä, että asiakas päättää aina päästääkö hän työntekijöitä omaan kotiinsa ja minkälaiset toimintatavat hänen kodissaan vallitsevat (Ranta 2020, 34). Asiakkaan kotikäynneillä työntekijältä vaaditaan asiakkaan yksityisyyden kunnioittamista (Hurtig 2003, 122). Asiakkaan kotiin päin tehtävässä sosiaalityössä, voi se parhaimmillaan antaa asiakkaalle itselleen valtaa vaikuttaa kohtaamisen kulusta verrattuna institutionaalisiin tiloihin. Tämä voi edistää avointa kohtaamista asiakkaan ja työntekijän keskuudessa. (Juhila 2018, 162–164.)

Kotia voidaan tarkastella monien näkökulmien avulla. Keskityn tässä tutkielmassa tarkastelemaan kotia paikkana, jossa tehdään hyvinvointityötä. Koti on yksityinen paikka, johon sisältyy erilaisia merkityksiä niin ajan, menneisyyden muistojen, nykyisyyden ja tulevaisuuden suunnan suhteen. Kotona on mahdollista kokea yksinäisyyttä ja ulos lähteminen voi olla haasteellista, mutta se voi pitää sisällään myös vahvaa toimijuutta, onnistumisen iloja, halua oppia uutta ja pärjätä itsenäisesti. Koti muodostuu kuulumisena johonkin, johon liittyy sosiaalinen kanssakäyminen sisältyen kulttuuriset, sosiaaliset ja yksilölliset normit. Koti voi olla paikka, jossa ihminen saa olla oma itsensä, poissa isoista julkisista ihmismassoista sekä vilinän keskeltä ja muiden tuntemattomien katseilta. (Raitakari ym. 2022.) Tedren (2006) mukaan koti voi myös aiheuttaa pelkoa, turvattomuutta ja tuoda esiin riittämättömän huolenpidon ja yksinäisyyden. Se voi myös toisinaan olla haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten ”vankila”, josta ei ole vaihtoehtoja tai mahdollisuuksia päästä ulos. (Raitakari ym. 2022, 9–10.)

Aikuissosiaalityössä haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kotikäyntityö pitää sisällään silti monenlaisia riskejä. Kotikäynneillä voidaan nähdä asiakkaan eristäytyneisyys ja myös haasteet kodin huoltamisessa ja laiminlyönti omien perustarpeiden osalta. Asiakkaat voivat kokea myös kotikäyntien vuoksi tulleen leimatuiksi, kun esimerkiksi työntekijän auto on asiakkaan pihassa ja se mahdollisesti voi paljastaa naapurille tai ohikuljalle asiakkaan tarvitsemasta tuen tarpeesta. Esimerkiksi pienissä yhteisöissä tai pienillä paikkakunnilla kaikki voivat tuntea toisensa ja näin ihmissuhteet myös limittyvät toisiinsa, lisäksi sukujen omat tarinat ja omat paikat ovat merkityksellisiä. On tärkeää tunnistaa nämä kontekstitekijät aikuissosiaalityön riskien näkökulmista kotikäyntityössä. (Raitakari ym. 2022, 249.)

Riski ja luottamus käsitteinä kulkevat myös yhdessä. Nähdään, että jos asiakkaan ja työntekijän välillä vallitsee luottamus, riskit kotikäynneillä pienenevät. (Raitakari ym. 2022, 250.) Luottamus pitää sisällään valmiutta kohdata haavoittumisen ja petetyksi tulemisen riskit (Poppo ym. 2016). Luottamusta voidaan vahvistaa kuitenkin esimerkiksi sovitusta asioista kiinni pitämisellä ja näin vähentää selkeästi elämästä epävarmuutta. Luottamus ja riski kotikäynneillä ovat sellaisia ilmiöitä, joita asiakassuhteessa työntekijä ja asiakas neuvottelevat välillään vuorovaikutuksessa. (Raitakari ym. 2022, 250.) Esimerkiksi sosiaalityöntekijät voivat olla ainutlaatuisessa asemassa puhuttaessa kodin merkittävyyden ymmärtämisestä. On silti mahdollista, että sosiaalityössä hukataan ymmärrys kodin sisältämästä emotionaalisuuden tarpeellisuudesta. Se voi vaikuttaa huomattavasti sosiaalityön käytäntöihin. (Buckland 2020, 77.) Asiakkaan kotia tulee kunnioittaa, sillä muuten on mahdollista, että koti institutionalisoituu (Juhila 2018, 163). Voidaan siis ajatella, että jos työntekijät toimivat samalla tavalla kuin toimistoissaan, voivat he menettää mahdollisuuden tutustua asiakkaaseen kokonaisvaltaisesti ja voivat myös rikkoa samalla asiakkaan oikeutta kotirauhaan.

Luottamus näyttäytyy tärkeänä myös kotikäyntityön osalta. Koti näyttää olevan turvallinen ja myönteinen kohtaamisen paikka silloin, kun asiakas luottaa työntekijään. Myös työntekijän kokiessa luottamusta asiakkaaseen, voi hän kokea kodin olevan riittävän turvallinen työskentelyn ympäristöksi. (Raitakari ym. 2022.) Koti aikuissosiaalityön kannalta vaatii työntekijöiltä ja asiakkailta kykyä hypätä tietynlaisiin position ”saappaisiin”, jonka avulla muuttuvat rakenteelliselle kohtaamiselle olennaisimmat vastuu- ja kontrolliasemat (Holmberg & Ranta 2021, 65).

Edellä käsitellyt vuorovaikutuksen erilaiset ulottuvuudet näyttäytyvät olevan erittäin tärkeä osa luottamussuhdetta. Ilman vuorovaikutusta ei ole luottamusta ja toisinpäin. On siis keskeistä tarkastella vuorovaikutusta osana luottamusta eri konteksteissa.

### **3.3 Asiakslähtöisyys luottamuksen lähtökohtana**

Asiakslähtöisyys on työkalu, jonka avulla toteutamme laadukasta sosiaalityötä (Raunio 2010, 103). Monesti ajatellaan, että hyvinvointipalvelut tukevat asiakslähtöisyyttä, kun palvelut lähtevät asiakkaiden tarpeista (Laitinen & Pohjola 2010, 65). Rostila (2001) kuvailee asiakslähtöisyyden olevan sitä, että asiakkaiden omia ajatuksia ja toimintaa kunnioitetaan. Asiakkaan oma toiminta vaikuttaa siihen, miten prosessi etenee asiakassuhteessa samalla saadessaan asiallista kohtelua, joka pohjautuu yhdessä tekemiseen. Suhde perustuu luottamukselle ja avoimuudelle. (Rostila 2001, 39–40.)

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat saattaneet elämässään kokea epäoikeudenmukaisuutta, menetyksiä, alistuksia ja muita tilanteita, jotka ovat voineet heikentää heidän omaa luottamusta itseensä, tulevaisuuteen ja sosiaalityöhön. Voimavarakeskeisyys ja sen vahvistaminen voi parhaimmillaan tukea asiakasta ja hänen ympäristöä tuottamaan erilaisia mahdollisuuksia ja asiakkaan osaamista sekä kykyä. Voimavarakeskeisyyden avulla voidaan myös tukea asiakkaan itseluottamusta, toimijuutta ja kykyä määrittää tavoitteita. Tätä sosiaalityöntekijä voi tukea asiakkaan rinnalla yhteistyön avulla. (Matthies ym. 2021, 191.)

Sosiaalityö ei ole pelkästään palvelutarpeisiin vastaamista asiakslähtöisesti. Sen avulla pyritään myös selvittämään ongelmatilanteita ja tavoittelemaan muutosta. Muutoksen onnistumiseksi tarvitaan työntekijöiden uskoa asiakkaaseen. Usko asiakkaaseen voi myös horjua, kun sosiaalityössä kohdataan haastavia asiakastilanteita. (Raunio 2010, 103.) On tärkeää jättää epäusko syrjään asiakasta kohtaan, sillä se vie herkästi huomion asiakkaan ongelmien ja vaikeuksien ympärille. Näiden sijaan on tärkeää nähdä asiakkaan voimavarat. Voimavarakeskeisyys näyttäytyy asiakslähtöisyyden yhtenä periaatteena. Keskeistä on kuulla asiakasta ja mennä eteenpäin kohti hänen asettamia tavoitteita. (Rostila 2001,

40–42.) Työskenteleminen asiakkaan kanssa perustuu yhdessä asiakkaan kanssa toiminnan ja tavoitteiden määrittelyyn, jolla vahvistetaan asiakkaan omaa uskoa positiiviseen muutokseen ja sen mahdollistumiseen (Raunio 2010, 104).

Yhteistyösuhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä voidaan tarkastella sosiaalisena kokemuksena, joka voi mahdollisesti vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Toimijuus siis vahvistuu mikäli, asiakas kokee kohtaamisessa, että työntekijällä on aito halu auttaa häntä. Lisäksi toimijuus vahvistuu asiakkaan kokiessa, että hänestä välitetään sekä hänen ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan, samalla työntekijän uskoessa asiakkaan kykyihin ja muutoksen mahdollisuuteen. (Kananoja 2007, 108.) Luottamussuhde vaikuttaa myös asiakkaan toimijuuteen. Se muodostuu tutussa ja kestävässä aikuissosiaalityön asiakassuhteessa, jota tukee kun asiakas voi tuntea, että työntekijä on aidosti läsnä, häntä varten ja haluaa hänen parastaan. Ilman luottamusta toimijuuden muodostaminen asiakasprosessissa on haastavaa. Työntekijän kokonaisvaltainen ja syvälinen tutustuminen asiakkaan kokonaistilanteeseen edistää asiakkaan toimijuutta sekä autonomiaa. Työntekijältä se edellyttää asiakkaan tilanteeseen pysähtymistä ja keskittymistä huolellisesti, rohkeutta ja luottamuksen muodostamista. (Tuominen 2021.) Toimijuudella tarkoitetaan ihmisen kykyä ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämään ja siihen sisältyviin tilanteisiin, toimintoihin tai toisiin ihmisiin. Yleistä sille on myös, että ihminen tunnistaa oman toimijuuden. (Tuominen 2021, 102.)

Työntekijän tulee asiakassuhteessa antaa tilaa asiakkaalle, hänen omille toiveilleen ja työskentely tavoilleen. Asiakkaalle ei tule asettaa niin sanottuja valmiita malleja. Asiakkaan mukaan ottaminen ja hänen ajatuksien kysyminen voi antaa asiakkaalle toivoa ja uskoa siihen, että muutos hänen elämässään on mahdollista. Sosiaalityön ammattilaisen on tärkeää osoittaa uskoa asiakkaaseen ja hänen omiin mahdollisuuksiinsa elää itsenäisesti omaa elämäänsä. Toimijuuden huomioon ottaminen työskentelyotteessa mahdollistaa asiakkaalle kokemuksen siitä, että hän ei ole vain asiakas. (Rissanen 2021.) Työntekijällä on tärkeä rooli tukea asiakasta tunnistamaan omat voimavaransa, mutta myös näkemään omat asiansa oikeanlaisissa mittasuhteissa. Työntekijältä edellytetään osaamista herättää ja edistää asiakkaan toivoa omassa elämässään. (Aho 1999, 69, 71.)

Asiakkaiden mennyt ja nykyinen elämä on tärkeä ymmärtää työntekijänä, millaisena ne esiintyvät sosiaalisina kokemuksina ja miten ne ovat mahdollisesti muokanneet asiakkaan elämää. Jokaisen elämäntilanne on yksilöllinen eivätkä samankaltaiset elämäntilanteet

kuitenkaan tarkoita välttämättä sosiaalisina kokemuksina asiakkaille samaa. Ne eivät myöskään vaikuta välttämättä heidän elämänjatkumoonsa samaa kuin esimerkiksi toiselle asiakkaalle. (Kananoja 2007, 105; Vilén ym. 2008, 55.) Ihminen ihmiselle eli asiakkaan tavallisena ihmisenä näkeminen tukee hänen kokemustaan tulla arvokkaasti kodahtuksi, joka nyt tarvitsee elämäntilanteensa vuoksi apua ja tukea. Asiakas tulee siis kohdatuksi subjektina ja hän on elämänsä paras asiantuntija, joka hyväksytään omana itsenään, ilman tuomitsemista. (Laitinen & Kempainen 2010, 155, 161.)

Kandidaatintutkielmassani korostui, että luottamus edellyttää yhteistyötä ja taas toisinpäin yhteistyö tarvitsee luottamusta. Laitinen ja Pohjola (2010) toteavat, että sosiaalipalvelut ovat lainmukaisia ja oikeita ainoastaan kansalaisten luottaessa niiden toimivuuteen ja siihen, että ne kykenevät auttamaan. Yhteistoiminnan lähtökohtana on luottamuksen rakentuminen. Luottamuksen rakentuminen voidaan jakaa uskoluottamukseen tai asialuottamukseen eli vuorovaikutuksesta lähtevään luottamukseen tai järjestelmään pohjautuvaan luottamukseen. Auttamissuhde vaatii molempia luottamuksen malleja onnistuakseen. (Mt., 72–73.)

Yhteistyö ihmisten keskuudessa ja yhdessä toimiminen pohjautuvat luottamukselle. Luottamusta voi vahvistaa tietoisella tavalla. Eri osapuolten on mahdollista haastaa tai jopa estää luottamuksen muodostaminen, jos tarkoituksena on haastaa vuorovaikutusta. (Raitakari ym. 2022, 253.) Vuorovaikutuksessa sosiaalialan työntekijällä, mutta myös itse asiakkaalla on merkittävä vaikutus siinä edistävätkö he puolin ja toisin luottamusta sekä toimivan suhteen muodostumista, vai estävätkö he mahdollisuuden luottamuksen muodostamiseen ja toimivan suhteen luomiseen (Jokinen 2014; Järvinen 2015). Hyvän vuorovaikutuksen avulla voidaan edistää osapuolien molemminpuolista yhteistä ymmärrystä ja sen muodostumista. Yhteisen vuorovaikutuksen kautta on mahdollisuus vastata molempien odotuksiin ja edistää luottamuksen rakentamista yhteistyössä. (Rostila & Vinnurva 2013, 211–218; Järvinen 2007, 56–64.)

Aikuissosiaalityössä tavoitellaan muutosta asiakkaan elämässä. Luottamuksellinen- ja kannustava asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde vahvistaa asiakkaan omaa motivoitumista tavoittelemaan omaa riittävää hyvinvointia, terveempää elämää ja osallisuutta. (Tuikka & Okulov 2021.) Sosiaalityössä luottamus on merkittävä, koska se näyttää esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välisen työskentelyn tuloksen. Se myös mahdollistaa tavoitteiden saavuttamista. (Järvinen 2007, 143.)

Asiakassuhteessa sosiaalialan työntekijä on ammattilainen ja asiakas on siis apua ja tukea tarvitsevana. Suhteen päätavoitteena on edistää asiakkaan elämäntilannetta, voimaantumista ja toimijuutta. Asiakassuhde pitää sisällään käsitteitä luottamus, avoimuus, rehellisyys, empatia ja itsemääräämisoikeus. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat erilaisia ja osalla voi haastavien elämäntilanteiden vuoksi kokemus tulla torjutuksi, joka vaikuttaa suhteen rakentumiseen. Tämän vuoksi asiakkaan ja ammattilaisen väliseen luottamussuhteen rakentumiseen voi mennä aikaa. (Jokinen 2016, 142–143.) Ihmisen auttamisessa tarvitaan luottamusta (Raatikainen 2015, 56).

Sosiaalityön ammattilaisen muodostava vuorovaikutus asiakkaan kanssa on työskentelyn kannalta erityisen tärkeää, koska sosiaalialalla asiakassuhteet ovat moninaisia. Työntekijä pyrkii asiakassuhteessa saamaan aikaan positiivisia muutoksia, mutta myös tukemaan asiakkaan arjen toimintakykyä ja toimimaan kuntouttavan työotteen mukaisesti. (Raatikainen 2017, 17.) Asiakkaan elämän kokonaistilanteen ymmärtäminen työntekijänä vaatii asiakkaan kohtaamisen ihmisenä eikä pelkkänä avuntarvitsijana sekä asiakkaan kokonaisvaltaisen tuntemisen. Edellä mainitut ovat keskeisiä tekijöitä sosiaalityössä asiakasta tukeessa. Asiakas on toimija, jolla on tavoitteet, unelmat ja arvot, jonka mukaisesti hän yrittää rakentaa omaa elämäänsä. Niillä on iso vaikutus auttamisprosessissa. Sosiaalityön asiakas on aina yhteistyökumppani, jonka kanssa ratkaistaan ongelmatilanteita, mikäli hänen ympärillään on häiriötilanne tai sen uhka. (Eskola 1982, 120, 122.) Onnistuessaan vuorovaikutus on pohjana sille, että asiakas voi myös jatkossa hyödyntää omia voimavarojaan ja kykyjään oman elämäntilanteen ymmärtämisessä ja mahdollisesti myös korjaamisessa. (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2011, 28.)

Luottamuksen syntymiseen liittyy myös riskinottomekanismi. Luottamuksen muodostaminen asiakkaan ja työntekijän välille edellyttää, että asiakas voi puhua omista huolistaan ja kertoa omista asioistaan työntekijälle samalla uskoen asioiden muuttuvan parempaan suuntaan. Se tukee asiakasta valitsemaan muutoksen suunnan, joka on myös asiakkaalle yhtä aikaa riskin ottamista. (Matthies ym. 2021, 194.) Asiakkaan tulee luottaa työntekijään ja siihen, että hän haluaa asiakkaan hyvää ja pyrkivän asiakkaan etujen mukaisiin ratkaisuihin (Banks 2006, 17). Yhteisen ymmärryksen ja näkemyksen saaminen edellyttää, että molemmat osapuolet asiakassuhteessa saavat kertoa oman näkökulman asiasta ja tulla myös aidosti kuulluiksi. Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde turvaa myös sen, että asioista voidaan olla eri mieltä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 156.)



Luottamussuhteessa läsnä ovat siis aina valta, riippuvuus ja haavoittuvuus. Asiakkaat kertovat henkilökohtaisista asioista esimerkiksi luotettavalle henkilölle, kuten ammattilaiselle. Luottaja on siis niin sanotusti riippuvainen luottamuksen vastaanottajasta eli esimerkiksi sosiaalityön ammattilaisesta hänen oman tärkeän asiansa äärellä. (Sevenhuijsen 1998, 7–8.) Tässä korostuvat tärkeänä eettiset periaatteet ja niiden mukaan toimiminen sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän tulee toimia eettisesti ja moraalisesti ja hänellä tulee olla halu auttaa muita, mutta myös aidosti välittää. On muistettava tärkeänä, ettei kukaan ihminen voi olla täydellinen ja sosiaalityössä työskentelevän ei myös tarvitse tykätä jokaisesta ihmisestä. On ensiarvoista kohdella jokaista asiakasta asiallisesti ja ymmärtäväisesti ja muistaa, että jokaisella on oikeus saada apua ja tukea, riippumatta heidän taustoista ja tilanteista. Asiakas ja työntekijä yhteistyössä arvioivat tuen ja avun tarpeellisuuden. Aikuissosiaalityön ammattilainen toimii eettisten periaatteiden mukaisesti, joka korostaa oikeudenmukaisuutta ja ihmisarvoja kunnioittavaa työskentelyä. (Niemelä 2011, 42.)

### **3.4 Luottamuksen esteet ja epäluottamus asiakassuhteessa**

Luottamus ja epäluottamus vaikuttavat toisiinsa eli ne kulkevat dynaamisessa suhteessa (Raatikainen 2015, 132). Luottamusta ja epäluottamusta ei nähdä kuitenkaan kahden maailman jakajana. Ne eivät ole siis keskenään kontradiktoria eli ristiriidassa vaan kontrarisia vastakohtia eli yhtä aikaa epätosia, joka tarkoittaa, että ympärillämme on monia ihmisiä, joihin 'luotamme tai emme luota'. Nämä ihmiset ovat pois luottamusrelaatiostamme. (Hallamaa 2017, 129.) Aikuissosiaalityössä siis työntekijä voi luottaa asiakkaaseen, vaikka asiakas ei luottaisi työntekijään. Luottamusta ei nähdä myös sokeana, vaan se vaatii tietoon hyväksytyyn perusteeseen (Hallamaa 2017, 129). Asiakassuhteessa asiakas näin ollen tarvitsee aiempia hyviä kokemuksia vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa, joka edistää häntä tuntemaan luottamusta työntekijään. Luottamus ei ole kuitenkaan rajatonta eikä siihen kuulu sisältyä aina kaikkea, joka on tärkeä muistaa (Hallamaa 2017, 129).

Epäluottamukseen voi vaikuttaa sosiaalityössä työntekijän epäammattimainen tai epäasiallinen käytös. Tähän vaikuttavat usein työntekijän omat arvot ja asenne. Epäluottamus esiintyy useimmiten tilanteissa, joissa ollaan niin sanotusti erilaisissa arvoasetelmissa. Ihmissuhteissa epäluottamus näyttäytyy kontrolloivana, kahlitsevana ja mahdollisesti myös turvattomana. Jokainen ihminen kokee luottamuksen ja epäluottamuksen henkilökohtaisesti ja siihen vaikuttavat erilaiset ihmiset ja tilanteet. Epäluottamuksesta puhuttaessa emme voi ajatella sitä vain ihmisten välisenä asiana, se heijastuu myös yhteisö- ja organisaatiokohtaiseksi. (Raatikainen 2015, 132.) Giddens (1991) ajattelee, että epäluottamus muodostuu sosialisoinnin vuoksi, joka on epäonnistunut. Tämä voi aiheuttaa yksilölle hänen elämässään myöhemmin erilaisia haasteita, jotka voivat näkyä ja ilmetä vaikeutena uskaltamalla esimerkiksi luottaa muihin ihmisiin. (Mt.)

Yhteistoiminnassa aiheutuneet varhaiset pettymykset voivat estää luottamuksen muodostamista muihin ihmisiin myös tilanteissa, jossa se olisi perusteltua (Hallamaa 2017, 131). Mikäli ihminen kokee epäluottamusta vuorovaikutuksessa, on hän useimmiten varovainen ja epäileväinen. Jos vuorovaikutusta ohjaa epäluottamus toisen osapuolen kanssa, voi epäluottamusta kokeva huomioda vahvemmin oman ahdistuksen ja pelkonsa sekä kiinnittää huomionsa niihin, jolloin hänen omat ajatukset ja havainnot eivät tule esiin. Epäluottamusta kokeva saattaa pohtia tarkkaan sitä, kenelle hän keskustelee ja mistä hän keskustelee. Huomio meneekin enemmän toisen ihmisen tarkkailemiseen, kuin omaan toimintaan. (Tschannen-Moran & Hoy 1998; 2000.) On tärkeää huomata, että vaikka toinen osapuoli ei luottaisi asiakassuhteessa, voi hän silti itse olla luotettava ja toimia luotettavasti (Raatikainen 2015, 133).

Asiakas voi kokea epäluottamuksellisessa asiakassuhteessa turvattomuuden tunnetta tai osattomuuden kokemusta (Raatikainen 2014). Se voi vaikuttaa esimerkiksi siihen, että ihminen ei tavoittele omia unelmiaan tai toiveitaan, sillä hän ei halua kokea tai pelkää epäonnistumista. Epäluottamus ei liity aina toiseen vuorovaikutussuhteen osapuoleen, vaan kyse voi olla myös siitä, ettei ihminen luota mahdollisesti itseensä. Tässä tapauksessa, hän saattaa olla niin kuin edellä mainittiin tavoittelematta unelmiaan ja toiveitaan sekä varoo luottamasta toisiin ihmisiin. Hän voi olla myös varautunut mahdollisesti kaiken uuteen, jota hän kohtaa elämässään. Ihminen siis niin sanotusti suojelee itseään. Jotkut epäluottamusta ja turvattomuutta kokevat ihmiset voivat silti elää sosiaalista elämää, mutta sisimmässään he nauttivat enemmän elämän ”vauhdista” eivätkä välttämättä tut-

kiskele sitä, kuinka epäluottamuksen ympyröistä on mahdollista päästä pois. Tällaiset ihmiset voivat tiedostamattomasti hakeutua sellaisiin ihmissuhteisiin tai työyhteisöihin, jotka ruokkivat epäluottamuksen kokemuksia ja he voivat lisätä epäluottamuksen kokemusta elämässään. (Raatikainen 2015, 135.)

Ihmisten epäluottamuksen kokemuksiin sisältyy yksilöiden välinen yhteinen historia. Ihmisen luottamusasenteessa korostuvat vahvasti myös ihmisen perusluottamus hänen omaan elämäänsä tai luottamukseen kotona. Myös psyykkinen taipumus tai hänen myöhempi yhteiskunnallinen asemansa sekä kulttuuriset kokemukset ovat yhteydessä luottamusasenteeseen. (Raatikainen 2015, 135.) Luottamattomuus voi olla myös ihmistä suojaava ilmiö, jota ei pidä sen vuoksi ottaa myöskään pois ihmiseltä. Paljon luottamuskokemuksia omaava ihminen, kykenee paremmin luottamaan muihin ihmisiin verrattuna sellaiseen, jolla on enemmän epäluottamuksen kokemuksia. (Hellsten 2008.) Seuraava sitaatti kuvastaa edellä mainittua, mutta myös sitä, kuinka tausta ja historia vaikuttavat luottamuksen muodostamiseen.

*”Luottamattomuus voi olla ihmiselle myös selviytymiskeino. Selviytymiskeino se on silloin, kun ihminen on elänyt ympäristössä, jossa hänen on ollut järkevämpää olla luottamatta.” (Hellsten 2008, 118.)*

Hellsten (2008) kuvailee myös sitä, että aikaisemmat positiiviset tai negatiiviset kokemukset luottamuksesta voivat luoda ihmiselle, joko turvallisuuden tai turvattomuuden tunteen. Luottamus ja turvallisuus sekä epäluottamus ja turvattomuus näin ollen kietoutuvat toinen toisiinsa. (Raatikainen 2015, 136.) Jos asiakas kokee epäluottamusta asiakassuhteessa, vaatii se sosiaalityöntekijältä kärsivällisyyttä, jonka avulla epäluottamus voi silti rakentua vielä luottamukseksi (Rollins 2020). Mielestäni Raatikainen (2015, 134) nostaa hyviä esimerkkejä epäluottamuksesta ja luottamuksesta tekoina (Kuvio 2).

<b>Luottamus</b>	<b>Epäluottamus</b>
Rehellisyys	Valehteminen ja toistuvat valkoiset valheet
Asioiden salassapito	Asioista eteenpäin kertominen/ ”juoruaaminen”
Yhteisen hyvän tavoitteleminen	Oman edun tavoittelu

Lojaalius	Mielivaltaisuus ja ailahtelevaisuus
-----------	-------------------------------------

Kuvio 2. Esimerkkejä luottamuksesta ja epäluottamuksesta tekoina (Soveltaen Raatikainen 2015, 134).

Raatikainen (2015) nostaa esiin, että epäluottamuksessa esiintyy valehtelemista, oman edun tavoittelua, toisen ihmisen asioiden kertomista eteenpäin sekä mielivaltaisuutta. Luottamus taas kuvastaa rehellisyyttä, salassapito- ja vaitioloa toisten asioista ja toisen kanssa yhteisen hyvän tavoittelemista sekä luottamussuhteessa olevien osapuolten välistä lojaalisuutta. (Mt., 134.)

Aikuissosiaalityössä ollaan useimmiten ihmisten henkilökohtaisten asioiden äärellä, joista puhuminen voi olla toisinaan erittäin vaikeaa. Luottamuksen merkitys mielestäni korostuu tärkeäksi Raatikaisen (2015) esimerkeissä, sillä luottamus voi mahdollistaa asiakkaalle mahdollisuuden olla rehellinen. Aikuissosiaalityössä pyritään näkemään aina asiakkaan kokonaistilanne, joten mikäli asiakas ei voi olla rehellinen omista asioistaan, voi mielestäni oikeanlainen tuen ja palvelun tarve jäädä huomioimatta. Mikäli asiakas ei luota työntekijään, uskaltaako hän olla rehellinen esimerkiksi siitä, mistä maksamattomat vuokravelat johtuvat? Taustalla voisi olla esimerkiksi peliriippuvuutta, mutta epäluottamuksen vallitessa asiakassuhteessa, voisi asiakas mahdollisesti valehdella asioistaan tai kertoa ”valkoisia valheita”, jonka vuoksi tärkeä tuen tarve voisi jäädä huomaamatta.

Luottamuksen syntymisen prosessit limittyvät vuorovaikutuksessa keskenään niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmista. Erilaisten ulkoisten ja rakenteellisten tekijöiden lisäksi asiakkaat voivat myös aiheuttaa sosiaalialan ammattilaisille ja järjestelmälle omia haasteita luottamuksen näkökulmasta. Tällaisia haasteita voivat olla esimerkiksi luottamuksen käyttäminen tietoisesti väärin oman edun tavoittelun vuoksi vuorovaikutuksessa. Aikuissosiaalityön asiakkaat voivat siis hyödyntää ilman perusteita heille kuulumattomia etuuksia, kuten täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Sosiaalialalla on lisäksi harmillista, kuinka yleistä työntekijöiden kokema väkivallan uhka on. Luottamus parhaimmillaan voi vaikuttaa edistävällä tavalla työntekijöiden jaksamiseen ja sitä kautta myös vähentää tarpeita sairauslomille. Asiakastyö sosiaalialalla voi toisinaan olla työntekijälle hyvin kuormittavaa ja voimia vievää. Asiakas voi olla haastava ja vaativa, mutta samalla myös aggressiivinen. Työyhteisön sopimat ratkaisumallit ja toimintakäytännöt

nostavatkin merkitystään näissä tilanteissa. Työntekijän työssäjaksamisella on iso merkitys, johon vaikuttavat myös kollegoiden ja esihenkilöiden tuki, mutta myös luottamus siihen, että saa kollegoiltaan tukea ja apua tarpeen vaatiessa. (Raatikainen 2015, 58.) Niskalan (2008) väitöskirja vahvistaa sosiaalityöntekijöiden jaksamisen parantuvan, kun he saavat rakennettua luottamuksellisia ammatillisia suhteita (mt.)

### **3.5 Rakenteellinen vuorovaikutus ja valtasuhde osana luottamusta**

Institutionaalinen luottamus eli luottamus organisaatioon takaa toiminnan laadun, toimivan asioinnin ja legitimitetin eli laillisuuden. Luottamus instituutiota kohtaan syntyy virallisten ja epävirallisten kohtaamisten kautta, jossa korostuu tasavertaisuus. (Heino 2016, 131.) Luottamus kohdistuu koko organisaatioon, ei yksittäiseen toimijaan sen sisällä. Organisaation sisältämällä luottamuksella on nähty olevan vaikutusta hyvinvointia määrittelevissä tekijöissä. Tutkimuksissa nousee esiin, että organisaatioon kohdistuvalla luottamuksella on vaikutusta yksilön hyvinvointiin. Asiakkaan hyvät kokemukset palvelujärjestelmästä vaikuttavat vahvistavan asiakkaiden institutionaalista luottamusta ja myös sen avulla yleisesti heidän luottamustaan. (Honkanen, Poikolainen & Karlsson 2018, 533–534.) Hyvinvointipalveluihin kohdistuva luottamus voi pohjautua siihen, että asiakkaalla on tiedossa avun saaminen sieltä tarvittaessa. Luottamuksen avulla asiakkaat voivat ennakoida erilaisia tilanteita. Ennakoiminen yhdistyessä luottamukseen, auttaa asiakasta saamaan kokemuksia turvallisuudesta. (Metteri 2003, 99.)

Monet erilaiset yhteiskunnalliset ilmiöt, joita ovat taloudelliset tilanteet ja resurssipulat, jatkuva kiire, poliittisesti muutosaltis aika ja erilaiset kirjavat globaalit ongelmat ovat haasteina sosiaalialalla. Nämä haasteet monesti laittavat työntekijää pohtimaan, että miten voidaan herättää, edistää tai ylläpitää muuttuvan maailman ja ajan ympärillä asiakkaiden luottamusta. Edellä mainitut haasteet voivat usein jäädä yksittäisten työntekijöiden vastuulle. (Raatikainen 2015, 57–58.)

Rakenteellisesta näkökulmasta tarkasteltuna työntekijöiden vaihtuvuus on esteenä luottamussuhteen muodostumiselle. Osalle asiakkaista sosiaalityöntekijä voi olla ainoa luotettava ihminen elämässä. (Nummela 2011.) Läsnä oleva ja näkyvä sosiaalityöntekijä on

asiakkaalle merkityksellinen, kuin sellainen kasvoton sosiaalityöntekijä, jota asiakas ei näe juurikaan tai hän vaihtuu useasti vuosien aikana. Tämä voi olla asiakkaalle raskasta, sillä hänellä ei välttämättä riitä voimavaroja tutustua jatkuvasti uuteen työntekijään. (Salovaara 2021.) Oma sosiaalityöntekijä tuntee myös asiakkaan ja osaa myös vaikuttaa ratkaisevalla tavalla asioinnin sujuvuuteen, joka myös edistää luottamuksen rakentumista. (Tuominen 2021.) Asiakkaat ja työntekijät molemmat tiedostavat ja tunnistavat monia rakenteellisia asioita, jotka estävät haluttuja aikuissosiaalityön vaikutuksia. Työntekijöitä on muun muassa rajoitetusti saatavilla ja he eivät välttämättä ehdi vastata erilaisiin yhteydenottopyyntöihin. Haastavassa tilanteessa oleville asiakkaille voi olla iso kynnys lähteä hakemaan apua tämän vuoksi. (Matthies ym. 2021, 194–195.) Osa asiakkaista voi tarvita useampaa tapaamiskertaa oman työntekijänsä kanssa ennen luottamuksen muodostumista. Luottamussuhteen muodostumisessa nähdään tärkeänä myös asiakkaalle työntekijän kautta välittyvä kiireettömyyden tunne. (Matthies ym. 2021.)

Lähestyn vallan käsitettä sosiaalityössä Foucault'n (2000, 336–342) esittämällä ajatuksella siitä, että ei ole riittävää pohtia pelkästään sitä, mitä valta on käytännössä. On enemmänkin pohdittava sitä, miten valtaa käytetään. Aikio (2017, 20–21) jatkaa, että on pohdittava myös, mitä sosiaalityön näkökulmasta valta on ja miten sosiaalityössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä tapahtuvassa kohtaamisessa käytämme valtaa. Sosiaalityössä keskeisenä nähdään vallankäytön liittyvän asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuvaan kohtaamiseen vuorovaikutuksessa. (Aikio 2017, 20–21.)

Sosiaalityössä instituutionalinen vuorovaikutus ja sosiaalityöntekijän vallan käyttö ovat yksi osa yleistä yhteiskunnallista prosessia, jossa opetetaan asiakkaita täyttämään omat tarpeet ja edistämään omia tavoitteita menettelytavoilla, jotka ovat kulttuurisesti hyväksyttäviä. Sosiaalityöntekijät ovat auttamassa ihmisiä täyttäen heidän tarpeitaan, jos he eivät kykene niitä saavuttamaan omin avuin tai muiden hyväksytyjen tapojen kautta. Ihmiset voivat ajautua marginaalien ulkopuolelle työstä tai esimerkiksi opiskeluista. Tällöin he voivat joutua hakemaan sosiaalityön tukea, apua ja palveluita, koska heillä ei välttämättä itsellään ole niin paljon resursseja omien tarpeiden täyttämiseksi kuin kyseisiä hyväksytyjä menettelytapoja hyödyntävillä. On selvää, että ratkaisu ei kuitenkaan ole näille ihmiselle tyydyttävä, elleivät he ole itse asettaneet omia tavoitteitaan matalalle. Sosiaalityöntekijä kuitenkin pyrkii aina kontrolloimaan avun ja tuen piiriin pääseviä asiakkaita arvioimalla heidän tuen ja palveluiden tarpeita. (Aikio 2017, 70.) Sosiaalityöntekijän tu-

leekin liberaalisen hyvinvointimallin mukaan osata erottaa todellisen avun tarpeessa olevat ja taloudellisesti heikossa asemassa olevat asiakkaat, jotka ovat ensisijaisia tuen ja avun tarpeessa olevia kuin ne ihmiset, jotka pärjäävät itsenäisesti. (Raunio 2009, 208). Esimerkiksi sosiaalityöntekijällä nähdään olevan valtaa asiakkaaseen nähden, mitä vähemmän asiakkaalla on resurssejaan saatavilla omien tavoitteidensa edistämiseen. Tähän vaikuttavat myös asiakkaan arvon määrittelemisen sosiaalityöntekijän resurssille. Jos asiakkaalla on enemmän resursseja käytössään, sitä vähemmän sosiaalityöntekijällä on valtaa käytössään. (Aikio 2017, 81.)

Aikuissosiaalityön asiakkaita voidaan lähestyä monin eri käsittein ja erilaisten yhteyksien kautta. Työntekijänä on merkityksellistä tunnistaa ja tiedostaa sosiaalityössä vallitseva monimuotoisuus, sillä se vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen. Kohtaamisessa korostuu valta, joka on aina läsnä auttamistyön ympärillä. Valta näyttäytyy yksilöiden ja erilaisten ryhmien auttamisena sekä tukemisena. Se näkyy myös erilaisten interventioiden kautta, mutta myös päätöksien teossa, arvioinneissa, tavoitteiden asettamisessa ja koko prosessin aikana asiakkaan ja toisten yhteistyötahojen kanssa yhdessä. (Laitinen & Pohjola 2010, 8.) Myös Hokkanen (2009) korostaa vallan moniulotteisuutta ja monivaikutteisuutta sekä sen ymmärtämistä sosiaalityön keskiössä.

Sosiaalityöntekijä voi tuntea itsensä heikoksi organisaatioiden ja rakenteiden välillä. Hänellä on siitä huolimatta suuri ja merkittävä valta käytössään suhteessa asiakkaaseen. Vallassa ei ole kyse ainoastaan sosiaalityöntekijöiden interventioista asiakkaiden elämässä. Erilaiset ryhmät syrjivät rakenteet voivat nimenomaan aiheuttaa ongelmien syntymistä asiakkaalle ja lisäävät itsessään tarvetta erilaiselle interventiolle. Sosiaalityössä onkin pidemmän aikaa havaittu jännitettä rakenteellisten muutosten ja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden välissä. (Smith 2008, 7-8, 17, 191.) Valtaan liittyy vahvasti sosiaalityön moniulotteisuus, kompleksisuus ja ristiriitaisuus (Aikio 2017, 23). Sosiaalityöntekijältä odotetaan tietynlaista toimintaa, kuten sitä, että hän toimii muodollisesti ja tiedollisesti auktoriteettinsa avulla, mutta vahvistaen asiakkaan omaa autonomiaa, toimijuutta ja valtaistumista (Smith 2008, 8).

Sosiaalityöntekijällä nähdään niin sanotusti kaksi tehtävää, jossa toisessa on kontrolloivana ja rajoittajana, mutta toisessa avun tuojana ja mahdollistajana. Nämä vahvistavat sen merkitystä, miten asiakas näkee sosiaalityöntekijän. Näkeekö asiakas tämän negatiivisena vai positiivisena tai oikeutettuna ja ei-oikeutettuna. Tässä ei kuitenkaan ole pelkästään

kyse asiakkaasta, vaan siihen vaikuttavat myös sosiaalityöntekijän omat ajatukset. Sosiaalityön ammattilainen pohtii sitä, näkeeköhän työskentely- ja toimintatapansa positiivisena vai negatiivisena, mutta myös sitä, onko hänen käyttämä valta perusteltua. (Aikio 2017, 23.) Valta on selkeästi siis aina läsnä luottamussuhteessa.

Työntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutusorientaatiolla on iso merkitys asiakkaan omaan toimijuuteen ja luottamukseen. Jos työntekijä käyttää suuresti asiantuntijavaltaa eli vuorovaikutus on syyllistävä ja torjuvaa, voi se kuormittaa sekä turhauttaa asiakasta. Pahimmillaan se ajautuu siihen, että asiakas voi joutua yksin ongelmiensa kanssa eikä saa apua, ja saattaa myös syrjäytyä. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan luottamus palvelujärjestelmää kohtaan kärsii. Ääripäässä taas työntekijän ollessa asiakkaalle vuorovaikutuksellisesti huomioiva ja kohtaava, saa asiakas kokemuksen kohdatuksi ja nähdyksi tulemisesta. Se vahvistaa asiakkaan tunnetta siitä, että hän saa apua ja vahvistaa aktiivisesti asiakkaan omaa toimijuutta. Huomioivassa ja kohtaavassa vuorovaikutuksessa asiakas saa apua ongelmiinsa ja sitä kautta myös samalla voimaantumisen tunnetta, joka myös lisää luottamusta palvelujärjestelmään ja muuhun ympäristöön. (Honkanen ym. 2018, 540.) Yhteisessä toimijuudessa on kaksi eri osapuolta erilaisissa valta-asetelmissä yhteistyössä keskenään. Yhteistyön kautta heikompiosainen saa tilanteesta hyötyä tai tukea. Asiakkaalle on tärkeää, että hän kokee sosiaalityön ammattilaisen työskentelevän hänen vuoksi ja toimivan hänen parhaaksi. (Tuominen 2021.)

Sosiaalityöntekijän ajatus vallan edellytyksestä voi vaikuttaa siihen, miten hän asiakkaan tilannetta yrittää saada paremmaksi. Mikäli sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan ongelmien johtuvan esimerkiksi epäkäytännöllisistä resurssien käyttämisestä, saattaa hän ohjata tai kehottaa näiden käytössä paremmin. Jos taas sosiaalityöntekijä arvioi, että asiakkaan ongelmat tulevat rakenteellisista epäkohdista, työntekijä mahdollisesti suuntaa toimintansa enemmän rakenteellisuuteen ja ratkaisuja mahdollistavampaan suuntaan. (Aikio 2017, 24.)

Aiemmin 'vuorovaikutus sosiaalityössä' kappaleessa tarkasteltiin merkityksellisiä asioita dialogisessa vuorovaikutussuhteessa, jossa nousi esiin nonverbaalinen viestintä eli elekieli ja kehon kieli. Mikäli työntekijä käyttää ammattikäsitteistöä, eikä asiakas välttämättä ymmärrä häntä, voi se johtaa asiakkaan etäännyntymiseen työntekijää kohtaan. Sosiaalityössä kieli nähdäänkin työntekijöiden vallan lähteenä. Kieli toimii niin sanotusti työntekijöiden ammatillisen asiantuntijuuden kautta tulleen vallan välineenä. (Mönkkönen



2002b.) Asiakkaan ja työntekijän keskustelua niin sanotuista ”oikeista asioista” näyttää tukevan se, mitä lähempänä sosiaalialan työntekijä aikuissosiaalityössä on asiakasta kielellisesti sekä kohtaamisen näkökulmasta, että toimintaympäristöltään. Tällaista tilannetta kuvaillaan niin sanotusti roolinylittämismekanisminä. Tässä mekaniismissa niin asiakas kuin sosiaalialan työntekijä poistuvat heille virallisiksi asetetuista rooleista. Tämä mekaniismi käynnistyy, kun sosiaalialan työntekijä vaihtuu viranhaltijan roolistaan professionaaliseen auttajan rooliin. Tämän jälkeen molempien keskinäinen suhde vaihtuu ja molemmat kohtaavat toisensa ihmisenä ja heille annetut roolit unohtuvat. Mikäli työntekijä taas on asiakasta kohtaan tyly ja etäinen, on mahdollista, että se estää kokonaan asiakassuhteen muodostumisen. Se voi myös pahimmillaan estää asiakkaan osallisuuden kokemuksen omista asioistaan. (Matthies ym. 2021, 194.)

Sosiaalityön ammattilaisen käyttämä valta heijastuu myös asiakkaan suhtautumiseen omaan itseensä sekä toisiin ihmisiin. Asiakassuhteessa valta heijastuu myös yhteistyön sujuvuuteen ja asiakkaan asioita koskevien tapaamisten onnistumiseen. Sillä on vaikutusta myös siihen, miten antoisaa ja palkitsevaa asiakkaalle itselleen asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on. (Smith 2008, 42–56.)

Valta on ymmärrettävissä ihmistä positiivisesti tukevana ja vahvistavana, mutta myös esimerkiksi mahdollistavana ulottuvuutena asiakkaan omista toiminnan mahdollisuuksissa. Valta on näkyvillä ja se heijastuu sosiaalityön sisällä niin työntekijöiden, toisten ammattilaisten ja yhteisöjen välillä, mutta myös yksittäisten asiakkaiden ja ongelmien keskuudessa. Sosiaalityössä on tärkeää, että valta saa ammattikäytännöissä positiivisen ja tuottavan vallan piirteen. Sen mahdollistamisessa tarvitaan sosiaalityöntekijän omaa ymmärrystä heijastuen arvo-osaamiseen. Tähän liittyy työntekijän omat henkilökohtaiset arvot ja niiden punnitseminen verrattuna ammatillisiin ja yhteiskunnallisiin arvoihin. Työntekijänä tulee myös tunnistaa ja ratkaista eteen tulevia mahdollisia ristiriitoja. Merkityksellistä on myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen kohtaamisen luonne ja se mihin kohtaaminen pohjautuu. Työntekijän on pohdittava pohjautuuko kohtaaminen esimerkiksi sitoumuksille, ajatuksille tai arvoille. Kohtaamisten välillä merkityksellistyy eri tavoilla henkilökohtaiset, institutionaaliset ja professionaaliset arvositoumukset. (Laitinen & Pohjola 2020, 8-9.)

Luottamusta ei siis rakenneta vaan kahden toimijan eli työntekijän ja asiakkaan välillä, vaan ne ovat aina kontekstuaalisia, aikaan ja paikkaan sidottuja. Institutionaalinen valta

näyttäytyy aikuissosiaalityössä myös, kun sosiaalityöntekijä käyttää valtaa myöntämällä tai eväämällä esimerkiksi palveluita tai tehden päätöksiä asiakkaan puolesta. Laitinen ja Niskala (2013) vahvistavat, että sosiaalityössä ammattilaiset toimivat vallankäyttäjien roolissa suhteessa asiakkaaseen. Valta näyttäytyy esimerkiksi sosiaalityöntekijän tekemien täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöksien tai muiden päätöksien kautta. (mt., 31–32.)

Sosiaalityöntekijän valta muodostuu monista institutionaalisista lajeista esimerkiksi organisaation näkökulmasta, professionaalisuudesta ja laillisesta asemasta. Siihen kuuluvat myös akateemisuus, kieli, sosiaaliluokka ja tieto. Asiakas voi nähdä sosiaalityöntekijän sellaisena, johon hänen tulee myöntyä eli siinä vallitsee referenssivalta. Sosiaalityöntekijä voidaan nähdä palkitsevan vallan kautta, joka pitää hallussaan resursseihin pääsemistä tai ammattilaisena, jolla on asiantuntijavaltaa. Hän voi pidättää, riistää tai rangaista pakkokeinoja käytetyn vallan avulla. Lisäksi hänelle kuuluu myös laillinen valta eli sosiaalityöntekijä on laillisen vallan edustaja. Sosiaalityöntekijän käyttämä valta ja toiminta voi tukea ja auttaa asiakasta saavuttamaan hallintaa, mutta myös toisaalta heikentää asiakkaiden pyrkimyksiä voimaantumisen sijaan. (Sheedy 2013, 38–40.) Mielestäni on tärkeää tiedostaa sosiaalityöntekijän vallan käytön eri muodot luottamussuhteen muodostamisessa ja huomioida sosiaalityöntekijä instituution edustajana.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

### 4.1 Tieteenfilosofinen lähestymistapa

Tutkimukseni lähtökohtana on luottamuksen merkitys osana aikuissosiaalityön asiakassuhdetta. Tavoittelen ilmiötä lähestymällä sitä laadullisella tutkimuksella, jota ohjaa fenomenologis-hermeneuttinen tulokulma. Tarkoitukseni on ymmärtää ihmisten kokemuksia luottamussuhteesta aikuissosiaalityön asiakassuhteessa ja sitä edistäviä sekä estäviä tekijöitä, sekä tulkita niiden merkityksiä aikuissosiaalityössä luottamussuhteen muodostamisessa.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä luottamus asiakassuhteessa merkitsee aikuissosiaalityön asiakkaille?
2. Mitkä tekijät edistävät tai estävät asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta aikuissosiaalityössä?

Fenomenologisen lähestymistavan kautta pyritään ymmärtämään ihmisen omaa kokemuksellista maailmaa, jossa ihminen itse elää. Kokemuksellinen suhde kuvailee ihmisen omaa aktiivisuutta vuorovaikutussuhteessa toisiin ihmisiin, luontoon sekä kulttuuriin. Ihmisten kokemukset rakentavat perspektiiviä sille, josta ihmiset maailmaansa tutkiskelevat. Tutkimisen pohjana ovat ihmisten elämäntodellisuudet. Tutkija yrittää pääosin ymmärtää tutkittavan kokemuksia ja tarkastelee samanaikaisesti tutkittavaa ilmiötä. Fenomenologisessa lähestymistavassa todellisuus tulee esiin hyvin monimerkityksellisenä. Jokaisen omien kokemusten mukaisesti ainutkertainen ja ainutlaatuinen todellisuus avautuu erilaisin tavoin. Keskeisimmät työvälineet fenomenologis-hermeneuttisessa lähestymistavassa ovat merkityksen, kokemuksen ja yhteisöllisyyden käsitteet. (Perttula 2008, 116–119; Laine 2018, 30–31.)

Haastattelemani aikuissosiaalityön asiakkaat ovat hyvin moninaisesti yhteydessä ympäröivään maailmaan ja kokevat sitä omien kokemusten ja eri rooliensa kautta. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat lapsia, sisaruksia, vanhempia, isovanhempia, ystäviä, kavereita,

naapureita, mutta myös samalla asiakkaina isossa palvelujärjestelmässä. Laineen (2018) mukaan fenomenologiassa ihmisen maailmansuhteen perusmuotona näyttäytyy kokemuksellisuus. Asiakkaiden elämät ovat osana tietynlaista kulttuuria ja sosiaalista elämää. Asiakkaiden elämä ei ole pääasiassa käsitteisiin perustuva, vaan fenomenologisessa ajattelussa korostuu kokemukset. (Laine 2018, 31.) Esimerkiksi aikuissosiaalityön asiakkailta jokaisella on omat yksilölliset kokemukset erilaisista luottamus- ja epäluottamussuhteista. Perttulan (2009) mukaan tutkijalla on fenomenologisessa lähestymistavassa hyvin neutraali paikka, joka edesauttaa tutkimukseen osallistujaa kertomaan omista kokemuksista. Pääasiallisesti keskeisimpiä piirteitä fenomenologiselle lähestymistavalle ovat avoimuus, luonnollisuus ja kertojalähtöisyys. (Mt.) Tarkastelen omaa paikkaani organisaatiossa sosiaalityöntekijänä tarkemmin eettisessä pohdinnassa luvun neljä lopussa

Tässä tutkimuksessa korostuu aikuissosiaalityön asiakkaiden asettamat merkitykset, joita he muodostavat luottamussuhteen ympärille. Nämä kokemukset muodostuvat heidän merkityksellisistä ja inhimillisistä todellisuuksista, joissa asiakkaat itse elävät. Laine (2018) mukaan tutkija tutkii asiakkaiden kokemuksia ja asiakkaiden niille antamia merkityssisältöjä ja siihen kuuluvia rakenteita. Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen lähtökohtana ei ole korostaa universaaleja yleistyksiä. Sen avulla pyritään ymmärtämään tutkittavan joukon eli tässä tutkimuksessa aikuissosiaalityön asiakkaiden tämän hetkistä merkityks maailmaa. Merkityksmaailma konkretisoi sitä ajatusta, että ihminen on yhteisöllinen ja voimme ymmärtää kokemuksia yhteisöllisyyden näkökulmasta. Tutkimuksessa aikuissosiaalityön asiakkaiden omat kokemukset voivat siis avata tai paljastaa jotain yleistä luottamussuhteesta ja sen merkityksestä. (Mt., 31–32.)

Todellisuus ymmärretään niin kuin tutkimukseen osallistuneet ovat ilmiön käsittäneet, kuvanneet tai miten haastateltavat ilmiön merkityksellistävät (Nikupeteri 2021). Tutkijan on tärkeää tiedostaa omat kokemukset ja ennako-oletukset ilmiöön nähden (Tökkäri 2018). Tutkimusvaiheessa huomioin omat aikaisemmat kokemukseni ja ennako-oletukseni luottamuksesta ja luottamussuhteen muodostamisen erilaisista osa-alueista omassa henkilökohtaisessa elämässäni, mutta myös käytännön työstä esiin nousseista asiakassuhteista. Kuuntelin aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia luottamussuhteesta avoimin mielin, samalla tiedostaen, että omat kokemukset ovat myös taustalla ja muistaen, että niistä ei voi kokonaan päästä eroon. Moilasen ja Rähjän (2015) mukaan hermeneutiikka eteneekin siitä, että tutkija ei voi kokonaan olla vapaa omista ennakkoluuloistaan. Kyseiset ennakkoluulot voivat edetä puutteelliseen tulkintaan, mutta tulkinnan etenemisessä

niitä on mahdollista korjata. Ennakkoluulot näyttäytyvät myös siis edellytyksiksi käynnistämään tulkinnan ja prosessin. (Mt., 58.)

Tutkimuksen työväline on useimmiten tutkija itse, joka käyttää tutkimuksen pohjustuksena käsitystään ihmisistä, kokemuksista ja erilaisista merkityksistä. Tutkijan muodostamat merkityskokonaisuudet pohjautuvat tutkijan omaan merkitysten tuntemukseen, joita hänen elämäkokemukset ovat muodostaneet. (Perttula 2008, 147–149.) Fenomenologiselle lähestymistavalle tyypillistä on reflektiivinen ja pohdiskeleva ote (Perttula 2009). Hermeneuttisuus kuvailee kokemusten ymmärtämistä ja niiden tulkitsemista. Keskeisenä nähdään myös aineiston ja tutkimuksessa mukana olleiden kokemusten kunnioittaminen. (Nikupeteri 2021.) Tulkinnoissa korostetaan ilmiön keskeisimpiä teemoja ja nostetaan esiin elettyjen kokemusten rakennetta yleisellä tasolla (Heinilä 2014). Nostan esiin aikuissosiaalityön asiakkaiden esiin nousseita teemoja luottamuksen merkityksestä ja sitä edistävästä ja estävästä tekijöistä.

Tärkeää fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa on, miten itse haastateltava osaa ilmaista kokemustaan sekä minkälainen kyky hänellä on ymmärtää, kysyä tai tulkita tilannetta. Tutkijan ymmärrys ilmiöstä jo etukäteen tukee ilmiön laajempaa ja kokonaisvaltaisempaa ymmärtämistä. (Laine 2018, 33–34.) Ilmiö luottamuksesta ja luottamussuhteen merkityksestä on muodostunut omien arjen kokemuksieni, työkokemuksieni sekä kandidaatintutkielman pohjalta. Olen lisäksi tutustunut ilmiöön erilaisten keskustelujen, artikkeleiden ja tutkimuksien kautta, jossa on käsitelty luottamusta osana sosiaalityötä. Osallistuin myös vuonna 2023 Valtakunnallisille aikuissosiaalityön päiville Helsingissä, jossa luottamuksellista vuorovaikutusta ja sen merkitystä korostettiin osana vaikuttavampaa asiakastyötä. Sain edellä mainittujen johdosta vahvistusta siihen, miten merkityksellinen luottamussuhde asiakastyössä on, mutta tein silti havainnon, että luottamus ja sen vaikuttavuus ei korostu arjessa käytännön työssä. Perttula (2008) korostaa, että hermeneuttisessa tutkimuksessa tuodaan lähtökohtaisesti jo tunnettua ilmiötä tiedettäväksi (mt., 136–139).

Tässä tutkielmassa pyrkimyksenä on tutkia ja jäsentää jo tiedossa olevasta luottamus ja luottamussuhde sekä siitä muodostuvat käsitteelliset ja tutkimukselliset ulottuvuudet. Keskeisimpänä haluan korostaa aikuissosiaalityön asiakkaiden omia kokemuksia ja näkökulmia. Haluan avata uudenlaisia näkökulmia ilmiönä luottamuksesta ja luottamussuhteesta asiakastyön tekemisen ja sen kehittämisen näkökulmasta.

## 4.2 Aineiston hankinta

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jonka empiirinen aineisto on kerätty teemahaastattelujen avulla. Haastattelu nähdään ainutlaatuisena tiedonkeruumenetelmänä, sillä sen kautta ollaan tutkittavan kanssa suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 204). Teemahaastatteluissa edetään keskeisten etukäteen valikoidujen teemojen ja niihin kuuluvien tarkentavien kysymysten mukaisesti. Teemahaastattelua ohjaavat useimmiten etukäteen valikoidut teemat, jotka pohjautuvat tutkimuksen viitekehyyteen ja siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Alkuun tarkoitukseni oli tehdä Webropol-kysely, mutta tutkimussuunnitelmaa tehdessä päädyin keräämään aineistoni teemahaastattelujen avulla. Koin, että haastattelujen avulla tutkimuskysymyksiin vastaaminen monipuolistui. Ilmiöstä puhuminen voi herättää monia ajatuksia ja kokemuksia mieleen, jota voi olla vaikea kirjoittaa kysymyksen alle kuin kertoa sanallisesti ääneen. Lisäksi teemahaastattelun avulla tavoitteena oli saada syvällisempää aineistoa, joka olisi voinut jäädä uupumaan kyselylomakkeella ilman haastattelun mahdollistamaa vuorovaikutusta. Haastattelun avulla pystyin myös kysymään tarvittaessa haastateltavilta lisäkysymyksiä tai pyytää tarkentamaan tietynlaisia vastauksia, mikäli en saanut niistä tarpeeksi syvällistä vastausta. Tutkimuksessa vertailen osapuolten erilaisia kokemuksia luottamuksesta, mutta haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Yksilöhaastatteluihin päädyin siksi, ettei ryhmähaastattelu vaikuta luottamuksesta puhumiseen ja tunnelma säilyy mahdollisimman rentona ja turvallisena.

Minulle oli jo alkuun selvää, että tulen keräämään aineiston itse, sillä halusin tuottaa uusia näkökulmia luottamussuhteen merkityksestä aikuissosiaalityössä. Kandidaatin tutkielman aikana huomioin, että moni valmis aineisto oli kerättyinä sosiaalityöntekijöiltä tai aineistot asiakkailta olivat jo vanhempia, joten tärkeää oli saada uutta aineistoa suoraan asiakkailta itseltään. Tutkimukseni spesifinen kiinnostuksen kohde on luottamussuhde aikuissosiaalityössä ja sen edistävät ja estävät tekijät, jonka vuoksi valitsin teemahaastattelun (Liite 2). Fenomenologisessa pidetään avointa haastattelua yleisesti parempana tapana, mutta halusin rajata heti alkuun haastattelun teemojen avulla, sillä koin sen itselleni parempana ja validina ratkaisuna.

*”Kun tutkitaan ihmisiä, miksi ei käytettäisi hyväksi sitä etua, että tutkittavat itse voivat kertoa itseään koskevia asioita?” (Robson 1995, 227).*

Teemahaastattelun avulla sain kerättyä joustavasti aineistoa, sillä pystyin toistamaan tarvittaessa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä ja selkeyttää omaa sanomaani. Lisäksi se mahdollisti rennon ilmapiirin keskustelulle. Joustavuus haastattelussa takasi myös itseleni sen, että pystyin määrittelemään kysymysten järjestyksen aiheellisuuden perusteella. Haastattelun avulla sain kokonaisvaltaisesti tietoa tutkittavasta ilmiöstä suoraan asiakkaiden omien kokemusten ja näkökulmien kautta.

Hain tutkimuslupaa Suomesta eräältä hyvinvointialueelta tammikuussa 2024. Tutkimusluvan saatuani kartoitin haastateltavia helmikuun 2024 aikana. Työskentelen samalla hyvinvointialueella ja minulla on aikuissosiaalityöstä kokemusta. Se helpotti itsessään haastateltavien hankkimisessa jo olemassa olevien kollegiaalisten suhteiden avulla, mutta toin eteen myös eettisiä kysymyksiä. Näitä pohdin tarkemmin eettisessä luvussa. Haastateltavat koostuivat aikuissosiaalityön asiakkaista, jotka olivat tutkimuksen aikana asiakkuudessa aikuissosiaalityössä. Toin tutkimukseni aiheen esiin organisaatiossani ja tulostin kollegoilleni haastattelun suostumiskirjeitä, että työntekijät voivat tapaamisten yhteydessä kysellä asiakkailtaan halukkuutta osallistua tutkimukseen. Työntekijät valitsivat haastateltavan sillä perusteella, että he olivat vapaaehtoisia, asiakkaana aikuissosiaalityössä joko puoli vuotta lyhytaikaisena asiakkaana tai yli puoli vuotta pitkäaikaisena asiakkaana. Haastateltaviksi valikoitui yhteensä kuusi haastateltavaa. Koen, että tutkimuksen kannalta oli merkityksellistä saada näkökulmaa niin lyhytaikaisilta kuin pitkäaikaisilta asiakkailta, joilla voi olla erilaisia kokemuksia ja näkökulmia luottamussuhteesta aikuissosiaalityössä. Tuomi ja Sarajärvi (2009) toteavat laadullisen tutkimuksen pyrkivän kuvaamaan ja ymmärtävään tutkittavaa ilmiötä, jonka vuoksi on tärkeää, että haastateltavilla on joko tietoa tai kokemusta ilmiöstä. Tämän vuoksi haastateltavien valinta ei ole niin sanotusti satunnaista, vaan harkittua ja tarkoitukseen soveltuvaa. (Mt.,85–86.)

Haastattelin kuusi aikuissosiaalityön asiakasta, joista naisia oli neljä ja miehiä kaksi. Koen, että jokaisen haastateltavan kanssa muodostui rento, hyvä ja luotettava ilmapiiri. Vuorovaikutus oli dialogista, jossa kuuntelimme ja pyrimme ymmärtämään toisiamme. Haastateltavat olivat hakeutuneet palveluun keskeisimpien aikuissosiaalityöhön hakeutumisen syiden vuoksi, johon kuuluvat taloudelliset haasteet, köyhyys, päihteet ja erilaiset

riippuvuudet, mielenterveysongelmat, syrjäytyneisyys, työttömyys ja pitkäaikaistyöttömät, mielenterveyshaasteet ja sairaudet. ( ks. Jokinen & Juhila 2008, 16–17.) Haastatteluihin osallistuneista yksi miehistä oli lyhytaikainen asiakas, sillä hän oli ollut asiakkuudessa puoli vuotta. Muut viisi haastateltavaa olivat pitkäaikaisia asiakkaita eli olivat olleet aikuissosiaalityön asiakkuudessa yhdestä vuodesta yhdeksään vuoteen.

Tiedostin haastateltavia kartoittaessa, että tutkimuksesta jäivät pois ne asiakkaat, joiden asiakkuus on syystä tai toisesta päättynyt aikuissosiaalityössä, tai joille ei ole muodostunut luottamussuhdetta. Heidän kartoittaminen tutkimukseen olisi tarvinnut laajemman tiedotuksen eri kanavien kautta, että olisin voinut tavoittaa heidät tutkimukseen. Tutkimuksen ja sen ajan rajallisuuden vuoksi päädyin kuitenkin haastattelemaan niitä aikuisosiaalityön asiakkaita, jotka olivat aikuissosiaalityössä tutkimuksen aikana asiakkaana. Pohdin kuitenkin sitä, että olisi ollut myös mielenkiintoista saada haastateltua aikuissosiaalityön asiakkaita, jotka ovat syystä tai toisesta katkaisseet asiakkuuden ja kuulla heidän kokemuksia luottamuksesta ja epäluottamuksesta. Koen saaneeni tutkimuskysymysteni kannalta sopivat henkilöt mukaan haastatteluun. Jokaisella haastateltavalla on taustallaan eripituiset asiakkuudet, taustat, historia ja kokemukset niin luottamuksesta kuin epäluottamuksesta. Haastatteluun osallistuneet ovat jokainen yksilöllisiä ja heillä on ollut erilaiset palvelun ja tuen tarpeet aikuissosiaalityön asiakkuudessa.

Haastattelulla halutaan usein tuoda esiin sitä, että ihminen tulisi nähdä tutkimustilanteessa subjektina, jolle on annettava vapaus tuoda itseään koskevia asioita esiin haluamallaan tavalla. Tutkimuksessa ihminen korostuu merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena. Tutkija usein valitsee haastattelun myös siksi, että hän haluaa sijoittaa laajempaan kontekstiin. Haastateltava voi mahdollisesti kertoa aiheeseen liittyvästä ilmiöstä paljon enemmän kuin tutkija on osannut odottaa. Haastattelusta voi siis irrota vastauksia hyvin monialaisesti ja moniin eri suuntiin. Haastattelussa saadaan myös selvempää ja syvempää tietoa aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2015, 205.) Haastattelu myös mahdollistaa sen, että voidaan tutkia ihmisten elämään ja heihin liittyviä niin arkoja kuin vaikeitakin asioita ja aiheita (Borg & Gall 1989, 447).

Haastattelua ennen haastateltavat saivat haastattelun suostumuslomakkeen sähköisesti puhelimeen luettavaksi ja osa heistä täytti suostumuslomakkeet aikuissosiaalityön tapamisella rekrytointi tilanteessa (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74). Muutama haastateltavista allekirjoitti suostumuslomakkeen haastattelun yhteydessä tai sen jälkeen. Ennen



haastatteluja lähetin jokaiselle haastateltavalle suostumuskirjeen lisäksi teemahaastattelurungon ja ohjasin heitä tutustumaan tutkimuksen teemoihin omassa rauhassaan. Haastattelun alussa kävin vielä kertaalleen läpi haastattelun suostumiskirjeen ja tutkimuksen sisällön kokonaisuutena. Varmistin ennen haastatteluja, että haastateltavat ovat suostuvaisia edelleen osallistumaan haastatteluun. Lisäksi kannustin haastateltavia olemaan rehellisiä, avoimia ja rohkeita kertomaan omista ajatuksista ja muistutin, että vastaukset eivät vaikuta mitenkään heidän asemaan palvelujärjestelmän asiakkaana ja he pysyvät tutkimuksessa anonyymeina. Haastateltavien kanssa keskusteltiin alkuun yleisiä asioita, kuten kuulumisia, jolla koen saaneen tilanteesta rennomman ja haastattelutilanteet sujivat hyvin. Koen, että oli merkityksellistä saada ensimmäisenä yhteys haastateltavaan muun keskustelun kautta ja vasta sitten aloittaa varsinainen haastattelu, sillä haastattelu-tilanne voi tuntua osalle haastateltavista jännittävältä.

Teemahaastattelu avoimuudessaan eli puolistrukturoituna haastatteluna ei ole kaukana syvähaastattelusta. Keskeiset etukäteen sovitut ja valikoidut teemat ja niihin sisältyvät tarkemmat kysymykset ohjaavat teemahaastattelua. Teemahaastattelun metodologina nousevat esiin ihmisten omat tulkinnat asioista sekä heidän antamat merkitykset antamilleen. Teemahaastattelu korostaa myös sitä, miten ihmisten antamat merkitykset muodostuvat vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Teemahaastattelussa tarkoituksena on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuskysymyksien ja tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen suunnitellut teemat pohjautuu tutkimuksen omaan viitekehykseen eli jo tutkittavasta ilmiöstä tiedettyihin asioihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Ennen haastatteluja teemoittelin aiheita haastattelurunkoon tutkimuskysymysten ja aiemman kandidaatin tutkielman tulosten perusteella. Teemahaastattelurungon alussa olivat perustiedot, asiakkuuden tuen tarpeet sekä aikuissosiaalityöntekijöiden pysyvyys/vaihtuvuus yhteensä. Seuraavaksi teemahaastattelurungossa keskustelimme siitä, mitä luottamus on ja mitä luottamus merkitsee haastateltavalle, jonka jälkeen kävimme keskustelua kokemusten pohjalta yleisesti luottamuksen ja epäluottamuksen kokemuksista. Kolmannessa osiossa keskustelimme aikuissosiaalityöhön heijastuen luottamuksen ja epäluottamuksen kokemuksista ja sen ilmenemisistä. Kävimme läpi haastateltavien kanssa keskustellen aiemman kandidaattitutkielmassani esiin nousseiden teemojen avulla läpi luottamusta edistäviä ja estäviä tekijöitä, sillä ne korostuivat tärkeiksi teemoiksi luottamussuhteessa. Näitä teemoja olivat: työntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet, vuorovai-

kutus (eleet, ilmeet, kohtaaminen), riskinottaminen luottamuksen mahdollistajana (rohkeus luottaa työntekijään/ päästää kotiin/ kertoa asioista), työntekijän pysyvyys ja työkokemus osana luottamusta, kunnioitus ja kohtaaminen sekä voimavarakeskeisyyden ja toimijuuden tukeminen. Haastattelutilanne ohjautui teemojen kautta, mutta haastattelut etenivät pääosin joustavasti ja rennosti. Jokainen haastattelu oli hyvin erilainen ja eteni haastateltavan ehdoilla sekä sen perusteella, mitä he toivat itse esiin puheessaan. Pysin kuitenkin pitämään haastattelutilanteen teemojen sisällä, ettei keskustelu lähde liikaa teemojen ulkopuolelle.

### 4.3 Aineiston analysointi

Tutkimus aineistoni keräsin teemahaastatteluilla, jotka äänitin teamsin nauhoituksen avulla. Haastatteluiden kestot vaihtelivat 1-1,5h. Analysoin aineistoni hyödyntämällä laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmää eli sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi voi olla yksittäinen metodi, mutta myös laajempi teoreettinen viitekehys, joka voi olla osa erilaista analyysikokonaisuutta. Sisällönanalyysin avulla voidaan etsiä tekstistä erilaisia merkityksiä. Sisällönanalyysin avulla voidaan järjestää aineisto selkeään ja tiiviimpään muotoon ilman, että aineistosta katoaa sen merkitykset. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91, 106–108.)

Aineiston kerättyä kuuntelin haastattelut muutamaan kertaan ja kirjoitin jokaisen haastattelun auki sana sanalta eli litteroimalla haastattelut. Sen jälkeen luin auki kirjoitettua aineistoa läpi kahdesti. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 156 sivua. Käytin riviväliä 1,5 ja fonttikokoa 12. Litteroinnin alkuvaiheessa poistin kaikkien henkilöiden nimet ja muotoilin ne yleisnimiksi. Tämän jälkeen muutin yksityiskohtaiset kuvaukset yleisimmiksi, ettei haastateltavia voida tunnistaa tai muutin tapahtumapaikkoja tai asioita eri nimillä. Poistin myös haastateltavien iät, ettei heitä voida yhdistää mihinkään. Alkuun tarkoituksena oli jättää iät näkyviin, mutta päädyin piilottamaan iät anonymiteetin turvaamiseksi. Haastatteluissa kuitenkin tärkeimpänä korostuivat asiakkuuden ajankestit puolesta vuodesta yhdeksään vuoteen.

Ensimmäisessä analyysivaiheessa litteroidessa tekstiäni aineisto tuli itselleni todeksi ja litterointi syvensi aineistoon tutustumista. Litteroinnin jälkeen tein aineiston pelkistämistä alleviivaamalla erivärisillä kynillä aineistosta kuvaavia ilmauksia, jotka vastasivat tutkimustehtävän kysymyksiini. Kirjoitin pelkistettyjä ilmauksia aineiston paperin reunaan (Kuvio 3). Kävin tässä kohtaa läpi myös käsitteistä samankaltaisuudet ja eroavaisuudet. Aineiston karsinta oli toisaalta haastavaa, sillä aineistosta nousi monia mielenkiintoisia asioita, mutta ne eivät vastanneet tämän tutkimuksen tutkimustehtävään, joten jouduin rajaamaan ne pois. Tässä vaiheessa tein ensimmäisen aineiston haravoinnin, joka auttoi myös tulemaan tutuksi aineiston kanssa. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113.)

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
”Monesti tuntunut sellaiselta, että mä en saa ikinä mitään aikaiseksi, mutta sitten ihan muutamalla sanalla jo, että hei sä oot tosi pitkällä ja sä oot hienosti hoitanut nää jutut, jatketaan samalla lailla.”	Kannustetaan asiakasta
”Eikä nosta itseensä asiakkaan yläpuolelle, että joo ollaan samalla viivalla.”	Tasavertaisuus asiakkaan kanssa

Kuvio 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Tuomi ja Sarajärvi (2009) toteavat, että aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa laadullisesta aineistosta useimmiten esiin nousee paljon uusia kiinnostavia asioita. Näitä olisi useimmiten tutkijan mielestä kiinnostavaa tutkia ja raportoida osana tutkimusta. On kuitenkin tärkeää osata rajata ilmiö huolellisesti, että voi vastata monipuolisesti tutkimustehtävään ja mahdollisimman perusteellisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 92–93.)

Aineiston pelkistämisen jälkeen kirjoitin jokaisesta pelkistetystä ilmauksesta omat tiivistelmät A4-papereille. Papereille kokosin haastateltavien esille nostamia merkityksiä luottamussuhteelle ja sitä edistäviä sekä estäviä tekijöitä. Lisäksi kirjoittelin auki samankaltaisuudet ja eroavaisuudet. Tämän jälkeen ryhmittelin pelkistettyjä ilmauksia alaluokkiin (Kuvio 4).

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Kannustetaan asiakasta	Kannustaminen
Tasavertaisuus asiakkaan kanssa	Tasavertaisuus

Kuvio 4. Esimerkki aineiston ryhmittelystä

Aineiston ryhmittelyn jälkeen erottelin tutkimuksen kannalta olennaisimmat tiedot luottamuksen merkityksistä ja luottamussuhdetta edistävästä ja estävästä tekijöistä, ja muodostin niiden avulla teoreettisia käsitteitä. Muodostin alaluokista yläluokkia, jonka jälkeen tein niistä pääluokkia (Kuvio 5). Tein myös monia mind-mappeja, jotka helpottivat aineiston hahmottamista ja tukivat muodostamaan ylä- ja pääluokkia. Pällin ja Lillqvistin (2016) mukaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin tutkimuksen lähtökohtana ei ole valmis teoria vaan se muodostuu aineiston pohjalta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään tulkitsemaan järjestelmällisesti yksittäisiä havaintoja yleisempiin tulkintoihin. (Mt., 387.) Aineistolähtöisen sisällönanalyysin kanssa yhdistelin teoriaohjautuvaa sisällönanalyysiä, sillä valintojani ohjasivat myös tutkimuskysymykset ja aiemmat tutkimustulokseni kandidaatintutkielmassa. Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet muodostuvat aineistosta ja teoriaohjaavassa ne tuodaan valmiina ilmiöstä, joka on jo niin sanotusti tiedetty (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117).

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Kannustaminen	Tulevaisuuteen rohkaiseminen	Usko itseen ja tulevaisuuteen
Tasavertaisuus	Vuorovaikutus	”Ihminen ihmiselle”

Kuvio 5. Esimerkki aineiston abstrahoinnista

Aineistoa analysoidessa pyrin koko ajan olemaan ilmiölle hyvin avoin ja ennakkoluuloton. Aineiston luokittelut eivät tapahtuneet omien tietojeni tai käsityksieni mukaisesti, vaan avoimuudesta ja kandidaatintutkielman teemoihin pohjautuen, mutta olin hyvin avoin löytämään myös uusia teemoja ilmiöön liittyen. Tuomin ja Sarajärven (2018) mukaan aineistolähtöisen analyysin periaatteina on, että tutkija tiedostaa omat ennakkokäsityksensä, oletuksensa ja tietämyksensä ilmiöstä. Tutkijan tulee siis unohtaa ne tietoisesti ja huolehtia, että ne eivät vaikuta analyysiin. (Mt., 103–105.) Tämä ei ollut helppoa analyysia tehdessä, sillä huomasin välillä omien ajatusten nousevan esiin, vaikka tietoisesti pyrin koko ajan sivuuttamaan ennakkokäsityksiäni. Tiedostin, että kokonaan niiden si-

vuuttaminen on haastavaa. Tässä näkyi myös teoriaohjautuva sisällönanalyysi, sillä valintojani ohjasivat lisäksi aiemmat tutkimustulokseni kandidaatintutkielmasta. Eskola ja Suoranta (1998) toteavatkin mielen hallinnan haasteelliseksi tähän liittyen. Ilmiöstä tiedon katoaminen tutkijan omasta päästä ja täysin puhtaalta pöydältä eteneminen on melkein jopa mahdotonta. (Mt., 145.)

Abstrahointi on prosessi, jossa itse tutkija voi yleiskäsitteiden kautta muodostaa kuvausta itse tutkimuskohteesta. Teoriaa ja johtopäätöksiä voidaan vertailla alkuperäiseen aineistoon muodostaessa uutta teoriaa ilmiöstä. Abstrahoinnin kautta aineisto koostuu teoreettisista käsitteistä ja tuloksissa esiintyy tietty muodostettu malli, käsitteet, käsitejärjestelmä tai aineistoa kuvailevat teemat. Tuloksissa tuodaan esiin luokittelujen kautta syntyneet käsitteet ja kategoriat sekä niiden muodostamat sisällöt. Johtopäätöksissä tutkija tuo ymmärrystä siitä, mitä asiat tutkittavalle merkitsevät. Tutkijan tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään analyysin jokaisessa vaiheessa tutkittavia niin sanotusti heidän omista saapapaistaan. (Hämäläinen 1987.) Johtopäätöksissä tiivistän tuloksia ja tarkastelen, mitä luottamus merkitsee aikuissosiaalityön asiakkaille heidän asiakassuhteessa ja mitkä tekijät edistävät ja estävät luottamussuhteen muodostamista verraten sitä keskenään teoriaan.

#### **4.4 Tutkimusetiikka**

Tässä tutkielmassa halusin korostaa aikuissosiaalityön asiakkaiden omia ääniä ja merkityksiä luottamussuhteelle. Koen tärkeäksi, että aikuissosiaalityöhön saadaan uusia työkaluja asiakkaiden omien kokemusten ja näkökulmien kautta, jonka avulla aikuissosiaalityöstä voidaan kehittää entistä vaikuttavampaa ja asiakaslähtöisempää. Laadullisissa tutkimuksissa korostetaan usein ihmisryhmien ääniä, jotka voivat muuten jäädä varjoon ja mahdollisesti heidän ääniä ei saada kuuluviin. Asiakas on aina keskiössä omassa tilanteessaan ja merkityksellistä on asiakkaan toimijuuden tukeminen, turvaaminen ja ylläpitäminen. (Hautala 2024.)

Tutkielmani on hyvin sensitiivinen ja sen vuoksi oli erittäin merkityksellistä, että haastateltavien itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin. Tutkimuksen aikana on huomioitava niin sanotusti herkällä korvalla tutkittavien tilannetta, henkistä hyvinvointia ja tahtotilaa. Tutkija ei saa missään nimessä manipuloida tutkittaviaan siihen suuntaan, mihin itse haluaa.

Aihe ja ilmiö voi itsessään olla haastateltavalle hyvin arkaluonteinen, henkilökohtainen tai jopa traumoja uudestaan aktivoiva. On tärkeää toimia läpi tutkimuksen varovasti ja tutkittavia kunnioittaen ja varoen, ilman heidän hyvinvointiaan vahingoittamatta. (Laitinen 2004, 51.) Haastattelutilanteessa on tärkeää suhtautua empaattisesti ja huomioida vastavuoroinen kohtaaminen. Haastateltavan olisi tärkeä saada kokemus haastattelutilanteesta, että voi jakaa elämänsä erilaisia kokemuksia ja tapahtumia haastattelijansa kanssa. (Laitinen & Uusitalo 2007, 321–323.) Sanoitin haastattelutilanteen alussa haastateltavan tarpeen mukaisesti, että haastattelutilanne voi olla jännittävä ja he voivat keskeyttää haastattelu milloin tahansa, mikäli niin haluavat. Toin myös esiin, että mikäli jotain asioita jää mahdollisesti kertomatta haastattelutilanteessa, voi ne jälkikäteen halutessaan vielä toimittaa minulle kirjallisena. Kerroin, että haastattelua ei tarvitse kuitenkaan jännittää ja jokainen voi olla oma itsensä, ja korostin, että haastateltava tuo esiin omia kokemuksia ja ajatuksia luottamuksen ulottuvuuksista. Olin haastattelutilanteessa tarkka siitä, että en manipuloi tulkittavia omaan haluttuun suuntaan, mutta huolehdin kuitenkin siitä, ettei keskustelun aihe ja teemat karkaa tutkimustehtävän ympäriltä.

Haastattelun luotettavuutta voi heikentää se, että haastateltavat tuntevat haastattelijan, joka voi altistaa haastateltavia antamaan sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi ym. 2015, 206). Asiakas voi haastattelussa esiintyä myös esimerkiksi hyvänä kansalaisena, paljon tietävänä, moraalisesti ja sosiaalisesti velvollisuuksia täyttävänä ihmisenä. On myös mahdollista, että tietyistä asioista ollaan mielellään vaiti, kuten sairauksista ja vajavuuksista, rikollisuudesta tai käyttäytymisestä normeja vastaan sekä taloudellisesta tilanteesta. (Foddy 1995, 118.) Kannustin haastatteluvaiheessa haastateltavia olemaan avoimia ja rehellisiä sekä kertomaan juuri sen verran, mikä heistä tuntui hyvältä ja turvalliselta. Tiedostin, että muutamien haastateltavien kohdalla haastatteluun saattoi vaikuttaa roolini organisaatiossa. Kerroinkin haastattelun alussa heille, että olen tutkijan roolissa ja kannustin heitä olemaan täysin rehellisiä ja avoimia huolimatta siitä, mikä oma roolini on organisaatiossa. Kiinnitin erityistä huomiota puolueettomuuteen, huolimatta siitä, missä ammatissa tutkijana olen ja mitä työtä teen suhteessa haastateltaviin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Haastateltavien kohdalla tiedostin kuitenkin roolini organisaation työntekijänä ja mahdollisen vaikutuksen siihen, vastaavatko haastateltavat avoimesti ja rehellisesti kysymyksiini. Korostin haastattelun suostumuskirjeessä ja haastattelun alussa, että haastateltavien kertomat asiat jäävät ainoastaan tutkijan ja haastateltavien välisiksi asioiksi, eivätkä haastattelutilanteessa kerrotut asiat tule vaikuttamaan millään tavalla haastateltavien asemaan. Oma roolini organisaation työntekijänä ei välttämättä ollut

negatiivinen asia, vaan koen, että se oli myös vahvuus tutkimuksen aineiston keruun kannalta. Lähtökohtaisesti minun ja haastateltavien välillä saattoi olla jo läheisempi ja luottamuksellisempi suhde, joka on rakentunut ajan kanssa, ja sen avulla haastateltavat mahdollisesti pystyivät olemaan rentoja ja uskalsivat kertoa asioista ääneen rehellisesti.

Tutkimuksessa huomioin myös läsnä olevan vallan, joka on tutkijan ja tutkittavan välillä. Minulla oli tutkijan roolissa valta kysyä eri asioista, joten kiinnitin erityistä huomiota siihen, että käytän valtaani oikein. (Rauhala & Virokannas 2011, 239–243.) Luottamus voi olla arka aihe ja nostattaa myös esiin ikäviä muistoja, joten annoin haastateltavien kertoa itse sen verran kuin halusivat, samalla kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Valta-asetelma ei pääty kuitenkaan vain haastatteluun. Valta näyttäytyy vielä tutkimuksen kirjoittamisen vaiheissa. Pohdin sitä, miten tuon tekstissä esiin haastateltavien kertomuksen kunnioittavasti ja esimerkiksi pohdin sitä, käytäntö suoraan heidän kieltä niin kuin he asian ilmaisevat, vai korjaanko sitä hieman luettavammaksi. (Oinas 2004, 223–225.) Päädyin säilyttämään tekstin sellaisenaan, sillä halusin korostaa heidän omaa ääntä heidän kokemuksien mukaisesta. Muokkasin kuitenkin muutamia puhekielen täytesanoja kuten ”niinku” tai muita samankaltaisia täytesanoja sen verran, että tekstiä on sujuvampi ja helpompi lukea. Tutkimukseni aineistosta puhuessani käytän itsestäni käsitettä ”haastattelija” ja tutkittavasta ”haastateltava” välttääkseni valta- ja statusasetelmaa. Vilka (2015) korostaa, että fenomenologisessa lähestymistavalla havainnoidaan tutkittavan tuottamia mielellisiä merkityksiä, joita he ovat asioistaan tuottaneet. Puhetta ei saa siis muokata mitenkään (mt., 89–90).

Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja se pohjautui riittävään tietoon haastateltaville. Kerroin haastateltaville ennen haastatteluun osallistumista tutkimukseni aiheen ja tehtävän selkeästi. Kerroin heille tarkasti mitä tutkimukseen osallistuminen käytännössä tarkoittaa ja kauanko haastatteluun osallistuminen vie kokonaisuudessaan aikaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4-6.) Tein vielä kirjallisen haastattelun suostumiskirjeen (Liite 1) haastatteluun osallistuneille. Saatekirjeessä korostin, että osallistuminen on vapaaehtoista ja henkilöllisyys tulee pysymään suojattuna. Noudatan niin työssäni kuin tutkimuksessa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Lisäksi esitin asiakkaille tiedon, että aineisto tallennetaan tietoturvallisesti salasanalla suojaten ja se tullaan tuhoamaan välittömästi tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Yksityisyyden suojaaminen ja aineiston säilyttämisen liittyvät tietosuojat ovat erittäin tärkeitä tutkimusta tehdessä (Kuula 2006, 128–131).

Haastattelumateriaalin säilytin tietokoneella salatussa kansiossa, joka oli suojattuna salasanalla. Tutkielman aineistoa käsittelin tutkijana vain minä. Kiinnitin huomiota aineistoa kirjoittaessani, että tekstistä tai haastattelusitaateista ei voi tunnistaa ketään henkilöä eikä heitä voi yhdistää mihinkään. Tutkimustuloksissa tunnistetiedot tullaan esittämään seuraavalla tavalla: ensimmäinen kirjain kertoo, onko kyseessä M=mies vai N=nainen. Perässä oleva numero erottaa haastateltavat toisistaan. Esimerkiksi M1= Mies numero yksi. Tunnistetiedoissa H tarkoittaa haastattelijaa. Alkuun pohdin jättäväni haastateltavien ikätiedot sukupuoli tunnistetietojen perään, mutta anonymiteetin turvaamisen vuoksi jätin ne pois kokonaan.

Tutkimuksessa tavoitteena on saada tutkittavien omat kokemukset esiin, jonka olen analyysiprosessin kuvauksen ja tulosluvussa esiintyvien sitaattien avulla pyrkinyt tekemään. Tuloksissa tulee esiin haastateltujen ihmisten kokemusten kuvaus, jolla olen vastannut tutkimuskysymyksiini. Toisten ihmisten erilaisten kokemusten ymmärtäminen on haastavaa arkielämässä ja myös haastavaa itse tutkimustyössä. Tavoitteena on ollut kuitenkin tehdä näkyväksi aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemukset ja liittää ne laajempaan kontekstiin. Koko tutkimusta on ohjannut hermeneuttinen kehä, sillä olen irrottanut omista ajatuksistani ja pyrkinyt ymmärtämään haastateltavien omia kokemuksia. Fenomenologinen tutkimuksen alku pohjautuukin kyseenalaistamalla oma ymmärrys olemalla kriittinen ja refleктоimalla, joka auttaa pääsemään tutkimukselliselle tasolle (Laine 2015, 36–37).



## 5 TULOKSET

### 5.1 Luottamussuhteen eri elementit aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin

Kartoittaessani haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia luottamuksesta, sen edistämisestä ja estävistä tekijöistä, esitin heille muun muassa seuraavat kysymykset; *Kerro omin sanoin mitä luottamus mielestäsi on ja mitä luottamus sinulle merkitsee? Mitkä tekijät edistävät tai estävät luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta sinun ja työntekijäsi välillä?* Seuraavaksi jäsenän tuloksia aikuissosiaalityön asiakkaiden merkityksistä luottamukselle ja luottamussuhdetta edistäville sekä estäville tekijöille asiakassuhteessa, joita he nostivat haastatteluissaan esille yleisellä ja henkilökohtaisella tasolla.

#### 5.1.1 Luottamuksen merkitys ja prosessi asiakkaiden kokemuksissa

Luottamus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa on haastateltavien mukaan edellytys sujuvalle ja onnistuneelle yhteistyölle. Haastateltavien kokemukset ja näkemykset ovat linjassa Mattilan (2008, 23) toteamuksen kanssa siitä, että luottamus on edellytys yhteiselle toiminnalle. Raitakarin (2022) mukaan ihmisten välillä yhteistyö ja sen toimivuus edellyttävät onnistuakseen luottamusta, jota voidaan vahvistaa tai estää tietoisella tavalla riippuen siitä, mikä tavoite osapuolilla on vuorovaikutuksen suhteen (mt., 253). Raatikainen (2015) kuvailee luottamusta liimana, joka voi joko parhaimmillaan pitää ihmiset yhdessä, mutta pahimmillaan myös erottaa heidät (mt., 19). Haastateltavat N6, N5, M3 ja M2 kuvailevat luottamusta mielestäni yhteistyön ”liimana”, joka näyttäytyy molemminpuolisena sitoutuneisuutena ja yhteistyön rakentajana.

*Luottamus on mun mielestä ehdotonta yhteistyön sujuvuuden kannalta. (N6)*

*Yksi isoin asia ihmissuhteissa on, että pystyy luottaa siihen toiseen. Se on perusta yhteistyölle. (N5)*

*Mun mielestä luottamus on tärkein asia, mitä siinä mun ja sen työntekijän välillä voi olla ja mitä pitää olla, niin se on tärkein. (M3)*

*Ilman luottamusta ei lähde rakentamaan yhtään mitään. (M2)*

Haastateltava N3 kuvailee mielestäni luottamussuhdetta kauniina ja herkkänä, jossa molemmat osapuolet tulevat toisiaan puolitiessä vastaan. Hänen mukaan luottamus kuuluu kahden ihmisen välille, eikä se muodostu automaattisesti, vaan luottamussuhdetta täytyy rakentaa olemalla toisillensa luottamuksen arvoisia. Luottamussuhteessa ei vaadita kummaltakaan osapuolelta jatkuvaa toisen palvelemista eikä luottamussuhteessa kuluteta kummankaan voimavaroja loppuun. Luottamus näyttää lisäävän haastateltavien mukaan elinvoimaa (Raatikainen 2015,17). Luottamussuhdetta rakennetaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan välillä, se ei tapahdu itsestään tai vain toisen osapuolen kautta. Se on siis vastavuoroinen prosessi, ei itsestäänselvä lähtökohta.

*Luottamus on kahden ihmisen välistä. On kyseessä minkälainen tahansa suhde, että kaksi ihmistä tulee puolitiessä toisiansa vastaan. Luottamus vaatii aina sen, että se ei tule mitenkään ilmaisena ja sokeasti, vaan se pitää pystyä osoittamaan ja näyttämään... että on sen luottamuksen arvoinen...Luottamus ei ole pelkästään ihmisten semmoista jatkuvaa palvelemista tai itsensä loppuun kuluttamista.(N3)*

Yhteistyössä luottamus nähdään lähtökohtana sille, että ihmiset jakavat keskenään omia asioitaan vuorovaikutuksessa toistensa kanssa (Mattila 2008, 18). Haastateltavien mukaan luottamussuhteessa voidaan jakaa asioita omasta elämästä, riippumatta siitä, ovatko asiat helppoja tai vaikeita tuoda esiin. Haastateltavien mukaan luottamus mahdollistaa asiakassuhteessa avoimuuden asiakkaan ja työntekijän välille, joka mahdollistaa asioiden jakamisen keskenään. Luottamuksen edistäminen liittyy kommunikaatioon, jossa ihminen haluaa jakaa tietoa (Raatikainen 2015, 145). Ammatillinen auttamissuhde korostaa avoimuutta ja luottamusta (Jokinen 2016, 142–143).

*Jos ei luottamusta ole, niin ei pysty edes henkilökohtaisia asioita kertomaan toiselle. Oon paljon rennompi ja pystyn lähestymään heti, oli asia mikä tahansa, ja pystyn olemaan avoimempi.(N1)*

*Kyllähän se on tosi tärkeänä siinä, että sitten voi jakaa todenmukaisesti tai pystyy jakamaan asioitaan, että siinä on sitten luottamus välillä. (M2)*

Luottamussuhteeseen kuuluvat haastateltavien mukaan yksityisyyden suoja. Vaitiolovelvollisuus on yksi elementti luottamuksellisessa suhteessa (Särkelä 2011, 34). Salassapito

ei ole ainoastaan eettinen kysymys, vaan se on jokaisen työntekijän vastuu sekä velvoite työssään ja luottamussuhteeseen kuuluu asiakkaan asioiden salassa pitäminen (Raatikainen 2015, 144). Haastateltava M4 pystyy puhumaan asioistaan avoimesti luottamussuhteessa, kun tiedostaa, että asiat säilyvät osapuolten välillä.

*M4: Kaikki mitä siellä puhutaan tai tehdään, niin jää meidän välille. Pystyy avoimesti puhua omista asioistaan ja tietää sen, että ne ei lähde siitä mihinkään suuntaan eteenpäin menemään mitä on puhunut.*

Yksityisyyden suojaamisen lisäksi haastateltavat nostavat esiin myös luottamussuhteessa tärkeänä tekijänä lupauksen pitämisen. Mikäli asiat eivät toteutuneet sovitulla tavalla, saattoi se aiheuttaa epäluottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. Nummelan (2011) mukaan luottamus muodostuu asiakkaan ja työntekijän välisten tekemien lupauksen kautta. Aikuissosiaalityössä asiakkaat ovat voineet kohdata omassa arjessaan erilaisia epävarmuuksia, kuten etuuksien odottamista. Työntekijä voikin olla asiakkaalle tietynlainen viimesijainen "turvaverkko", johon asiakas muodostaa luottamusta (Nummela 2011.) Lupauksen pitäminen näyttäytyy haastateltavien puheessa edistävänä tekijänä, mikäli asiat ja suunnitelmat toteutuvat luvatusi. Haastateltava N6 kuvaileekin luottamussuhteen olevan rajoista kiinni pitämistä, yksityisen suojaamista, mutta samalla myös sovitusta asioista kiinni pitämistä. Myös M4 kuvailee luottamussuhteen estyvän, mikäli työntekijä toimii hänen selän takanaan kertomatta asiakkaalle asioita avoimesti.

*Pidetään kiinni niistä toisen rajoista ja suojataan yksityisyyttä ja sitten ne sovitut asiat myös tapahtuu. Se on myös sujuvaa informointia ja viestintää. (N6)*

*Jos se koittaisi järjestellä mun asioita ilman, että se kysyisi multa asiasta. (M4)*

Mielestäni haastateltava N6 kuvailee informointia ja viestintää luottamussuhteessa avoimuutena ja läpinäkyvyytenä. Luottamussuhteessa toiminta on siis niin sanotusti ”läpinäkyvää”, jossa molemmat osapuolet ovat tietoisia koko toiminnasta eikä kumpikaan toimi toisen selän takana. Luottamuksen ylläpitämisen näkökulmasta on merkitsevää, että molemmat osapuolet ovat ajan tasalla ja tiedon kulku sujuu, ja molemmat tietävät missä mennään, mitä tavoitellaan sekä ovat tietoisia toistensa rooleista ja vastuista (Raatikainen 2015, 72).

*Mulla on ollut tosiaan kolme aikuissosiaalityöntekijää tuossa niin kaikkien kanssa on mennyt hyvin ja asiat sekä aikataulut on mennyt niinku on sovittu ja se on mulle*

*ehkä se tärkeä, että jos siinä tulisi joku semmoinen särö, että jotain tehtäisiin vaikka kertomatta mulle tai näin, niin sitten mä voisin olla sillä mielellä, että en luota...Jos huomaa, että asiat ei toimi niin sitten ei halua itsekään yrittää. (N6)*

Haastateltava N6 tapauksessa asiat ovat edenneet aikuissosiaalityössä sovitulla tavoilla, joka edistää luottamussuhdetta. Hän kertoo myös, että mikäli sovituisia asioita ei pysyttäisi tai työntekijä toimisi hänen selän takana ilman häntä, voisi luottamus estyä mahdollisesti kokonaan. Ilman luottamusta myös toimijuus näyttäytyy estyvän haastateltavan mukaan, sillä asioiden toimimattomuus asiakassuhteessa vaikuttaa myös siihen, ettei haastateltava halua itsekään yrittää. Asiakassuhteen yhteinen työskentely tulee olla avointa ja rehellistä, jossa kerrotaan asiakkaalle, mitä, miten ja miksi toimitaan tietyllä tavalla (Rollins 2020).

### **5.1.2 Tuen ja pakon välillä tasapainottelua luottamuksessa**

Haastateltavien puheesta korostuu toimijuuden ja voimavarakeskeisyyden tukemisen merkitys luottamussuhteessa. Voimavarakeskeisyyttä näyttää vahvistavan työntekijän kyky tunnistaa haastateltavien vahvuuksia ja hyödyntää niitä osana työtään. Matthies ym (2021) mukaan aikuissosiaalityössä asiakkaat ovat voineet joutua kokemaan epäoikeudenmukaisuutta, alistuksia, menetyksiä tai muita asioita, jotka vaikuttavat heikentävällä tavalla heidän luottamukseen itseään kohtaan, sosiaalityöhön ja tulevaisuuteen. Voimavarakeskeisyyden tukemisella on mahdollista saavuttaa uusia mahdollisuuksia, kykyjä ja osaamista. Se vahvistaa myös asiakkaan toimijuutta, itseluottamusta ja omaa osaamista määrittellä tavoitteita. Sosiaalityöntekijä tukee yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen tavoitteita ja kulkee hänen rinnallaan. (Matthies ym 2021, 191.) Haastateltava N6 kuvailee tärkeänä sosiaalityöntekijän orientaationa vahvuuksien ja toimijuuden vahvistamisen ja suhteen rakentamisen niiden pohjalle.

*Tää (työntekijä) näki heti mun vahvuudet ja, että mä rakastan tommoisia taulukoita ja mä pärjään paremmin, kun mulla on kirjoitettuna itselleni ylös asioita...Hän hyödynsi mun voimavaroja eli niin, että pääsin eteenpäin ja kumminkin vähän auttoi, mutta sitten justiin lopullinen työ niin antoi sen kumminkin sitten tehdä itse. (N6)*

Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijän kulkeminen asiakkaan rinnalla ilmenee haastateltavien mukaan olevan keskeinen osa luottamussuhteessa heidän toimijuuden ja voimavarakeskeisyyden kannalta. Haastateltavien mukaan on tärkeää, että heidän annetaan tehdä itse asioita ja työntekijä kulkee heidän rinnalla tukena ja turvana, mutta ei tee kuitenkaan asioita haastateltavien puolesta. Haastateltavat kokevat, että sosiaalityöntekijöiden rinnalla kulkeminen tukee heidän omaa toimijuutta ja antaa onnistumisen kokemuksia. Tuomisen (2021) mielestä ilman luottamusta on haastavaa luoda toimijuutta, sillä se syntyy asiakkaan ollessa itse osallinen ja sitoutunut omaan toimintaan. Hän korostaa, että myös työntekijän tulee olla sitoutunut. Sen lisäksi, että työntekijä hoitaa yhdessä sovitut asiat, hän myös auttaa ja tukee asiakastaan. Toimijuuden näkökulmasta asiakkaan on kyettävä tuntemaan, että työntekijä toimii hänen parhaakseen. (Tuominen 2021, 113.) Haastateltava N6 kuvaa toimijuuden ja voimavarakeskeisyyden tukemisen kannalta tärkeänä sosiaalityöntekijän rinnallakulkemisen ja sitoutumisen.

*Kulkea siinä rinnalla, mutta kun ei kuitenkaan tehdä puolesta vaan tavallaan, että sä itse. Se toimii, siinä vahvistuu sitten matkalla. (N6)*

Haastateltava N3 tuo esiin toivetta toimijuudesta keskustellessa, että sosiaalityöntekijä, esimerkiksi tapaamisella soittaa ja hoitaa yhdessä hänen kanssaan erilaisia asioita eli kulkee hänen rinnalla tukien häntä. Sosiaalityöntekijän tulee huomata asiakkaan omat voimavarat asioiden hoitamisen osalta. Haastateltavien N1 ja N3 mukaisesti luottamussuhteen muodostamista estää, mikäli toimijuus on niin sanotusti ”pakotettua” sosiaalityöntekijän roolin ja käyttämän vallan vuoksi. Luottamus ei synny siis pakottamalla asiakasta mihinkään toimintaan. Myös haastateltava N5 kuvailee pakottamista tietynlaiseen palveluun, joka ei tunnu hänestä oikealta, mutta luottamuksen puuttuessa hänen on vaikea kieltäytyä. Ilmonen ja Jokinen (2002) kuvaavat, että valtasuhde ja luottamus ovat rinnakkaisia toisilleen, mutta samalla myös toisaalta sulkevat toisiansa ulos (2002, 105). Luottamussuhdetta näin ollen edistää ’ei pakotettu’ toimijuus.

*Hyväksytään toisen näkemykset ja mielipiteet siitä, ettei lähdetä painostamaan sitä, että sun on pakko nyt mennä tän suunnitelman mukaan. Jos siinä olisi pakottamista niin luottamus menisi todella niukaksi. (N1)*

*Ehdotetaan, että voidaan vaikka yhdessä soittaa tai voi lähteä mukaan, tai muuta vastaavaa. Ihminen ei mene sinne silleen, että tätä asiaa on nyt pakko hoitaa, vaikka sä voit kuinka huonosti, että siis tottahan se on, että yleensä ne pitää hoitaa. (N3)*

*Ei ole pakko ottaa sitä tiettyä apua vastaan, että monesti nousi semmoinen kokemus, että tuputetaan jotakin tiettyä, mikä ei sitten taas ollenkaan tunnu oikealta. Siinä on vaikea sitten kieltäytyä ja se ei hyödytä loppupeleissä siis ketään. (N5)*

Luottamuksellisessa asiakassuhteessa uskalletaan haastateltavien mukaan olla työntekijän kanssa eri mieltä asioista. Eri mielipiteistä huolimatta osapuolten välillä säilyy jatkuva kunnioitus ja arvostus toista ja toisen näkökulmia kohtaan. Eri näkökulmien jakaminen luottamussuhteessa auttaa haastateltavia näkemään asioita uudessa valossa ja voi edistää heitä löytämään tilanteelleen parhaimman ratkaisun. Esimerkiksi Mönkkönen (2002a; 2002b) kuvailee dialogissa rakentuvan ainutkertaisesti yhteistä todellisuutta tasavertaisella tavalla, jossa asiakas ja työntekijä eivät kumpikaan tiedä dialogissa, mihin vuorovaikutuksessa tullaan päätymään, mutta se muodostuu yhteistyössä avoimesta, toista kunnioittavasta ja kuuntelevasta kohtaamisesta. Dialogisuudessa ei tavoitella kokonaan yhteisymmärrystä, mutta pyritään saavuttamaan uusi näkökulma asiakkaan ja työntekijän välille. (Mönkkönen 2002a; 2002b.)

*Jos jotakin on suunniteltu ja sovittu, sit mä oon kokenut, että mä en haluakaan niin mä oon sanonut sen ja se on hyväksytty hyvin. (N1)*

*Tulee kanssa mieleen, että jos on jotain mistä nyt ei ehkä olla aivan nähty täysin samaa näkemystä, mutta silti meillä on ollut aina hyviä keskusteluja aiheesta. Ja vaikka on itselläkin joskus ollut tosi tyhmä juttu, minkä oon avannut niin sitä ei ole sitten heti vaan mullattu, vaan vähän pikkuhiljaa mietitty sitä. Sitten vähän ehkä haettu parempia ratkaisuja, mutta ei ole justiin hyökätty rajusti vaan sitä vastaan. (M2)*

Haastateltava N1 ja M2 kuvaavat uskallustaan olla eri mieltä asioista työntekijän kanssa, joka on saanut M2 kohdalla aikaan myös hyvää keskustelua. He yhdessä kuvaavat myös luottamussuhdetta edistävän työntekijästä välittyvä kunnioitus haastateltavia kohtaan ja näkeminen heidät oman elämän asiantuntijoina, toimien asiakaslähtöisesti asiakkaan toiveita ja ideoita kunnioittaen. Työntekijät eivät heidän puheissaan hyökkää ideoita vastaan, vaan kohtaa heidät kunnioittavasti. Asiakaslähtöinen työskentelyote luo uskoa asiakkaaseen ja hänen mahdollisuuksiin palveluiden saamisessa, vaikka taustalla olisi monia erilaisia epäonnistumisia (Ekqvist & Kuusisto 2020, 43).

Luottamuksen puuttuessa asiakassuhteesta haastateltavat eivät uskalla olla eri mieltä sosiaalityöntekijän kanssa ja ovat saaneet sen vuoksi vääränlaista tukea ja joutuneensa pal-

veluihin, joihin eivät todellisuudessa olisi itse halunneet. Luottamuksen puuttuessa myönnetyt tuet ja palvelut ovat haastateltavien mukaan tuntuneet enemmän kuormittavilta kuin arkeen voimia tuovilta. Ilman luottamusta he kokevat, että tuen ja palveluiden tarve pahimmillaan estyy kokonaan. Epäluottamussuhteessa asiakkaat kokevat myös sulkeutuvansa ja olevansa vastahakoisempia ottamaan vastaan minkäänlaista tukea ja apua. Haastateltava N5 ja N6 tuovat esiin, että ilman luottamussuhdetta ei saa hyötyä palveluista ja usein myöntyy tarjottaviin tukiin ja palveluihin, jotka eivät tosiasiallisesti tunnu heidän mielestään sopivilta. Ilman luottamusta haastateltavien on selvästi vaikea kertoa omista toiveistaan palveluiden ja tuen kannalta, jolloin asiakas voi niin sanotusti ajautua väärän tuen ja palvelun piiriin. Ilman luottamusta ei myös asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus näytä toteutuvan asiakassuhteessa. Luottamussuhteessa hyvä työskentely on siis vastavuoroista (Raatikainen 2015, 18). Haastateltavat kokevat kuormittavansa enemmän asiakassuhteesta kuin saavan sen kautta voimia elämään, mikäli työntekijän ja asiakkaan väliltä uupuu luottamus. Luottamuksen nähdään parantavan ihmisten tyytyväisyyttä, elämänlaatua sekä terveyttä (Hyypä 2002).

*On tullut ihan vääränlaista palvelua, joka on sitten taas kuormittanut, että siitä ei ole todellakaan hyötyä vaan päinvastoin. En pystyisi sanoa niistä omista toiveista, niin sitten sieltä tarjottaisiin vääränlaista apua ja voi olla, että en uskaltaisi siis sanoa, että tää ei itselle tunnu hyvältä. Tavallaan sitten myöntyy ottamaan sen vääränlaisen avun vastaan ja sitten kuormittuu siitä. (N5)*

*Välillä mä pystyn sanomaan tosi hyvin ja sitten voi olla niitä tilanteita, että mä myönnyn, vaikka mä en olisi ehkä sitten kumminkaan halunnut. (N6)*

Haastateltava N3 kuvaa epäluottamuksesta johtuvaa pelkoa. Epäluottamus estää asiakkaan mahdollisuuden esittää omat toiveet ja ajatukset tuen ja palveluiden suhteen työntekijälleen. Luottamussuhteessa häneen mukaan työntekijän on mahdollista löytää yhteistyössä molempien näkökulmien avulla sopiva ratkaisu ja suunnitelmaa tilanteeseen. Vuorovaikutuksessa molempien näkökulmilla on väliä, eikä kumpikaan ole oikeassa, mutta molemmat osapuolet ovat tasavertaisia keskenään.

*Jos on se epäluottamus ja pelko tai yksikin väärä sana tai muu vastaava, mikä ei ole työntekijän näkökulman alainen niin silloin siinä tulee se uhatuksi tulemisen tunne ja, että on pakko olla samaa mieltä, että joku asia hoituu ja saa apua. Kun on luottamussuhde ja sä tiedostat siinä sen ihmisyyden, niin sä ymmärrät sen, että okei, mulla on tällainen näkökulma ja sulla on tommoinen. Sitten siitä syntyy vapaus keskustella sen asian keskipisteestä, että siinä ei ole välttämättä kumpaakaan ääripäätä, että onko hän vai minä oikeassa. On uskallus yrittää etsiä joku toimiva*

*ratkaisu siihen tilanteeseen ja saa erilaisia näkökulmia, josta voikin löytyä se hyvä ratkaisu. (N3)*

Asiakassuhteessa on tärkeää huomioida molempien osapuolten vaatimukset ja pyrkiä ymmärrykseen ja toisen osapuolen kokonaistilanteen hahmottamiseen. Luottamuksen puuttuessa asiakassuhteessa, voi asiakas kokea tilanteen turvattomaksi tilanteissa, joissa työntekijä vain esittää omia ajatuksia ja neuvoja eikä huomaa asiakasta tai hänen tuen tarpeita. (Mönkkönen 2007.) Luottamussuhde mahdollistaa haastateltavien mielestä rohkeutta tuoda esiin omat toiveet ja ajatukset tuen ja palveluiden suhteen. Aikuissosiaalityössä asiakkaan myönteistä muutosta tukee asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ja sitä kautta oikeanlainen palveluodotuksiin vastaaminen (Svenlin ym.2021, 12). Mikäli asiakassuhteista puuttuu luottamus, joutuvat haastateltavat selkeästi tasapainottelemaan tuen ja pakon välillä. Mikäli luottamus puuttuu, haastateltavat ottavat vastaan tukea ja palvelua pakolla eikä toiminta ole näin asiakaslähtöistä ja heidän tuen tarpeiden mukaista. Luottamussuhteessa asiakkaiden on mahdollista saada tarvitsemaansa tukea ja palvelua, jota edistää 'ei-pakotettu' toimijuus.

### **5.1.3 Toivon ja uskon luominen**

Luottamussuhde auttaa tukemaan ja vahvistamaan haastateltavien mukaan heidän toivoa ja uskoa omasta itsestään sekä haastateltavien tulevaisuudesta. Asiakassuhde parhaimmillaan lisäsi haastateltavien uskoa itseen ja omiin kykyihin. Työntekijän ja asiakkaan välinen luottamussuhde auttaa parhaimmillaan uskomaan, että erilaiset elämässä kohdatut haasteet ja ongelmat ovat ratkottavissa ja ne eivät estä saavuttamasta tulevaisuutta. Ilman luottamussuhdetta haastateltavat saattoivat luovuttaa helpommin omien asioiden suhteen ja muutoksen tavoittelemisen näyttäytyä myös haasteellisempänä, varsinkin jos haastateltavat kokivat vähäistä itseluottamusta. Itseluottamukseen liittyy usko omiin kykyihin ja osaamiseen, joka liittyy vahvasti luottamuksen kanssa samaan käsitteeseen (Vilkkoriihelä 1999).

Aikuissosiaalityössä tavoitellaan asiakkaan toivon ja uskon lisääntymistä tulevaisuuteen ja elämäntilanteen kokonaisvaltaista parantumista (Savolainen & Suonio 2011, 9-10).



Luottamussuhteen avulla asiakkaiden toivo ja usko tulevaisuutta kohtaan vahvistuu. Asiakkaiden kokema tunne siitä, että heillä on luotettavia ihmisiä ympärillään vahvistaa ja tukee heidän toivon tunnetta tulevaisuutta kohtaan. (Sariola 2016.) Haasteltavat N3 ja N6 kuvaavat, kuinka merkityksellistä asiakassuhteessa on luottamussuhde, joka myös takaa työntekijän uskon haastateltavia kohtaan, mikä taas auttaa vahvistamaan heidän omaa uskoa itseän ja tulevaisuuteen.

*Hyviäkin kokemuksia on ollut elämässä, niin kyllä ne sitten auttaa jaksamaan siinä, että uskoo, että kaikki voi kääntyä hyvin. Se luo sitä semmoista uskoa siihen työhön jotenkin, että osaan ja haluaa jatkaa sitä, vaikka välillä tuntuu, että haluaa heittää hanskat tiskiin. (N6)*

*Kun on joku joka suhun uskoo ja jonka kanssa on tällöinen hyvä luottamussuhde, niin totta kai se vaikuttaa, koska se nimenomaan tukee sitä eteenpäin menemistä. Epäluottamussuhde yleensä syventää sitten sitä syöksykierrettä, mikä lähtee tällöisistä pienistä pulmista, mutta ihminen tarvitsee sitä, että joku uskoo, varsinkin jos se usko itseän on koetuksella. Se auttaa kuitenkin vahvistamaan sitä ja kasvattaa monella lailla. (N3)*

Luottamussuhde haastateltavien mukaan auttaa heitä pyytämään tukea ja apua haastaviin tilanteisiin. Sen lisäksi luottamussuhde tukee haastateltavia ottamaan sosiaalityöntekijältään apua vastaan. Haastateltava M4 ja N1 kuvaavat luottamussuhdetta avoimena vuorovaikutuksena, joka edesauttaa eteenpäin menemisessä ja ongelmien ratkomisessa.

*Kun mä oon käynyt (työntekijän) luona niin se, että pystyy olemaan kaikin tavoin avoin raha-asioissa ja näin niin se helpottaa tosi paljon ja saa sitten hoidettua niitä ongelmakohtia omassa elämässä mitä on tullut. (M4)*

*Pyytää häneltä ihan koska vaan apua johonkin tilanteeseen, jotta mä pääsen eteenpäin. (N1)*

Luottamus mahdollistaa haastateltavien kokemuksen siitä, että asiat voivat muuttua paremmaksi ja luottamuksen arvoinen työntekijä auttaa myös lisäämään ajatuksia toivosta tulevaisuutta kohti. Aikuissosiaalityössä luottamussuhteen kautta muodostuva toivon ja uskon mahdollisuus tulevaisuutta kohti, ja sen tavoittelemine ovat työn lähtökohtia (Childin 2001, 274–288.) Haastateltava N3 kuvaa tilannetta, jossa on aiemmin odottanut oikeanlaisen luotettavan työntekijän tuleamista elämäänsä. Luotettavan työntekijän tullessa haastateltavan elämään, hän kokee, että se on auttanut häntä pääsemään elämässä eteenpäin. Hän myös kokee, että positiivisen luottamussuhteen myötä aiemmista epäluottamuksista syntyneet ”haavat” parantuvat, jossa hän kokee, että ei ole tullut aiemmin kohdatuksi ja avun ja tuen saaminen on estynyt.

*Joskus joutuu ryömii tavallaan ilman käsiä ja jalkoja monta kertaa uudelleen ja uudelleen johonkin tilanteeseen, kunnes tulee oikeanlainen ihminen vastaan. Sitten se vihdoinkin palkitsee ihan hirveästi ja tavallaan hoitaa sitä mennyttä haavaa, kun on tuntenut, ettei tule kohdatuksi ja on jäänyt ilman apua... On tullut vaan siis joku työntekijä vastaan jonka kanssa ei ole mikään kohdannut ja se oma tilanne ei ole päässyt edistymään millään lailla. Sitten loppu viimein jollain ihmeen kaupalla siunaantunut semmoisia ihmisiä ja ihmiskohtaamisia omaan elämään, että ne on auttanut aivan älyttömästi eteenpäin pääsemisessä. (N3)*

Onnistuneen asiakassuhteen ja sen työskentelyn tuloksena on luottamussuhteen saavuttaminen. Luottamussuhde edistää asiakasta tavoitteiden toteutumisessa. Luottamussuhde jollaisenaan antaa asiakkaalla korjaavaa kokemusta emotionaalisella tasolla. (Särkelä 2011, 36.) Luottamussuhde aikuissosiaalityössä haastateltavan N3 mukaan on palkitsevaa ja voimaa tuova tekijä hänen elämässään. Aiemmat kokemukset epäluottamuksesta voi parhaimmillaan myös korjaantua hyvän luottamussuhteen avulla. Luottamussuhde näyttää edistävän asiakkaiden elämäntilanteita ja auttaa elämässä eteenpäin pääsemisessä.

Haastateltavat kuvailevat tärkeäksi luottamussuhteessa, että työntekijällä on kannustava työote heitä kohtaan. Työntekijän kannustavat sanat arjessa näyttävät olevan erittäin merkityksellisiä haastateltavien asioiden eteenpäin saamisessa, mutta myös siinä, että haastateltavat uskovat omaan itseensä ja kykyyn selviytyä haastavien asioiden keskellä. Työntekijällä nähdään tärkeänä ominaisuutena haastateltavien mukaan kannustava ja toivoa luova työote. Haastateltavat N6 ja N3 kuvailevat, miten tärkeä vaikutus työntekijän kannustavalla työotteella ja tuen antamisella on heidän omassa elämässään. Haastateltava N6 puheessa näyttäytyy myös kyky jatkaa itse eteenpäin työntekijän kannustuksen avulla, vaikka oma usko itseen välillä horjuu. Tärkeänä ominaisuuksina työntekijöillä on kannustava työote, mutta myös samalla toivoa luova työote (Jokinen 2017).

*Jotenkin tärkeä ollut (työntekijä) aina niinku muistanut sanoa sitä, että ”hei sä oot nyt näin pitkällä, että ajattele sä oot niinku itse hoitanut nämä hommat. Ja mieti, että ei ole enää paljoa”, että sillain kannustanut ja se luo sitä semmoista uskoa. Kannustava ote, että monesti tuntunut sellaiselta, että mä en saa ikinä mitään aikaiseksi, mutta sitten ihan muutamalla sanalla jo, että ”hei sä oot niinku tosi pitkällä ja ajattele, että sä oot näin hienosti hoitanut nää jutut, että nyt kyllä jatketaan samalla lailla”. Se on semmoinen mikä saa mut jatkaa asioita. (N6)*

*(--)* vaikka ne olisi hyvinkin arkisia asioita, niin ne on kuitenkin hyvin intiimejä asioita ja ihminen on kuitenkin haavoittuvainen ja tarvitsee sitä kannustusta ja tukea. (N3)

Savolainen ja Suonio (2011) toteavat, että toivo syntyy ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa. Sitä on mahdollista vahvistaa sosiaalityön voimalla. Toivoa luovalla sosiaalityöllä tarkastellaan positiivisessa suhteessa tulevaisuuden rakentumista ja vaihtoehtoisia keinoja, joka myös pitää yllä uskoa elämään ja rakentaa luottamusta siihen, että asiakas saa apua tarvittaessaan. (Mt., 9-10.) Työntekijän kannustava työote auttaa haastateltavia selviytymään arjessa.

#### **5.1.4 Asiakassuhteen ja aiempien luottamuskokemusten kytkökset**

Haastattelussa halusin tarkastella haastateltavien kokemuksia erilaisista epäluottamussuhteista. Epäluottamuskokemuksia käsittelevien keskustelujen jälkeen, esitin haastateltaville seuraavia kysymyksiä; Millaisia kokemuksia sinulla on luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta tai epäluottamussuhteesta? Olisiko sinulla esimerkkejä siitä, miten olet itse kokenut luottamuksen tai epäluottamuksen sosiaalityön palveluiden asiakkaana? Vaikuttavatko aiemmat kokemukset luottamuksesta tai epäluottamuksesta tähän hetkeen tai aikuissosiaalityön asiakkuuteen? Miten luottamussuhde työntekijän kanssa tai sen puuttuminen näyttäytyy omassa elämässäsi? Jokaisella haastateltavista on taustallaan kokemuksia niin luottamus- kuin epäluottamussuhteista elämässään, jotka vaikuttavat nyky päivään muodostaen luottamusta ihmisiin.

Haastateltavista neljä tuo esiin epäluottamuksen kokemuksia, jotka johtuvat aiemmista haastavista perheolosuhteista, lapsuusajoista ja siellä koetuista traumoista sekä lapsuudessa ja varhaisnuoruudessa luottamuksen petetyksi tulemisen kokemuksista, ja erilaisista rajojen rikkomisesta. Osalla haastateltavista epäluottamuskokemukset johtuivat myös aiemmista tai nykyisistä parisuhteista, ystävyysuhteista tai viranomaisiin liittyvistä asiakassuhteista. Epäluottamuksen kokemukset ovat henkilökohtaisia asioita, jotka voivat vaihdella riippuen tilanteista ja ihmisistä (Raatikainen 2015, 132).

Työntekijän epäammattillinen tai epäasiallinen käyttäytyminen voi myös laukaista asiakkaalle tunteen epäluottamuksesta, joka on tärkeää muistaa asiakassuhteissa (Raatikainen 2015, 132). Haastateltava N1 on vaikeuksia luottaa ihmisiin, jotka esimerkiksi huutavat

hänelle hänen aiempien epäluottamuskokemusten vuoksi, jotka ovat ajautuneet lapsuudesta. Ilman luottamussuhdetta hän on myös pelännyt olla oma itsensä. Haastateltavan taustalla oli lapsuudessa koettua hyväksikäyttöä ja henkistä väkivaltaa.

*Se on merkinnyt sitä, että voin luottaa ihan kehen tahansa henkilöön ilman, että mun tarvitsee pelätä sitä, että huudetaan tai sitten suututaan tai mitä tahansa tällästä. Koska mulle on huudettu joskus, niin siitä on jäänyt sellainen epävarmuus ja heti, jos mä huomaan, että ei huudeta niin siitä tulee sellainen luottamus.. Silloin, kun mulla oli (- -) huonot välit sisaruksen kanssa, niin mä aluksi pelkäsin olla oma itseni (- -) kanssa. (N1)*

Haastateltava M2 tuo esiin, että hänen luottamuksellisia asioitaan on perheenjäsenten toimesta käytetty aikaisemmin hyväksi. Haastateltava N3 tuo myös esiin lapsuudessa esiintynyttä epäluottamusta. Hän kuvailee, kuinka tärkeä asia luottamus hänelle on, sillä aiemmin lapsuudessa, hän on kokenut luottamuksen särkyneen pahasti.

*Perheelle niinku oon sanonut jotain, tai jollekin perheenjäsenelle jotain sellasta luottamuksellista ja sitten sitä on niinku käytetty myöhemmin hyväksi. (M2)*

*Luottamus merkitsee siis äärettömän paljon ja se merkitsee sen takia paljon, että ku itsellä luottamus elämää ja ihmisiä kohtaan on pienenä järkkynyt hyvin vahvasti. (N3)*

Haastateltavien puheesta epäluottamuskokemukset ovat osalla heistä edelleen pinnalla ja haastateltavista monilla se vaikuttaa heidän kykyyn luottaa ihmisiin. Haastateltavien mukaan aiemmat epäluottamuskokemukset eivät automaattisesti estä luottamussuhteen muodostamista työntekijään, vaan siihen vaikuttavat monet eri tekijät ja asiat vuorovaikutuksessa sekä työntekijän tietynlaiset ominaisuudet, joita avaan myöhemmin tarkemmin lisää. Haastateltava N3 kuvailee, että hänessä epäluottamusta voi aiheuttaa kuka tahansa ihminen, mikäli siihen liittyy jokin aiempi negatiivinen tai ikävä kokemus. Hänen mukaan riittää, että tilanteessa tapahtuu jokin pieni epäluottamusta herättävä asia, joka muistuttaa aiempia ikäviä kokemuksia.

*Se voi olla kuka tahansa ihminen, että on joku ikävä kokemus tavallaan tullut aikaisemmin niin se voi olla joku hyvinkin pieni asia, mikä herättää sitten epäluottamuksen... (N3)*

Aiemmat epäluottamuksen kokemukset, kuten haastateltavan N6 kohdalla vaikuttavat siihen, että hänen on vaikea luottaa uusiin ihmisiin. Hän kokee sulkeutuvansa asiakassuh-

teessa, mikäli asiat tai suunnitelmat eivät mene suunnitellusti tai ne epäonnistuvat. Luottamus pohjautuu ihmisten aikaisempiin kokemuksiin, ennakkoasenteisiin ja esimerkiksi toiminta- ja käyttäytymismalleihin sekä ihmisen omiin henkilökohtaisiin arvoihin ja arvostuksiin (Raatikainen 2015, 71).

*Sitten jos joku asia ei mene niinku on suunniteltu, niin se voi aiheuttaa mulle sellaisen tilanteen, että en pysty toimimaan tämän ihmisen kanssa enää ollenkaan. Että tosi herkästi tulee sellaisia tilanteita, että menen kuoreeni. Ja se nyt on näytettyynyt justiin sellaisina, että jos sovituista asioista ei ole pidetty kiinni tai rajoja on rikottu, niin tuota on tullut semmoinen täysi stoppi. (N6)*

Seuraavaksi tuon esiin haastateltavan N6 ja minun välisen keskustelun viranomaisten toiminnasta johtuvasta epäluottamuskokemuksesta, joka vaikeuttaa nykyään haastateltavan luottamuksen muodostamista ihmisiin ja nimenomaan aikuisiin. Haastateltavan tilanteessa aikuissosiaalityöntekijän toimesta oli tehty lastensuojeluilmoitus täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukihakemuksen vuoksi. Haastateltava N6 kertoo, että hän ei ollut tietoinen lastensuojeluilmoituksesta. Hän tuo esiin myös tilanteen, jossa ilmoituksen käsittelevät työntekijät tulivat hänen kotiin ilmoittamatta niin, että hän itse ei ollut kotona. Haastateltava koki tapahtuneen erittäin turvattomaksi ja pelkäsi pahinta. Tilanteessa olisi ollut myös opiskelija mukana, mutta häneltä ei ollut kysytty ennakkoon asiasta mitään. Haastateltava tuo esiin sitä, että hän ei olisi uskaltanut tuoda esiin kasvotusten, että opiskelijan osallistuminen ei sovi hänelle. Myös esiin nousevat haasteet sujuvasta informoinnista ja viestinnästä, jolloin häntä ei ole tiedotettu tarpeeksi eikä viranomaiskieltä ole esitetty selkeästi. Merkityksellisenä nähdään sosiaalityöntekijän käyttämä selkeä kieli, toimintapa ja toiminnan logiikka, jonka asiakas voi ymmärtää (Salovaara 2021).

*N6: Se meni tosi huonosti eli siis tilanne oli se, että mun lapsi soittaa kotoa, että täällä on naisia oven takana. Ja mä olin itse silloin menossa asioille. Eli ilmeisesti aika oli sovittu, mutta mulle ei ollut ilmoitettu siitä. Mun lapsi säikähti sitä, että kun outoja ihmisiä ovella monta kappaletta ja hän on yksin kotona. Se sai aikaan mussa aika voimakkaan reaktion, että tuli semmoinen, että kun lapsi pelkää. Ja koin sen jotenkin semmoisena turvattomana, että myös lapsi asetettiin turvattomaan tilaan omassa kodissa. Kyllä mä sitten yritin selittää hänelle. Siinä tilanteessa olisi ollut mukana myös opiskelija.*

*H: Opiskelijastako ei ollut kysytty mitään?*

*N6: Kyllä puhelun aikana sitten tuli ilmi, että meillä on täällä myös opiskelija, että olisiko se voinut tulla. Mä en ollut edes kotona enkä mä halunnut, että se tulee ekaa kertaa meille, mutta en olisi kehdannut sanoa ovella kasvotusten, että en halua, että tulet. Elikkä siinäkin asetettiin vähän huonoon tilanteeseen. Ja sitten vaikutti paljon*

*siihen alkutilanteeseen, että mulla oli jo siinä kohtaa tosi semmoinen epäluottamus fiilis ja kun tilanne oli itsessään aika vieras ja pelottava, että nyt tullaan tekemään jotain kartoitusta. Ja en tiennyt mitä se tarkoittaa ja pelkäsin, että nyt käy pahin mahdollinen ja kaikkea. Ja sitten vielä kun se ei mennykään niin kuin piti. Ja se on mulle todella tärkeitä, että aikataulut ja sellaiset sovitut asiat pitävät.*

Epäluottamus voi näyttäytyä turvattomuuden tunteena ja myös osattomuuden kokemukseksi omassa tilanteessa (Raatikainen 2014). Ihmisten välillä vallitseva epäluottamus voi aiheuttaa jatkossa varovaisuutta ja epäilevää käytöstä vuorovaikutuksessa (Raatikainen 2015, 133). Sosiaalityössä ammattilainen voi huomaamattaan käyttää ammattikäsitteistöä. Haastateltava N6 kuvailee, ettei ymmärrä, mitä sosiaalityöntekijä kartoituksella tarkoitti hänen tilanteessaan ja se aiheutti hänessä pelkoa. Jos työntekijä ei kerro ammattikäsitteistöä asiakkaalle ymmärrettävästi voi se pahimmillaan etäännyttää asiakkaan työntekijästään (Raatikainen 2015, 109). Lisäksi näyttäytyy tärkeänä, että asiakkailta kysytään aina etukäteen opiskelijoiden osallistumisesta.

*Jos mun ja työntekijän välillä ei ole sitä luottamusta niin siinä menee heti erilleen, eliikkä erkaantuu toisistaan hyvin kauas ja on varuillaan... (N1)*

Asiakassuhteessa vallitsevan epäluottamuksen vuoksi haastateltavien mukaan on helpompaa valehdella asioistaan työntekijöille, mutta samalla myös itse alkaa uskoa omiin valheisiin. Keskustelut aikuissosiaalityössä jäivät heidän mukaan pintapuolisiksi ja moni ajautuu vielä syvemmälle ongelmiin. Haastateltavista viisi on sitä mieltä, että ongelmat lisääntyvät heidän elämässään, sillä tuen ja palveluiden tarve estyy ilman rehellistä sekä avointa dialogia, joka mahdollistuu luottamussuhteessa. Haastateltavat M2, N6 ja N3 kuvailevat epäluottamuksen aiheuttamia haittoja heidän elämässään. Luottamuksen puuttessa haastateltava N3 kokee, että hänen elämänhallinta pahimmillaan karkaa käsistä ja pienetkin ongelmat saattavat kasvaa suuremmaksi. Luottamus näyttäytyy haastateltavien puheessa myös ongelmia ehkäisevänä tekijänä.

*Se oli sellaista valehtelua niin muille kuin itselle ja sitten kun sitä tarpeeksi kauan valehtelee muillekin, niin sitten se vähän niinku mukautuu tuonne omiinki aivoihin vähän sillee että tota niin alkaa jollain tavalla uskomaan sitten itsekin. (M2)*

*Epäluottamus se saa niinku helposti mut semmoiseksi vastahakoiseksi...Tulee niinku vedettyä muurit eteen ja sitten jarrut päälle, että ei ole niinku vastaanottavainen. Että jos huomaa, että asiat eivät toimi niin sitten ei halua itsekään yrittää. (N6)*

*Epäluottamus synnyttää sitä hätäntymistä ja sitä, että elämänhallinta saattaa karata hyvin pitkälle käsistä, koska se pelko siitä, että ei tule ymmärretyksi ja kuuluksi, ja jotenkin ne viat ja mokat ja tällöiset arkiset pienetkin ongelmat saattaa sitten kasvaa hirveän suuriksi. (N3)*

Haastateltavien epäluottamukseen liittyvissä keskusteluissa ilmenee ajatukset ”kukaan ei saa auttaa” ja ”pärijään itse”. Avun ja tuen kieltämisellä pyritään suojelemaan omaa itseään vetäen niin sanottua suojamuuria enemmän suojatakseen itseään pettymyksiltä ja epäonnistumisilta. Luottamuksen puuttuessa on helpompaa kaunistella asioita paremmaksi kuin ne tosiasiasa ovat ja jättää kertomatta kokonaistilanteen tukemisen kannalta oleellisia asioita. Monet yrittävät pärjätä itsenäisesti, vaikka kokevat tarvitsevansa tukea ja apua tilanteeseensa. Epäluottamus vaikeuttaa siis asiakkaan elämäntilannetta, mikäli tuen ja palveluiden tarve estyy.

*Kukaan ei saa auttaa. Minä itse teen kaiken. (N1)*

*Sitä varmaan on aika paljon varovaisempi ja ei välttämättä tulisi oltua niin avoin ja sitä kautta jäisi itselle enemmän vastuuta hoitaa asioita ja sitten ne jäisi hoitamatta. (M4)*

*Jos ei luottamusta ole niin sitten ei pysty puhua avoimesti omista asioista niin kuin ne oikeasti on. Tulee valehdeltuakin ehkä vähän ja jätettyä asioita kertomatta. Kaunistellen tuo niitä asioita... (N5)*

Luottamus muodostuu turvallisuuden tunteesta, jossa asiakas nähdään omana itsenään. Asiakkaan tulee kokea työntekijän myös arvostavan häntä. (Raatikainen 2015, 100). Epäluottamus saa haastateltavat varovaisemmiksi ja sulkeutuneemmiksi. Sen vuoksi myös vuorovaikutus estyy asiakassuhteessa.

*Ilman sitä luottamusta olisi mun mielestä vaikeaa, sanotaanko niin, että pitäisi olla koko ajan varpaillaan ja sitten pelätä asioita ja ottaa koko ajan asioista selvää ja silleen olla koko ajan herkkänä asioiden suhteen, että odottaa mitä mistäkin tulee. (N1)*

Haastateltavan N1 kuvailee, miten varovainen ja herkkä hän olisi asioiden suhteen ilman luottamusta. Asiakassuhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä vallitseva epäluottamus aiheuttaa varovaista ja epäilevää vuorovaikutusta (Raatikainen 2015, 133). Luottamus- ja epäluottamussuhdekokemukset ovat hyvin yksilöllisiä haastateltavilla. Osalla aiemmat epäluottamuskokemukset vaikuttavat nykypäivään ja luottamuksen muodostamiseen, mutta suurin osa heistä on saanut hyvien kokemusten avulla parannettua luottamusta

ihmisiin ja elämään. Osalla haastateltavien puheesta on kuitenkin mielestäni havaittavissa aiempien epäluottamuskokemusten synnyttämät ennakkoluulot ja varovaisuus luottaa uusiin ihmisiin elämässään.

## 5.2 Asiakkaiden toiveet luottamussuhteessa

Tarkastellessani haastateltavien toiveita luottamussuhteessa ja sen edistämisessä esitin heille kysymyksiä heijastaen niitä kandidaatintutkielmassani nousseisiin teemoihin. Teemoihin kuuluivat esimerkiksi työntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet, vuorovaikutus, riskinottaminen luottamuksen mahdollistajana (rohkeus luottaa työntekijään/päästää kotiin), työntekijän pysyvyys ja työkokemus sekä kunnioitus ja kohtaaminen. Seuraavaksi esittelen haastateltavien esille nostamia toiveita luottamussuhteessa.

### 5.2.1 Kohtaaminen ja ”ihminen ihmiselle”

Luottamussuhteen edistämisen näkökulmasta haastateltavat toivat esiin toiveen, että heidät nähdään jokainen ihminen ihmisenä eikä ongelmakeskeisesti. Mielestäni tässä korostuu ajatus siitä, että asiakas ei ole ongelma, vaan hänellä on ongelma, jota luottamussuhteen vallitessa lähdetään ratkomaan asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyössä. Asiakassuhteessa kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä edellyttää luottamusta, jonka avulla tuleva yhteistyö ja toimiva asiakassuhde muodostuvat (Raatikainen 2015). Asiakas on mahdollista kohdata arvokkaalla tavalla, johon linkittyy asiakkaan kokemus siitä, että hän on tavallinen ihminen, mutta tarvitsee elämäntilanteensa johdosta tukea ja apua. (Laitinen & Kempainen 2010, 155, 161). Ihminen ihmiselle periaate toimii, kun asiakas nähdään hänen oman elämän asiantuntijana, eikä pelkkänä palveluiden kohteena ja vuorovaikutuksen pohjautuessa autettava- ja auttaja asetelmaan (Pohjola 2006, 50). Haastateltava N6 toivoo, että hänet kohdataan ihminen ihmisenä ja hänen tuen tarpeita kuunnellaan aidosti, vähättelemättä niitä.

*Se on hirveän tärkeätä, että kohtaa sen ihmisen ihan ihmisenä ja ei vähättele sen ongelmia tai niitä tuen tarpeita... (N6)*



Haastavissa asiakastöissä työntekijä saattaa yrittää suojata itseään säätelemällä etäisyyttä asiakkaisiin. On tilanteita, joissa tällainen etäisyyden ottaminen näyttäytyy liian vahvana suojana ja asiakkaan kohtaaminen ihmisenä voi kokonaan jäädä huomiotta asiakassuhteessa. Mikäli asiakkaan kohtaaminen ihmisenä estyy, voi asiakas kokea pahimmillaan olevansa jonkin ongelmaryhmän tapaus tai edustaja, joka voi myös esineellistää ihmistä. (Pohjola 2006, 53.)

*Tavallisia ihmisiä joo ja se, että pahimmillaan se voisi olla niin, että tullaan jakkupuuku päällä toisen kotiin ja katsotaan sillain niinku nenävartta pitkin, että joo kauheeta. Se on niinku ehdoton ei. Sitten, jos tullaan ihan tavallisena ihmisenä, positiivisena ja kohdataan ja tervehditään ja katsotaan silmiin. (N6)*

Haastateltavan N6 kertomassa tilanteessa sosiaalityöntekijä vaikuttaa mielestäni olevan roolissa, jossa hän ei asetu asiakkaan kanssa tasavertaiseksi vaan näkee asiakkaan enemmän ongelmakeskeisesti. Haastateltava kuvailee luottamussuhteen edistämisen kannalta tärkeäksi, että työntekijä tapaa hänet tavallisena ihmisenä. Työntekijä selkeästi asettuu luottamusta edistäessä pois tavallisesta viranomaisroolistaan ja tapaa asiakkaan ihminen ihmiselle ajatuksella. Svenlin ym. (2021) kuvailee tätä roolinylittämismekanismissa, jossa sosiaalityöntekijä poistuu hänelle asetetusta roolistaan. Kyseinen mekanismi aktivoituu sosiaalityöntekijän siirtyessä viranhaltijan roolistaan enemmän professionaalisen auttajan tyypilliseen rooliin. Tässä asiakas ja työntekijä kohtaavat toisensa ihminen ihmiselle-periaatteella eikä tavallisissa rooleissaan. (Svenlin ym. 2021, 19–20.) Hyvä kohtaminen näkyy haastateltavien puheessa myös eleinä ja ilmeinä, jossa työntekijä katsoo haastateltavia silmiin ja tervehtii aidosti hymyillen ja osoittaen välittämistä. Vuorovaikutussuhde rakentuu kahden osapuolen välisestä verbaalisesta ja ei verbaalisesta toiminnasta, jossa kohtaaminen on kokonaisvaltaista ja kehollista (Jokinen 2016, 144–145).

Haastateltavien puheessa näyttäytyy tärkeänä vuorovaikutustilanne, jossa on mahdollista keskustella työntekijän kanssa virallisten asioiden lisäksi myös ihan tavallisia asioita arjesta ja elämästä. Yhteenkuuluvuus ja samanhenkisyys työntekijän ja asiakkaan välillä näyttäytyvät haastateltavien mukaan tärkeinä luottamussuhteen edistämisen kannalta. Haastateltava N6 ja N3 tuovat toivetta siitä, että keskustelu ei olisi pelkästään ongelmien ratkaisua tai vakavaa keskustelua, vaan he toivovat mahdollisuutta keskustella ihan ”normaaleja” ja yksinkertaisia asioita arjesta ja elämästä. Ammatillisessa vuorovaikutussuhteessa voidaan poiketa myös virallisista asioista ja työntekijä voi keskustella asiakkaan

kanssa heitä yhdistävistä tai yhteisistä tekijöistä, joka myös vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta (Ihalainen & Kettunen 2013, 39).

*Se ulkoinen olemus kertoo jo tosi paljon ja sitten, että voi muutaman sanan puhua ihan vaikka normaalejakin asioita. (N6)*

*Pidän siitä, että ihminen kertoo jotain itsestänsä, että siinä syntyy jotain sellaista tavallaan henkilökohtaista yhteyttä. Se tuo jotenki semmoista turvaa, kun monesti saattaa olla niitä hetkiä, että tuntee itsensä heikoksi. Sitten toinen ihminen vaikuttaa siltä, että sä oot tavallaan täysin sen armoilla, niin silloin haluat jotain sellaisia yksinkertaisia asioita, kuten vaikka tiedät, että toinen on hirveän koira ihminen, niin siinä syntyy semmoista vuorovaikutusta sen virallisen asioiden parantamisen ja hoitamisen ohelle. Ihminen kaipaa elämässä saman henkisyttä. (N3)*

Haastateltava N6 tuo esiin tilannetta erään työntekijän kanssa, jossa työntekijä oli todennut hänelle tilanteen olevan pelkästään ”tulipalojen sammuttelua”, ja tuonut hänelle esiin ”hienoja ratkaisukeskeisiä ajatuksia”. Luottamussuhteessa haasteellisena näkyy teoreettinen tai menetelmäkeskeinen lähestyminen, joka voi etäännyttää asiakasta. Teorian tulee toimia taustalla ohjaavana ja analyttisenä lähestymisenä, mutta kohtaamistilanteissa tulee asettua asiakkaan maailmaan, löytää yhtymäkohtia ja peilata heidän kokemukset ja ymmärrysmaailmaansa eikä käyttää esimerkiksi ”hienoja ratkaisukeskeisiä ajatuksia”. Luottamus, kohtaaminen ja asiakkaiden moninaiset ongelmat vaikuttavat solmiutuvan yhteen ja aikuissosiaalityössä nähdään merkittävänä, että asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti (Svenlin ym. 2021, 12).

*Tää on vaan tällaista tulipalojen sammuttelua tää mun työ ja max kaksi kertaa nähdään ja oothan sä nyt aika suossa...Hän oli kuusta ja minä maasta tai me ei oltu yhtään samalla kartalla. Hän ei ymmärtänyt mua ja yritti tuoda niitä hienoja ratkaisukeskeisiä ajatuksiaan. (N6)*

Valtasuhde asiakassuhteessa esiintyy monen haastateltavan puheessa luottamussuhdetta edistävänä tai estävänä tekijänä. Luottamussuhteessa valtasuhde näyttäytyy haastateltavien mukaan edistävänä tekijänä, mikäli sosiaalityöntekijä arvostaa heitä, näkee heidät kokonaisvaltaisesti eikä ongelmakeskeisenä, joka pyritään hoitamaan nopeasti pois alta. Luottamuksen ja vallan käsitteiden erona nähdään, että valta on lähtöisin ihmisen negatiivisesta olettamuksesta työntekijään ja luottamus etenee toista kohtaan näkyvästä ja tunnetusta hyväntahtoisuudesta (Raatikainen 2015, 90).

*Se miten hän käyttäytyi mua kohtaan niin laukaisi sen, että mulla meni todellakin luottamus ja mä suutuin ja sanoin, että asia ei ole näin ja lähdin siitä sitten vaan menemään (--)* eikä mitään arvostusta toisen tilanteen huomioon ottamista. (N1)

Laitinen ja Kemppainen (2010, 155) mukaan asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuukin tilanteissa, joissa työntekijä tapaa asiakkaansa tavallisena ihmisenä, joka tarvitsee tavallisesta kontekstista yhteiskunnan tarjoamia palveluita ja sosiaalityöntekijän omaavaa ammatillista osaamista. Asiakkaan kokonaistilanne tulee näin huomioiduksi ja aikuissosiaalityö asettuu osaksi asiakkaan elämän henkilökohtaisia yhteyksiä tai esimerkiksi yhteiskunnallisia yhteyksiä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 155.) Haastateltavan N1 tilanteessa hän ei ole selkeästi tullut kohdatuksi eikä häntä ole kohdattu arvokkaasti oman elämän asiantuntija, jonka vuoksi hän koki epäluottamusta, eikä tullut kuulluksi, joten hän lähti kesken tapaamisen pois.

*Ei tule arvosteltavaksi ja kieroön katsotuksi, että ku on niin monenlaisia tilanteita, miksi ihminen on hakeutunut avun piiriin. Eikä aleta suoraan vaikka syyttämään tai kyselemään, että miksi sä et ole hoitanut tätä asiaa, vaan paneudutaan siihen tilanteeseen ja hätään. Ja jos sulle tulee se tunne, että sun asia on nyt vaan joku ongelma, ja se on pelkästään ongelma, että sen kun ratkaisee niin sitten ei tarvitse enää ikinä nähdä ja elämä jatkuu. Niin se tekee mun mielestä tunteen siitä epäluottamuksesta. (N3)*

Aikuissosiaalityössä asiakkaat voivat kamppailla monta vuotta avun hakemisen osalta ja sen vuoksi ensikohtaaminen työntekijän kanssa on erittäin ratkaiseva tekijä (Matthies ym. 2021). Haastateltavat tuovat esiin, että kohtaaminen ensimmäistä kertaa työntekijän kanssa on tärkeää luottamuksen edistämisen kannalta. Mikäli ensikohtaamisesta jää negatiivisia kokemuksia voi se haastaa luottamuksen muodostamista työntekijään seuraavalla tapaamisella niin kuin haastateltava N5 toteaa. Haastateltava N6 kuvailee ihmisten luomia ennakkoluuloja toisia ihmisiä kohtaan, jotka voi saada muutettua positiivisiksi ensikohtaamisen ansiosta.

*Ensivaikutelma on tosi tärkeä ja sitä on vaikea lähteä muuttamaan sen jälkeen, jos sulla on jo huono ensivaikutelma, niin siitä jää itselle negatiivisia ajatuksia ja on se luottamus vaikeampaa muodostaa, jos se alkutapaaminen on mennyt niin sanotusti puihin... (N5)*

*Ennakkoluulot on aika isoja monesti ihmisillä ja sitten ne voi kumota sillä ensikoh-  
taamisella, että se on tosi tärkeää se ensimmäinen kohtaaminen ja siitä jäisi sellainen hyvä kuva. (N6)*

Sosiaalialalla kohtaaminen ammattilaisen kanssa on mahdollisuus aina luottamuksen muodostamiseen tai riski epäluottamukseen (Raatikainen 2015, 12). Ensikohtaamisessa ensivaikutelman muodostamiseen vaikuttavat puhe, tervehtiminen ja silmiin katsominen (Väisänen ym. 2009, 28). Kysyin haastateltavilta, että ”Minkälainen työntekijä sinua on tapaamisella vastassa, joka edistää teidän välistä luottamusta? Minkälaiset eleet ja ilmeet edistävät tai estävät luottamuksen muodostamista?”. Työntekijän tietynlaiset eleet ja ilmeet voivat joko estää tai edistää luottamussuhteen rakentamista haastateltavien mukaan.

*Iloinen, positiivinen, hymyilee todella paljon, sillä hymyileminen tekee hyvän vaikutuksen ja sitten todella sellainen sydämestä tuleva tervehtiminen. Jos tervehtii pakolla, niin sen huomaa. (N1)*

*Hän oli ilmeetön ja eleet oli kuivia (-- se äänensävy oli tylyä eli semmoista negatiivista ja koppavaa. (N1)*

*Siinä on ehkä huokunut semmoinen empatiakyvyn puute ja ilmeet on ollut vähän tympeitä, ehkä vähän ylimielisiäkin, mistä tulee sitten vaikutelma valta-asemasta. Se on tosi epämiellyttävää ja tulee semmoinen tuomitukseksi tulemisen olo ja, että arvostellaan.. Se on tosi ikävää. (N5)*

Haastateltava N1 kuvailee luottamusta edistävän iloinen ja positiivinen tervehtiminen. Hänen mukaan on tärkeää, että sosiaalityöntekijä on hymyileväinen ja kohtaa aidosti haastateltavan. Mikäli sosiaalityöntekijä ei kohtaa asiakasta aidosti, vaan tekee sen pakolla, näkyy se haastateltavan mukaan työntekijästä. Hän myös kuvailee haasteeksi muodostaa luottamusta työntekijään, joka on ilmeetön ja äänensävy on tylyä ja negatiivista. Haastateltava N5 tuo myös esiin eleitä ja ilmeitä, jotka estävät luottamuksen muodostamista ja saa hänelle epämiellyttävän olon. Lisäksi tietyt työntekijän eleet ja ilmeet saavat hänelle tunteen tuomitukseksi ja arvostelun kohteeksi tulemisesta. Hän kuvailee työntekijän ylimielisyyttä, joka heijastuu hänen rooliin valta-asemassa sosiaalityöntekijänä ja haastateltava ei koe olevansa tasavertainen vuorovaikutussuhteessa. Väisänen ja kumppaneiden (2009) mukaan työntekijän ja asiakkaan välillä suhteet testautuvat erilaisten aistikanavien kautta, esimerkiksi näkö on tärkeä aisti, sillä sen avulla voimme hahmottaa kokonaisuuksia ja yksityiskohtia. Ilmeet viestivät vuorovaikutuksessa, mitä toinen todennäköisesti ajattelee. (Mt., 24.) Selkeästi siis sanaton ja sanallinen viestintä vuorovaikutuksessa luottamussuhteen edistämisen kannalta on merkityksellistä.

Haastateltavien mukaan työntekijän hyvät vuorovaikutustaidot tukevat luottamuksen edistämistä asiakassuhteessa. Työntekijän vuorovaikutustaidot muodostuvat elämässä opittujen ja erilaisten koulutuksien kautta nousseista tiedoista ja taidoista (Hyytinen 2006,

29). Haastateltavat kokevat, että työkokemusta on toisaalta vaikea huomata työntekijästä ja nostavat tärkeämmäksi vuorovaikutustaidot ja kohtaamisen merkityksen. Esimerkiksi haastateltava N3 korostaa vuorovaikutustaitoja tärkeämmäksi kuin työkokemusta, sillä vuorovaikutustaidot näyttäytyvät hänelle helpommin. Työntekijän asiantuntijuus ja toimiva sekä hyväksyvä vuorovaikutus auttavat edistämään luottamussuhteen syntymistä asiakkaan kanssa (Raatikainen 2011a).

*Vuorovaikutus taidot näkyy kyllä, mutta sitä on mahdotonta sanoa, jos ei ole ihan faktatietoa... Vuorovaikutustaidot voivat syntyä niin monesta asiasta, että se ei välttämättä ole sen opiskelun tulos, vaan se voi olla ihan sitä ymmärrystä ja sydämen viisautta, se on mun mielestä sellainen asia, että sen huomaan ihmisistä paljon helpommin kuin työkokemuksen. (N3)*

Sosiaalityöntekijältä toivotaan tietynlaisia ominaisuuksia haastateltavien mukaan, jotka auttavat edistämään luottamussuhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä. Haastateltavat korostavat luottamusta edistävinä ominaisuuksina työntekijän empaattisuuden tärkeimpänä ominaisuutena. Luottamusta herättävä työntekijä on asiakasta kohtaan empaattinen. Hän ymmärtää asiakasta aidosti ja välittää tästä ihmisenä tuomitsematta häntä. (Raatikainen 2015, 52.) Työntekijä mahdollistaa asiakkaan kokemuksen tuntea olevansa hyväksytty omana ainutlaatuisena itsenään (Särkelä 2001). Jokainen haastateltava kokee tärkeänä ominaisuutena empatian. Empatia mahdollistaa asiakkaiden näkemisen kokonaisvaltaisesti. Haastateltava N5 kuvaa empaattisen sosiaalityöntekijän mahdollistavan hänelle kuulluksi tulemisen kokemuksen ja tunteen, että työntekijä on aidosti läsnä hänelle eikä vain suoriudu työstään välittämättä asiakkaastaan.

*Ainakin se, että työntekijä on ymmärtäväinen ja empaattinen ja tulee kuulluksi eikä tule sitä vaikutelmaa, että se on vaan töissä siellä ja suorittaa väkisin. (N5)*

*Pitää löytyä myös sitä määrätietoisuutta ja sellaista, että pitää pistää hösseliksi, että esimerkiksi sanoo, että ”noniin soitetaan sinne heti tästä”. Sellanen jämäkkyys, kyllä mä tarvin vähän semmoista tietyllä tapaa eteenpäin potkimista, mutta sitten taas sellaista lempeyttä. (N6)*

Työntekijän tulee kyetä olemaan empaattinen ja osoittaa myötätuntoa asiakasta kohtaan. Lisäksi hänen tulee työntekijänä pystyä olemaan silti jämäkä, sillä työntekijältä odotetaan kykyä tarttua haastaviin asioihin, mutta olemaan silti ystävällinen. Työntekijältä näin ollen siis vaaditaan tasapainoilua jämäkkyuden ja ystävällisyyden välillä. (Jokinen 2017.) Sosiaalityöntekijän ominaisuuksissa luottamussuhteessa haastateltavat toivovat jämäk-

kyyttä ja rohkeutta ”potkia” heitä elämässä eteenpäin, mutta silti lempeyttä. Lisäksi toivotaan, että sosiaalityöntekijä uskaltaa tarttua kiinni haastaviin tilanteisiin ja puhua haastateltaville suoraan asioista. Hyvässä asiakassuhteessa työntekijä kykenee olla samalla ymmärtäväinen, mutta myös jämäkkä (Salovaara 2021). Haastateltavat kuvailevat sosiaalityöntekijän luottamusta edistäviksi ominaisuuksiksi myös ystävällisyyden ja rauhallisuuden.

*Sellainen rauhallisuus, mutta kuitenkin iloisuus ja semmoinen pirtsakkuus.(N3)*

Luottamussuhde mahdollistuu asiakassuhteessa, mikäli asiakas nähdään kokonaisvaltaisesti ja asiakas voi kokea tulleen kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi sekä kokea tasa-vertaisuutta. Haastateltava N3 kuvailee, että luottamusta ei voi olla, mikäli työntekijä ei kunnioita tai kohtaa asiakasta ihmisenä. Juhilan (2006) mukaan vastavuoroista yhteistyösuhdetta ei voi muodostua, jos asiakas on asiantuntemuksensa kanssa heikommassa asemassa olevana. Asiakkaan subjektisuutta omaan elämäänsä koskevissa asioissa on mahdollista vahvistaa entisestään, mikäli hän tulevansa kuulluksi omista asioistaan. (Juhila 2006, 148.)

*Tasavertaisuus ja se samalla viivalla seisominen, että tota mun mielestä siis ilman kunnioitusta ja sitä kohtaamiseksi tulemista ei voi olla ilman luottamusta.(N3)*

Luottamuksen muodostamista edistää haastateltavien mukaan asiakassuhteessa työntekijästä huokuva elämänilo, positiivinen asenne ja ystävälliset eleet. Positiivinen asenne ja kuuntelutaidot auttavat asiakasta rohkaistumaan ja kertomaan omista asioistaan ja itsestään (Raatikainen 2015, 51–52). Haastateltavat N3 ja M2 kuvaavat luottamussuhdetta edistävänä tekijänä työntekijän omaavan asenteen, josta ilmenee elämäniloisuus, joka tekee myös N3 mukaan työntekijästä helposti lähestyttävämmän. Myös haastateltava N6 kuvaa työntekijän positiivisen asenteen tärkeänä luottamussuhteessa.

*N3: Kyllä mä väitän, että ihmisistä näkyy semmoinen elämänilo ja yleinen luottamus ja avoimuus, ja tällaiset ihmiset mun mielestä on sitten sellaisia helposti lähestyttäviä.*

*M2: Jos näkee, että toisella on sellainen elämänilo, sä hymyilet ja tykkäät elämästä.*

*N6: Jos on toinen on tuollainen positiivinen, kaikki asiat hoituu ja järjestyy ja ei hätää, ja hienosti mennyt niin se on tosi tärkeää.*

Työntekijästä huokuva elämänilo ja positiivisuus näyttävät välittyvän haastateltaville voimaannuttavana ja luottamusta edistävänä tekijänä. Ne tukevat haastateltavia jaksamaan ja pääsemään elämässä eteenpäin erilaisten haastavien asioiden ylitse. Onnistunut kohtaaminen auttaa luomaan osapuolten välille luottamusta (Raatikainen 2015, 51–52).

### 5.2.2 Työntekijän pysyvyyden, kiireettömyyden ja läsnäolon merkitykset

Aikuissosiaalityössä luottamussuhteen edistämisen kannalta haastateltavat nostavat merkittäväksi tekijäksi työntekijöiden pysyvyyden. Tulkitsen tätä luottamuksen rakenteellisen ulottuvuuden kautta, mikä liittyy instituutiotyön näkökulmaan. Työntekijöiden vaihtuminen koetaan kuormittavana, sillä se vaatii tutustumista jatkuvasti uuteen työntekijään. Haastateltavat kuvailevat, että uuden työntekijän vaihtuessa täytyy niin sanotusti aloittaa kaikki alusta, kuten haastateltava N5 ja N6 kuvailee. Haastateltava N6 kertoo myös sitä, että vaikka kirjauksia on tehtynä, niin tutustuminen uuden työntekijän kanssa vaatii aina häneltä paljon voimia. Työntekijöiden pysyvyys on tärkeää, sillä oma työntekijä tuntee oman asiakkaan kokonaisvaltaisemmin, osaa vaikuttaa ratkaisevalla tavalla asioiden sujumiseen ja luottamuksen rakentamiseen (Tuominen 2021). Uuden sosiaalityöntekijän vaihtuessa voi asiakkaan voimavarat olla riittämättömät tutustuakseen uuteen työntekijään (Salovaara 2021).

*Siinä kestää aikansa, että se luottamussuhde rakentuu. Ja on semmoinen rento olo sen työntekijän kanssa niin sitten, jos se yhtäkkiä vaihtuu, niin toisen kanssa joutuu aloittaa ihan alusta. (N5)*

*Se on todella kuormittavaa ja sellaista turhauttavaa sitten, jos pitää niin sanotusti aloittaa alusta, että vaikka nyt on kirjauksia ja tietenkin kaikkea siellä tehtynä, mutta se homma alkaa niin sanotusti aina sitten nollasta, niin se vaatii aika paljon voimia. (N6)*

Haastateltavan N3 mukaan hänellä on vaihtunut työntekijä useasti asiakkuuden aikana, joka on aiheuttanut hänelle hämmennystä esimerkiksi siitä, kehen olla yhteydessä. Hän on myös kokenut sen vuoksi joutuvansa selvittämään asioitaan yksin ja saattanut jättää asioitaan hoitamatta tai sitten ei ole saanut niitä hoidettua yksin, jolloin haasteet ovat kas-

vaneet suuremmiksi. Tuttu työntekijä asiakkaalle auttaa pitämään asiakassuhteessa tietynlaista kontaktia, mutta uuden vaihtuessa saattavat asiat jäädä hoitamatta tai mennä huonompaan suuntaan (Tuominen 2021).

*Mä en yhtään tiennyt kehen olisi pitänyt olla yhteydessä, kun oli vaihtunut työntekijä koko ajan. Niin siinä meni jotenkin niin ymmällensä, että sitten tuli semmoinen tunne, että okei mun on nyt vaan siis pakko selvittää tää asia yksin ja sitten se jäi tai ei onnistunut ja sitten oli suurempi pula taas. (N3)*

Vaihtuva työntekijä ei ollut kuitenkaan haastateltavien mukaan täysin esteenä muodostaa luottamussuhdetta uuden työntekijän kanssa, vaikka haastateltavat kokevat sen kuormittavana ja toivovat, että työntekijä pysyisi samana asiakkuuden aikana. Työntekijöiden pysyvyys haastateltavan N3 mukaan on tärkeää kiintymyssuhteen muodostamisen kannalta ja uuden työntekijän vaihtuminen saattaa olla vaikeaa, mikäli uusi työntekijä on täysin erilainen kuin aiempi. Haastateltava N1 kuvailee, että aiemmat hyvät kokemukset luottamussuhteesta aikuissosiaalityössä tukevat tutustumista uuteen työntekijään. Luottamus siis lisää itsessään luottamusta ja taas ääripäässä epäluottamus lisää epäluottamusta (Blomqvist 1997).

*Pysyvyys on kuitenkin kauhean tärkeätä, koska kyllä siinäkin, kun sä luotat ihmiseen niin tulee kiintymyssuhde, että sitten voi olla kahta kauheammin vaikeaa hyväksyä sitä, että jos toinen työntekijän on ihan täysin toista maata. (N3)*

*Jos mulla vaihtuu työntekijä, niin tulee tietysti se, että pitää taas tutustua vähän erilaisemmin ja niin edespäin, mutta kuitenkin, koska siellä on se entinen pohja, se luottamus pohja niin mä hyödyntäisin sitä erittäin paljon. (N1)*

Rakenteellisesta näkökulmasta luottamussuhdetta edistää työntekijöiden kiireettömyys ja läsnäolo haastateltavien mukaan. Haastateltavien luottamusta lisää myös kokemus siitä, että työntekijä on heitä varten ja haluaa heidän parastaan. Haastateltava M2 toteaa, että vaikka työntekijällä on hänen lisäksi myös muitakin asiakkaita ja töitä, niin hänelle on tärkeää, että työntekijä muistaa heidän väliset aiemmat keskustelut. Hänen mukaan luottamusta myös lisää, että työntekijä on valmistautunut tapaamiseen niin, ettei hänen tarvitse aloittaa kertomaan asioitaan aina alusta alkaen. Myös haastateltava M4 kokee tärkeänä, että työntekijänä on läsnä ja vain häntä varten, joka edistää luottamusta omaan työntekijään.

*Kun on varmasti muita asiakkaita ja on töitä, mutta kuitenkin sellainen, että muistaa edelliset keskustelut. Ja silleen, että on vähän katsonut sitten valmiiksi, että mitä*



*ja kuka tulee, ja mitä ne asiat oli, ettei tarvitse sellaista niinku käydä ainakaan mitään uusiksi. (M2)*

*Se tuntuu, että se on vaan mua varten siinä auttamassa ja just mua varten just siinä hetkessä. (M4)*

Luottamussuhteen edistämisen kannalta on selkeästi tärkeää, että työntekijästä ei välity asiakkaalle kiireen ja aikapaineen tunne. Haastateltava N3 tuo esiin kokemaansa ymmärrystä työntekijöitä kohtaan kiireestä, mutta välittää mielestäni toiveen siitä, että työntekijä näkee hänet kokonaisvaltaisesti, pysähtyy hänen kohdallaan ja on läsnä siinä hetkessä, ettei haastateltavan tarvitse kokea olevansa ”palava kapula”, jota vaan heitellään edestakaisin kiireen keskellä.

*Semmoinen kiireettömyys, että siltähän ei voi aina vältyä, mutta se, että kukaan ei ihminen ei kuitenkaan halua joutua ongelmatilanteissa tuntee olevansa semmoinen palava kapula, mitä vaan heitellään (--). Kyllä just se kiireettömyys siinä kun oppii ymmärtämään ja tuntemaan sitä ihmistä kenen kanssa on tekemisissä niin vähän pintaa syvemältä, niin se on mun mielestä kauhean tärkeä asia. (N3)*

Haastateltava N6 kuvastaa mielestäni esimerkkiä siitä, mitä pahimmillaan työntekijästä huokuva kiire ja aikapaineen tunne saa asiakkaassa aikaan. Työntekijästä huokuva kiire ja aikapaineen tunne vaikuttaa haastateltavaan N6 niin, että hän itse kokee olevansa jo luovuttanut asioissaan, sillä kokee työntekijän kiireen olevan esteenä avun saamiselle ja sille, että työntekijä on halukas auttamaan häntä. Jatkuva kiire haastaa työntekijöitä herrättämään ja ylläpitämään luottamussuhdetta asiakkaiden kanssa (Raatikainen 2015, 58-59).

*Jos mä huomaan, että tuodaan ilmi, että on kiire ja nyt sitten tässä nopeasti ja näin tehdään. Niin siinä tulee vähän semmoinen luovuttanut olo jo ihan valmiiksi, että haluaisi heittää sen vitsiksi, sen koko touhun. Koska tietää jotenkin jo siinä kohtaa, ettei tule saamaan sitä tarvitsemaansa apua, koska toi ihminen ei ole motivoitunut suhun. (N6)*

Luottamuksen edistämisen kannalta on merkityksellistä, ettei asiakkaan asioita pyritä ainoastaan nopeasti ratkaisemaan. Asiakas tulisi aina kohdata hänen tunnetasollaan. (Raatikainen 2015, 71.) Aikuissosiaalityössä kuin missä tahansa sosiaalityössä asiakassuhteen keskiössä on työntekijä, joka välittää asiakkaastaan, kuuntelee ja on läsnä (Rissanen 2021). Läsnäolo luottamussuhteessa on merkittävää, koska se auttaa välittämään asiakkaalle tunnetta siitä, että työntekijä on tilanteessa vain häntä varten. Mikäli asiakas kokee työntekijän kiireen ja aikapaineen tunteen, voi vuorovaikutus estyä kokonaan (Matthies

ym. 2021). Luottamussuhteen muodostamista edistää haastateltavien mukaan useampi tapaamiskerta työntekijän kanssa, mutta haastateltavien mukaan on mahdollista, että luottamus muodostuu jo ensikohtaamisesta. Tähän vaikuttavat haastateltavien mukaan työntekijä sekä hänen ominaisuudet ja vuorovaikutustaidot. Haastateltavista kaikki ovat sitä mieltä, että luottamussuhde voi syntyä, mikäli vuorovaikutus on sujuvaa, mutta luottamussuhde vahvistui vähintään kahden tapaamiskerran jälkeen. Haastateltava N5 kuvaa, että hän tarvitsee tapaamisia työntekijän kanssa useamman kerran luottamussuhteen rakentamisessa, joka tuo hänelle myös rennon olon. Haastateltava N6 ja N5 tuovat myös esiin, että joidenkin kanssa luottamuksen voi muodostaa nopeammin kuin toisten kanssa ja luottamuksen muodostamiseen vaikuttaa paljon toimiva vuorovaikutus.

*Se vaatii ainakin mulle, että näkee useamman kerran työntekijän kanssa ja kestää yleensä aikansa, että se luottamussuhde rakentuu ja on semmoinen rento olo. (N5)*

*Joskus on helppo luottaa ihmisiin nopeasti ja joskus tosi hitaasti, mutta siihen on aina syynsä. Jotenkin, jos se vuorovaikutus toimii, niin silloin on helpompaa luoda se luottamussuhde. (N6)*

*Riippuu ihan ihmisestä ja tilanteesta. Joidenkin kanssa voi kestää vähän kauemmin ja joidenkin kanssa sitten on luontevaa, että se rakentuu aika nopeastikin. (N5)*

Ihmisillä on henkilökohtaisia luottamuseroja eli jotkut ihmisistä luottavat toisiin ihmisiin nopeammin, helpommin ja enemmän kuin taas toiset ihmiset (Raatikainen 2015, 71). Kempainen ja kumppanit (2010) toteavat, että työntekijän tulee ansaita usko asiakkaalta siihen, ettei hän petä asiakkaan luottamusta ja työskentelee asiakkaan kanssa pitkäjänteisesti. Rakenteilta selkeästi tarvitaan sellaista joustavuutta, että se mahdollistaisi työntekijöille tarpeeksi kokonaisvaltaisen työskentelyn asiakkaan kanssa, joka luo pohjan luottamuksen syntyyn ja sen pysyvyyteen. (Kempainen ym. 2010, 153.)

### **5.2.3 ”Se koti ei ole välttämättä se paras paikka”- turvallisen ympäristön vaikutus**

Luottamussuhdetta edistää haastateltavien mukaan turvallinen ja rauhallinen ympäristö, jossa on mahdollisuus olla oma itsensä. Haastateltavien mukaan kotikäynnit varsinkin ensitapaamisilla koettiin haasteena luottamussuhteen muodostamisen näkökulmasta. Jokaisen haastateltavan mukaan he tapaavat sosiaalityöntekijän mieluummin muualla kuin

kotonaan esimerkiksi työntekijän toimistolla tai muualla ulkona. Haastateltavien mukaan koti on henkilökohtainen paikka, jossa haavoittuvuus on pinnalla. Haastateltavat toivat esiin, että kotiin päästäminen on niin sanotusti riskin ottamista, sillä täytyy uskaltaa ottaa riski työntekijän päästämiseksi omaan kotiin, vaikka se voi aiheuttaa riskiä joutua kokemaan epäluottamusta.

*Mä haluisin, että se tapaaminen olisi jossain muualla kuin omassa kodissa. (N6)*

*(--) joudut päästää sun henkilökohtaiselle alueelle ja näyttää kaikki haavoittuvuudet ja semmoiset asiat itsestäsi, koska kyllä kaikille meille koti on se koti. (N3)*

Luottamussuhteen vallitessa työntekijän ja asiakkaan välillä, on helpompaa päästää työntekijä kotiin. Kotia kuvailtiin yksityisenä paikkana, jossa ollaan haavoittuvaisia. Pahimmillaan ilman luottamusta haastateltavat pelkäävät joutuvansa omassa kodissaan arvostelun kohteeksi. Luottamussuhteen muodostaminen haastateltavien mukaan asiakkaiden kotona näyttää liittyvän riskinottamiseen. Riskinottamista on luottaa työntekijään päästääkseen hänet omaan kotiin, jossa voi joutua arvostelun kohteeksi. Haastateltava N5 kuvailee työntekijän tapaa katsella ympärille, josta tulee arvosteltu olo.

*(--) jos menee esimerkiksi toisen kotiin niin ei rupea arvostelemaan. (N1)*

*Se on mulle vähän negatiivinen juttu, että mä menisin itse mieluummin johonkin toimistolle esimerkiksi kun kotiin, se on kuitenkin niin yksityinen paikka ja tuntuu vaikealta päästää vieras ihminen ja vielä tiettyssä vallassa oleva ihminen ja tuntuu, että arvostellaan...Se koti ei ole välttämättä se paras paikka. Jos huomaa siitä työntekijästä, että se katselee ympäri tai arvostelee. Ja mieluummin tapaa aluksi jossain muualla, että tutustuu siihen työntekijään ensin eli rakentuu se luottamus, niin sitten on paljon helpompi päästää sinne kotiin. (N5)*

*Luottamus tukee sitä, että sä pystyt olla oma itsesi ja sun ei tarvitse miettiä, mitä toi ihminen ajattelee, vaikka mulla olisi sotkuista niin joo voi olla tommoisista asioista kyse tai ylipäättään siitä, että ei tarvitse tuntea omassa kodissa itseä millään lailla uhatuksi tai tuomituksi. (N3)*

Luottamussuhdetta siis edistää turvallinen ympäristö, jossa haastateltavien mukaan pysyy myös paremmin keskittymään asioihin. Haastateltava N3 kuvaa toimistolla tapaamista myös paremmaksi, sillä kotoa lähteminen selkeyttää hänen ajatuksiaan ja on helpompaa ajatella kodin ulkopuolelta omia asioitaan. Hän myös tuo esiin, että mikäli hänen ja työntekijän välillä on luottamussuhde, on myös kotiympäristö turvallinen paikka tavata eikä se tunnu riskinottamiselta päästää työntekijää omaan kotiin. Hänen olo ei myös tunnu uhatulta, mikäli työntekijän kanssa on luottamussuhde.

*Mä oon tarvinnut sitä irrottautumista omasta reviiristä, mikä ei välttämättä ole ollut niin idyllinen ja terveellinen ympäristö, että on tullut se vapaus ja uskallus siihen, että nyt on muualla ja on mahdollisuus ajatella oman boxin ulkopuolelta asioita...Kun se luottamussuhde kasvaa työntekijän kanssa niin silloin se kotiympäristö voi tuntua turvalliselta ja nimenomaan siltä, ettei tarvitse ottaa riskejä. Ei tarvitse tuntea oloa uhatuksi, että se neutralisoituu kun luottamussuhde kasvaa.(N3)*

Haastateltava M2 kertoo tilanteesta, jolloin hänen kotonaan oli käynyt työntekijä. Hän tuo esiin, että ei halunnut tuottaa pettymystä työntekijälleen ja koki häpeää sotkuisesta kodistaan, joka tuntui myös fyysisinä tuntemuksina. Hän myös kuvailee vaikeutta keskittyä omiin asioihin kotona verrattuna työntekijän toimistoon, jossa ympärillä olevat asiat eivät häirinneet häntä. Haastateltavan puheesta huokuu mielestäni luottamussuhteen puuttuminen työntekijän kanssa, sillä koti ei näyttäyty turvallisena ympäristönä, joka mahdollistaisi asiakkaan olla oma itsensä. Myös haastateltavan N6 puheessa on näkyvillä vaikeus rentoutua työntekijän ollessa hänen kotonaan, ilman luottamussuhdetta.

*Ehkä se pettymyksen tuottaminen. Häpeää, kyllä se siinä kerran kävi mun kämpässä, kyllä mä nyt olin jotain vähän kerennyt siivota siinä, mutta oli se nyt aika tosi likainen...Oli ehkä kehossa koko ajan sellainen tunne, että ei pystynyt paneutua kunnolla, miten olisi taas (--) puhunut niin sitten siellä ei tarvinnut huomioida muita tollasia tekijöitä niin pystyy ehkä keskittymään siihen asiaan paljon paremmin, että tuolla kotona oli vähän sellaista, ettei se keskittyminen ollut niin täysin siinä. (M2)*

*Istuin tuossa tyynyt sylissä ja jalat koukussa ja kaikki mahdolliset suojamuurit päällä, että kyllähän mua pelotti ja jännitti, että mitä tapahtuu ja mitä nää ajattelee nää ihmiset mun kodista ja musta ja oonko mä epäonnistunut? (N6)*

Kotikäyntityö haavoittuvassa asemassa olevien aikuisten kanssa edellyttää luottamusta. Asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde mahdollistaa asiakkaalle, että koti tuntuu turvalliselta ja myönteiseltä kohtaamisen paikalta. Myös työntekijälle koti näyttäytyy tällöin ympäristönä turvalliselta työskentelemisen kannalta. Luottamuksen avulla myös erilaiset uhan riskit kotikäynnillä vähenevät. (Raitakari ym. 2022.) Tärkeänä mielestäni näyttäytyy, että kotikäyntityössä tilanne on asiakkaalle mahdollisimman rauhallinen, rento ja turvallinen. Lisäksi keskeisenä näyttäytyy, että asiakkaalle ollaan mahdollisimman avoimia ja kohdataan hänet arvostetusti sekä puhutaan selkokielellä, ettei asiakkaan ja työntekijän välillä olisi ennakkoluuloja tai epäselvyyksiä mistään asioista. Luottamusta tarvitaan, että asiakkaat voivat kokea kodin myös tapaamispaikkana ”turvasatamana”, jossa he voivat levähtää ja kokea olonsa turvallisiksi (Vilkkö 2010).

Tässä luvussa olen koonnut tuloksia kotikäyntityön osalta. Kotikäyntityö tulee selkeästi esiin luottamussuhde keskusteluissa ja vaikuttaa pitkälti asiakkaiden kokemuksiin luottamuksen muodostamisessa. Kotikäyntityö myös pahimmillaan estää luottamuksen muodostamisen. Seuraavaksi siirryn johtopäätöksiin ja pohdintaan, jossa kokoan aikuissosi-aaliteyön asiakkaiden kautta muodostuneita tuloksia ja pohdin niitä laajemmalla tasolla.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, mitä luottamus asiakassuhteessa merkitsee aikuis-sosiaalityön asiakkaille ja mitkä tekijät edistävät tai estävät asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta. Tutkimustulokset ovat vahvasti linjassa jo olemassa olevan tutkimuskirjallisuuden kanssa ja siten myös osittain ennalta-arvattavia tuloksia. Tulokseni kuitenkin konkretisoivat ja jäsensivät asiakkaiden omia kokemuksia, mikä tuottaa uutta tietoa erilaisista luottamussuhteen elementeistä. Tulokset valottavat sitä, mihin ammattilaisina on keskeistä kiinnittää huomiota asiakastyössä.

Tutkimustulokset osoittavat, että luottamus työntekijän ja asiakkaan välisessä asiakassuhteessa muodostaa pohjan yhteistoiminnalle ja vuorovaikutukselle. Laitinen ja Kemppainen (2010) vahvistavat, että luottamussuhde syntyy vastavuoroisessa prosessissa, jota rakennetaan työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa korostuvat kohtaamisen kulmakivet, jotka mahdollistavat asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen (Mt., 170). Luottamus asiakassuhteessa rakentuu toisaalta vuorovaikutuksessa, mutta myös sen ympärille. Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä mahdollistaa avoimuuden keskustella asioista keskenään. Avoimuus luottamussuhteessa tukee asiakkaita olemaan rehellisiä omista asioistaan, jolloin myös asiakkaiden kokonaistilanteet avautuvat paremmin aikuissosiaalityön ammattilaisille. Näin asiakas saa tarvitsemaansa oikeanlaista tukea ja palvelua.

Luottamussuhteessa korostuu myös asiakkaiden yksityisyyden suojaaminen. Sosiaalityön ammattilaisen veloitteena ja vastuuna on noudattaa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta ja asiakkaan tulee voida luottaa työntekijään, että hänen yksityisyys pysyy suojattuna. Aikuissosiaalityön asiakkaiden mukaan tärkeää on, että sovituista asioista pidetään kiinni, joita yhteistyössä keskenään on sovittu. Luottamussuhteessa molemmat osapuolet pidetään aina tietoisina ja ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu ja missä mennään. Tässä korostuu toiminnan läpinäkyvyys, jossa molemmat osapuolet ymmärtävät toiminnan sisällön. Toiminnan läpinäkyvyyteen liittyy lisäksi viranomaisten käyttämä kieli, jonka tulee olla asiakkaalle selkeää ja ymmärrettävää.

Luottamussuhde ei ole itsestäänselvyys eikä se synny tyhjästä, vaan se vaatii suhteen osapuolilta yhteistä sitoutumista ja vastavuoroista toimintaa. Mikäli yhteistyön tila saadaan asiakkaan ja työntekijän välille muodostettua, voidaan myös asiakkaiden erilaisia haasteita ja ongelmia lähteä selvittämään ja ratkaisemaan. Hallamaa (2017) lisää, että oikeanlainen luottamus luo kaikenlaista hyvää muodostaessaan tärkeimmän pohjan yhteistoinnille samalla lisäämällä myönteisyyttä ja luottavaisuutta myös tulevaisuudessa muita ihmisiä kohtaan (mt., 131.) Myös tuloksista selviää, että luottamus on erittäin vaikuttava tekijä aikuissosiaalityössä, jota ilman asiakassuhdetta ja yhteistyötä on haastava lähteä rakentamaan. Lisäksi asiakkaiden positiiviset luottamuskokemukset kantavat tulevaisuuteen ja voivat edistää jatkossa luottamussuhteen muodostamista.

Luottamussuhteeseen kytkeytyvät asiakassuhteet ja aiemmat luottamuskokemukset. Aikuissosiaalityön asiakkailta on kokemuksia niin luottamus- kuin epäluottamussuhteista. Monella epäluottamuskokemukset kumpuavat lapsuudessa koetuista tilanteista, mutta myös aiemmista parisuhteista, ystävyysuhteista tai tilanteista viranomaisten kanssa. Osalla aiemmat kokemukset epäluottamuksesta vaikuttavat nykyhetkeen muodostaen luottamusta aikuissosiaalityön ammattilaiseen, jonka kautta tärkeänä nousevat esiin hyvä ja turvallinen ensikohtaaminen. Ensikohtaamisella on iso merkitys asiakassuhteen luottamuksen muodostamisen kannalta. Mikäli ensikohtaaminen onnistuu positiivisesti, on luottamuksen rakentaminen jatkon kannalta sujuvampaa ja aiemmat ennakkoluulot ja pelon kokemukset voivat vähentyä. Asiakkaiden aiemmat epäluottamuskokemukset saattavat vaikuttaa asiakkaisiin niin, että heidän on vaikeampi ottaa vastaan apua ja tukea. Jos asiakas kokee epäluottamusta työntekijään, hän on todennäköisesti sulkeutuneempi ja varautuneempi. Ilman luottamussuhdetta asiakkaat myös saattavat kaunistella omia tilanteitaan ja valehtelevat sosiaalityön ammattilaisille, mutta myös itsellensä, jolloin tuen ja palveluiden tarpeen kartoittaminen kokonaisvaltaisesti voi estyä. Sosiaalityön ammattilaiselta todennäköisesti jää huomaamatta asiakkaan tilanteen kannalta olennaisia asioita, jolloin asiakas ei saa tarvitsemaansa apua ja tukea. Ilman luottamusta asiakkaat pyrkivät selviytymään haastavista tilanteista itsenäisesti, vaikka kokevat tarvitsevansa tukea ja apua, jolloin haasteet kasvavat useimmiten entistä suuremmiksi ja ongelmat monimutkistuvat.

Luottamussuhteessa asiakas voi joutua tasapainottelemaan tuen ja pakon välillä. Työntekijällä tulee olla taitoa asiakastilanteissa tunnistaa asiakkaan vahvuuksia, voimavaroja ja

onnistumisia, joka vahvistaa samalla asiakkaan omaa toimijuutta ja voimavarakeskeytystä, mutta edistää myös luottamussuhdetta. On tärkeää, että asiakkaan omaa toimijuutta tuetaan sosiaalityöntekijänä rinnalla kulkijan roolissa. Aikuissosiaalityön ammattilainen ei tee asioita kokonaan asiakkaan puolesta, vaan antaa tilaa asiakkaalle toimia mahdollisimman paljon itse, jonka ansiosta asiakas voi tuntea onnistumisen kokemuksia elämässään. Toimijuuden kannalta on tärkeää, että asiakas tietää työntekijän toimivan hänen parhaaksi ja molemmat sitoutuvat yhteiseen toimintaan. Ilman luottamusta yhteinen toiminta voi estyä kokonaan, joka voi myös aiheuttaa harmia asiakkaille. Luottamussuhteen muodostamista edistää 'ei pakotettu' toimijuus, joka toteutuu yhteisen toiminnan kautta ja, jonka keskiössä on asiakaslähtöisyys.

Ilman luottamussuhdetta asiakkaat eivät välttämättä uskalla kertoa rehellisesti omista toiveistaan sekä tuen tarpeistaan ja saattavat suostua tuen ja palvelun piiriin, jotka eivät tosiasiasissa ole sopivia tai riittäviä. Ilman luottamusta myös asiakkaan osallisuus estyy, sillä hänen omat toiveet ja ajatukset eivät tule huomioiduksi. Luottamussuhteessa työntekijä ja asiakas voivat olla eri mieltä asioista, mutta asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Tärkeää on toimia asiakaslähtöisesti kunnioittaen asiakkaan omia toiveita ja näkökulmia eikä nujertaa niitä ammattilaisen viranomaisroolin alle. Työntekijän ja asiakkaan eri näkökulmat voivat olla rikkaus, jolla saadaan yhteinen ymmärrys ja paras ratkaisu tilanteeseen asiakkaan elämäntilanteen edistämiseksi. Luottamuksen puuttuessa aikuisosiaalityön tuki ja palvelu on enemmän kuormittavaa, kuin voimaannuttavaa. Ilman luottamusta asiakasta ei voida tukea kokonaisvaltaisesti, joten aikuissosiaalityössä tulee tähdätä luottamussuhteen muodostamiseen.

Työntekijän ja asiakkaan välinen luottamussuhde vahvistaa asiakkaiden toivoa ja uskoa omaan itseen, kykyihin ja tulevaisuuteen. Luottamussuhteessa työntekijän kannustava ja toivoa luova työote lisää asiakkaan uskoa elämässä eteenpäin pääsemisessä ja siinä, että asiat voivat järjestyä. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot korostuvat merkittäviksi tekijöiksi luottamusta edistäessä, jolloin asiakas voi tulla kuulluksi, nähdyksi, ymmärretyksi ja kokea tasavertaisuutta. Asiakkaille on tärkeää, että sosiaalityöntekijästä välittyvä heidän usko heihin ja heidän mahdollisuuksiin selviytyä elämässä eteenpäin. Luottamuksen vallitessa asiakkaat kykenevät myös pyytämään tukea ja apua eri tilanteissa, joka auttaa pääsemään eteenpäin ja ratkaisemaan ongelmia, vaikka asiakkaiden oma usko olisi koetuksella.



Luottamussuhdetta edistää kohtaaminen ja ihminen ihmiselle- periaate, jossa asiakas nähdään tasavertaisena. Asiakas on hakeutunut aikuissosiaalityön palveluihin saadakseen apua elämän erilaisiin haasteisiin ja ongelmiin. Luottamussuhteen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välillä edistää kunnioittava kohtaaminen, jossa asiakas kokee työntekijän toimivan hänen parhaaksi ja arvostavan häntä ainutlaatuisena omana itsenään. Pahimmillaan sosiaalityöntekijän tyly ja välinpitämätön käytös heijastuu asiakkaan kokemukseen siitä, että työntekijä näkee hänet ongelmakeskeisesti ja ei tule kohdatuksi ihminen ihmiselle. Tällöin myös luottamussuhteen muodostaminen voi estyä. Tärkeää on nähdä asiakas kokonaisvaltaisesti pintaa syvemmmältä, joka mahdollistuu luottamussuhteen avulla. Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteinen työskentely pohjautuu aina vastavuoroille luottamukselle, joka muodostuu tutustumisen kautta (Hallamaa 2017, 172). Laitinen ja Kempainen (2017) jatkavat, että luottamussuhteen muodostamisessa kunnioittaminen on keskeistä. Työntekijältä odotetaan arvostavaa ja ihminen- ihmiselle kohtaamista, jossa asiakasta itseään ei nähdä ongelmana. Luottamussuhde nostaa esiin asiakaslähtöisen, kokonaisvaltaisen ja asiakasta arvostavan työskentelytavan. (Mt., 172.)

Sosiaalityöntekijältä toivotaan ominaisuuksiksi empaattisuutta, ystävällisyyttä, rauhallisuutta, mutta myös jämäkkyyttä tarttua asioihin rohkeasti. Asiakkaan kannustaminen asiakkaalle sopivin keinoin, kuten sanallisesti, tukee asiasta jatkamaan eteenpäin. Luottamus antaa voimaa siihen, että asiakkaat eivät halua luovuttaa asioidensa suhteen. Lisäksi on tärkeää, että työntekijästä huokuu elämäniloinen ja positiivinen asenne, jonka on mahdollista ”tarttua” asiakkaisiin, sillä se saa myös heidät jatkamaan eteenpäin erilaisista haasteista huolimatta. Luottamuksen muodostamiseen vaikuttavat verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä, mikäli työntekijä ei aidosti hymyile tai ole läsnä hetkessä, välittyy se myös asiakkaaseen epäluottamuksen kokemuksena. Asiakkaat myös näkivät työntekijästä, mikäli hän on ”vain töissä” eikä aidosti halua asiakkaan parasta.

Valtasuhde näyttäytyy luottamuksen osalta moninaisena asiakkaiden näkökulmista. Työntekijältä toivotaan poistumista omasta viranomaisroolistaan enemmän tavallisen ihmisen rooliin, jonka kanssa on mahdollista keskustella asioista tavallisesta elämästä, jotka poikkeavat virallisesta ja vakavasta keskustelusta. Luottamussuhteessa asiakas ja työntekijä keskustelevat yhteisistä mielenkiinnonkohteista tai muista yhdistävistä tekijöistä. Luottamusta lisää siis yhteenkuuluvuuden ja samanhenkisyyden kokemus työntekijän ja asiakkaan välillä. Valta-asetelman näkyminen esimerkiksi arvostelevalla ja ylimielisellä käytöksellä voi estää luottamussuhteen muodostumisen, sillä asiakas kokee, että hän ei

ole työntekijän kanssa tasavertainen ja sosiaalityöntekijä korostuu enemmän vallan käyttäjän roolissa. Epäluottamuksen vallitessa valta-asetelma näyttäytyy myös luottamusta estävänä tekijänä esimerkiksi palveluihin pakottamisella, koska asiakas ei välttämättä kykene kertomaan omista toiveistaan, jolloin hän ennemmin myöntyy palveluihin, kuin puhuu rehellisesti. Luottamussuhteessa esiintyvät Sheedyn (2013) esittämät vallan muodot referenssivallasta, palkitsevasta vallasta, asiantuntijavallasta ja laillisen vallan edustamisesta, jotka olen aiemmin avannut tarkemmin (Mt., 38–40). Vallan käyttö näyttäytyy luottamusta joko edistävänä tai estävänä tekijänä, riippuen siitä, pyrkiikö sosiaalityöntekijä käyttämään valtaa asiakasta tukien ja auttaen edistämään hänen elämää. Mikäli asiakas kokee epäluottamusta ja sen myötä pakotettua toimijuutta, heikentää se asiakkaan omaa voimaantumista ja toimijuutta.

Luottamussuhteen muodostamiseen vaikuttavat työntekijöiden vaihtuvuus, aikapaine ja kiire. Mikäli asiakas kokee olevansa pelkästään ”tulipalon sammuttelua” tai ”palava kapula” kiireen keskellä eikä tule kohdatuksi kokonaisvaltaisesti asiakassuhteessa, voi luottamussuhde estyä. Matthies ja kumppanit (2021) esittävät haasteiksi luottamuksen muodostamisen kannalta aikuissosiaalityön rakenteet, joissa olennaisimpina ovat kiireettömyys ja työntekijöiden pysyvyys. Ne vaikuttavat asiakkaan kokemukseen vastaanottaen tukea työntekijältään. Mikäli työntekijän kokema kiireen ja aikapaineen tunne näyttäytyy asiakkaalle, voi vuorovaikutus pahimmillaan estyä. Pelkästään avun hakeminen asiakkaalle on riskin ottamista. (Mt., 194.) Luottamussuhteessa asiakkaat ovat tietoisia rakenteellisista seikoista, mutta toivovat, että kiire ja aikapaine sekä suuret asiakasmäärät eivät vaikuttaisi heidän kohtaamisessaan, vaan työntekijä olisi hetkessä läsnä ja heitä varten. Mielestäni asiakkaiden puheissa näkyvät myös laajemmat yhteiskunnalliset haasteet, kuten taloudelliset haasteet ja säästöpainneiden vaikutus, jolloin pysyvä työntekijä ja säännöllisesti asiakkaan kohtaaminen ovat vaarassa vähentyä. Pohdinkin, että miten se vaikuttaa tulevaisuudessa luottamussuhteen muodostamiseen, jos asiakasmäärät ja kiire lisääntyvät? Kokonaisvaltainen työskentely asiakkaan äärellä edellyttää aikaa, useita tapauksia, luottamusta, joka edesauttaa asiakasta muutokseen elämässä (Saarenpää 2010, 150).

Asiakkaat eivät välttämättä kykene heti kertomaan avoimesti työntekijälle kipeistä ongelmistaan. Luottamussuhde voi kärsiä, mikäli asiakkaan oma työntekijä vaihtuu ja tilalle tulee jatkuvasti uusi, sillä uuteen työntekijään tutustuminen vie paljon voimia. Luottamus

ei kuitenkaan voi olla sen varassa, että sosiaalityöntekijä ei vaihtuisi ja pysyisi aina samana. Asiakkaiden aiemmat positiiviset kokemukset luottamussuhteesta työntekijän kanssa voi edistää tutustumista uuteen työntekijään ja luottamuksen muodostamiseen. Niin uusi kuin vanha luottamussuhde pitää sisällään dialogin ja kohtaamisen merkitykset.

Luottamuksen rakentamisessa näyttäytyi keskeisenä turvallisuuden tunne, joka liitettiin turvalliseen ympäristöön. Turvallinen ympäristö voi tarkoittaa eri asioita riippuen ihmisestä. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus kotikäynneistä luottamussuhteen näkökulmasta tuli itselleni osittain yllätyksenä. Heistä jokainen toivoi, että tapaamiset tapahtuisivat jossain muualla kuin heidän kotonaan. Kotona tapaaminen on kuitenkin mahdollista, mutta se vaatii jo muodostetun luottamussuhteen työntekijän ja asiakkaan välille. Koti näyttäytyy haastateltavien puheessa paikkana, jossa haavoittuvuus on esillä ja ilman luottamusta täytyy ottaa riski päästää työntekijä kotiin omalle henkilökohtaiselle ja yksityiselle alueelle. Mikäli luottamus puuttuu työntekijän ja asiakkaan väliltä voi asiakas pelätä joutuvansa arvostelun kohteeksi omassa kodissaan ja tällöin huomio katoaa herkästi muualle ja asiakas ei välttämättä kykene olemaan läsnä hetkessä. Kotiin päästämistä ei nähdä riskinottamisena, mikäli työntekijän ja asiakkaan välillä vallitsee jo luottamussuhde. Tulos jonkin verran yllätti itseäni, sillä aikuissosiaalityössä asiakkaita tavataan pitkälti myös heidän kotonaan, jolla pyritään saamaan kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja näkemään mahdolliset tuen ja palvelun tarpeet syvällisemmin. Taustalla voi olla myös liikkumisen vaikeudet, jolloin työntekijänä tulee arvioida, mikä olisi asiakkaan kannalta parhain vaihtoehto tavata. Haastateltavista kuitenkin jokainen toivoi ainakin ensimmäistä tapaamista muualle kuin omaan kotiinsa ja mieluusti aikuissosiaalityön toimistolle. Tapaamisympäristöä ja sen vaikutusta luottamussuhteen edistämässä ei mielestäni tulla juurikaan ajatelleeksi, vaan monet sosiaalityön ammattilaiset toimivat rutiininomaisesti. Asiakkaan tapaaminen kotona on mielestäni kuitenkin tärkeää ja sen vuoksi myös luottamussuhde, jossa asiakas kohdataan ihminen ihmiselle ja kunnioittavasti voi antaa asiakkaalle positiivisempia kokemuksia, jolloin myös työntekijän kotiin tuleminen ei aiheuta asiakkaalle epämukavaa tunnetta. Luottamussuhteen edistämisen kannalta on tärkeää, että asiakas tavataan hänelle turvallisessa ja rauhallisessa ympäristössä.

Mielestäni luottamusta olisi tärkeää tutkia lisää kotikäyntityön näkökulmasta, sillä haastateltavien puheessa korostuu kodin herkkyys ja haaste päästää kotiin ilman luottamusta. Käytännön työssä kuitenkin paljon tehdään kotikäyntityötä myös ensitapaamisten yhtey-

dessä, mutta luottamusta harvemmin ajatelleen konkreettisesti. Tulokseni osoittivat kuitenkin, että sitä olisi tärkeää tarkastella syvemmin asiakkaiden omien kokemusten avulla ja aihetta olisi mielenkiintoista tutkia havainnoimalla asiakkaita ja sosiaalityön ammattilaisia kotikäyntityön kontekstista. Jatkoa ajatellen voisimme pohtia, miten voimme lisätä luottamusta kotikäynneillä sosiaalityön ammattilaisina ja miten voisimme työtä kehittää siltä osin?

Tutkielman tuloksien mukaisesti aikuissosiaalityön ammattilainen näyttäytyy tärkeänä turvaverkkona asiakkaiden elämässä. Jäin pohtimaan, että sosiaalityöntekijä voi joutua kuitenkin arvoristiriitojen keskelle, sillä ei voi välttämättä itse vaikuttaa siihen, pysyykö hän jonkin asiakkaan työntekijänä tai kykeneekö hän tapaamaan asiakasta säännöllisesti asiakaslähtöisesti tai tarjoamaan oikeita palveluita. Sosiaalityöntekijä joutuu niin sanotusti ”kamppailemaan” erilaisten lakien, yhteiskunnan säännösten, organisaation budjetin sekä työtapojen, että asiakkaiden välissä, johon kuuluu myös asiakkaiden läheisverkostot. Tämä saa minut pohtimaan myös viranomaisroolia, johon kuuluu suuri määrä vastuita, sillä teemme monia erilaisia päätöksiä lakiin pohjautuen. Luottamussuhteen ansiosta asiakkaat voivat saada tarvitsemansa tuen ja palvelut, joka mahdollistaa myös elämässä eteenpäin pääsemisen. On tärkeää myös pohtia, miten erilaiset rakenteelliset tekijät vaikuttavat luottamussuhteen edistämiseen ja sen ylläpitämiseen aikuissosiaalityössä. Sosiaalityön pyrkimys on kuitenkin tehdä vaikuttavaa sosiaalityötä, mutta onko se mahdollista, mikäli rakenteet eivät tue luottamussuhteen elementtejä?

Aikuissosiaalityön ammattilaisina voimme toimia tavoilla, jotka edistävät luottamussuhdetta asiakastyössä. On selvää, että voimme myös toimia haitallisilla tavoilla, jolloin asiakkaiden tuen ja palveluiden tarve estyy eikä työ näyttäydy vaikuttavana tai tuloksellisena sosiaalityönä. Luottamus ei saa mielestäni sen ansaitsemaa korostusta ja arvostusta näkyväksi arjen käytännön työssä, vaikka tulokset osoittavat sen olevan mielestäni tärkein ja vaikuttavin tekijä aikuissosiaalityössä. Toivon, että tutkimukseni avulla luottamussuhde aikuissosiaalityössä tulee näkyvämmäksi ja, että sosiaalityön ammattilaiset tarkastelisivat käytännössä enemmän omaa ”luottamiskäyttäytymistään”, jota myös Raatikainen (2015) korostaa. Aikuissosiaalityön ja myös muut sosiaalityön ammattilaiset tekevät arvokasta sosiaalityötä asiakkaiden parissa ja pyrkivät edistämään asiakkaan omaa elämäntilannetta. Luottamussuhde antaa mahdollisuuden nähdä asiakkaan kokonaisvaltaisesti. Se rikkoo ennakkoluuloja, epävarmuuksia ja pelkoja ja samalla luo lähtökohdan yhteistyölle, jossa asiakas saa uskoa ja toivoa tulevaan.

Luottamus ilmiönä kiehtoo itseäni erityisen paljon ja tiedostan, että tässäkin tutkielmassa sain vain osan raapaistua auki luottamussuhteesta sosiaalityössä tutkielman rajallisuuden vuoksi. Sosiaalityön asiakastyössä luottamussuhde on voima, jota meidän ei tule unohtaa. Ihmiset tarvitsevat rinnalleen toista ihmistä, johon he voivat luottaa. Ajattelen, että aikuissosiaalityön ammattilainen voi olla jollekin asiakkaalle ainoa ihminen elämässä, johon hän voi luottaa ja sen vuoksi on erittäin arvokasta, että edistämme ja ylläpidämme kaikin voimin luottamussuhdetta. Tutkimustulokseni konkretisoivat, että luottamus ei missään nimessä ole vain arkinen käsite, vaan se heijastuu moneen eri tekijään asiakkaan asiakkuuden ja tulevaisuuden kannalta. Hyvä luottamussuhde kantaa eteenpäin. Se vaikuttaa asiakkaisiin positiivisella tavalla, mutta antaa voimaa myös sosiaalityön ammattilaisille sekä tukee hyvinvointia ja jaksamista jatkuvasti muuttuvissa ja haasteellisissa sosiaalityön ympäristöissä. Luottamussuhde ei ole näin vain asiakkaalle tärkein lähtökohta asiakassuhteessa, vaan myös meille sosiaalityön ammattilaisille, mikäli pyrimme vaikuttamaan sosiaalityöhön ja haluamme saada aikaan tuloksia, joka vie asiakkaan elämää eteenpäin.

Lopuksi haluan vielä välittää lämpimät kiitokset tutkimukseen osallistuneille erilaisten kokemusten ja näkökulmien jakamisesta. Ilman teitä tutkimuksen tekeminen ei olisi onnistunut. Suuri kiitos myös pro gradu- ohjaajalleni Enni Mikkoselle, puolisololleni ja kaikille teille, jotka olette minua tukeneet ja tsempannut eteenpäin tämän prosessin aikana.

## LÄHTEET

- Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: WSOY, Sosiaalityöntekijäin liitto.
- Ahvenus, Päivi (2012) Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa: Srömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 296-327.
- Aikio, Samuli (2017) Viisi näkökulmaa valtaan: Sosiaalityön taustalla oleiven valtakäsitysten teoreettista pohdintaa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- AsiakasL Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).
- Bachmann, Reinhard & Zaheer, Akbar (2006) Introduction. Teoksessa Bachmann, Reinhard & Zaheer, Akbar (toim.) Handbook of trust research. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing, 1-12.
- Baier, A.C. (1986) Trust and antitrust. *Ethics* 96, 231-260.
- Baker, Ellen K (2005) Työvälineenä oma persoona. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Blomqvist, Kirsimarja (1997) The many faces of trust. *Scandinavia Journal of Management* 13, 271-286.
- Borg, Walter.R & Gall, Meredith.D (1989) Educational research. An introduction. New York: Longman, 5.painos.
- Brekke, Eva., Lien, Lars & Biong, Stian (2017) Experiences of Professional Helping Relations by Persons with Co-occurring Mental Health and Substance Use Disorders. *Int J Ment Health Addiction* (2018) 16: 53–65.
- Brewis, Kielo (2008) Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants. Developing critical pragmatic intercultural professionals. *Jyväskylä studies in humanities* 103. Jyväskylä: Jyväskylän opisto.
- Buckland, Rosie (2020) Towards a social work of home? *Qualitative Social Work* 20 (1–2), 77–82.
- Child, John (2001) Trust – the fundamental bond in global collaboration. *Organizational Dynamics* 29 (4), 274-288.
- Ekqvist, Eeva & Kuusisto, Katja (2020) Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautuminen ja toiveet. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen*

aikakausilehti, 28 (1), 42-59. <https://doi.org/10.30668/janus.69882>. Viitattu 20.4.2024.

Ellonen, Erkki (2008) Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen.

Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Eskola, Marjatta (1982) Sosiaalityön koulutus tarvitsee tieteellisen pohjan. Teoksessa Sosiaalityön vuosikirja 1982. Helsinki: Sosiaalityöntekijän Liitto ry.

Foddy, William (1995) Constructing questions for interviews and questionnaires.

Theory and practice in social research. Cambridge: Cambridge University Press, 3.painos.

Foucault, Michael (2000) Power. In publication Faubion, James D. (ed.): Power. New York: The new press.

Franzén, Cecilia., Nilsson, Eva-Lotta., Norberg, Johan R. & Peterson, Tomas (2020)

Trust as an analytical concept for the study of welfare programmes to reduce child health disparities: The case of a Swedish postnatal home visiting programme.

Children and Youth Services Review 118 (4), 105472.

<https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105472>. Viitattu 20.2.2024.

Giddens, Anthony (1991) Modernity and self-identity: self and society in the late modern age. Stanford: Stanford University Press.

Hallamaa, Jaana (2017) Yhdessä toimimisen etiikka. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Hardin, Russel (2002) Trust and Trustworthiness. The Russel Sage Foundation Series on Trust. Osa IV. New York: Russel Sage Foundation.

Harisalo, Risto & Miettinen, Ensio (2010) Luottamus pääomien pääoma.

[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo\\_Miettinen\\_Luottamus\\_paaomien\\_paaoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo_Miettinen_Luottamus_paaomien_paaoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 21.3.2024.

Hautala, Sanna (2024) Sensitiiviset tutkimusaiheet ja tutkimuksen eettiset ratkaisut.

Orientaatio pro gradu- tutkielman tekemiseen- kurssin luento. Lapin yliopisto.

Kuunneltu 11.2.2024.

Heinilä, Hanna (2014) Sydänääniä: hermeneuttis-fenomenologinen tulkinta

aikuisopiskelijan arjesta. Teoksessa Pirjo Korvela & Terttu Tuomi-Gröhn (toim.): Arjen rakentuminen ja rytmit perhe-elämän käännekohdissa.

Kuluttajatutkimuskeskus, 270-287. [Arjen-rakentuminen-kokonaan.pdf \(helsinki.fi\)](#). Viitattu 13.2.2024.

Heino, Eveliina (2016) Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä.

Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluja kohtaan. Yhteiskuntapolitiikka lehti 81

(2016):2, 127–137. <http://www.julkari.fi/handle/10024/131089>. Viitattu 20.2.2024.

- Hellsten, Tommy (2008) *Elämän lapsi: vastuulliseen aikuisuuteen*. Helsinki: Kirjapaja.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko. & Sajavaara, Paula (2008) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi. 13- 14., osin uud.painos.
- Hirsjärvi, Sirkka., Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (2015) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula (2009) *Tutki ja kirjoita*. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki.
- Hokkanen, Liisa (2009) *Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina*. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.): *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 315-337.
- Holmberg, Suvi & Ranta, Johanna (2021) *Koti katkaisuhoidon tilana*. *Janus* 29, 54–70.
- Honkanen, Kati; Poikolainen, Jaana & Karlsson, Liisa (2018) *Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista*. *Yhteiskuntapolitiikka* 83 (2018): 5–6. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Eläketurvakeskus, Kelan tutkimus & Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Hurtig, Johanna (2003) *Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä*. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Hyypä, M.T. (2002) *Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja terveys*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hyytinen, Riitta (2006) *Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa*. *Lisensiaatin tutkimus*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.
- Hämäläinen, Pekka (2005) *Ihmisen kokoinen työyhteisö. Avaimia hyvään vuorovaikutukseen*. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) *Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus*. Teoksessa Törrönen, Maritta., Jouttimäki, Päivi., LehtoLundén, Tiina., Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus Oy.



- Ife, Jim (2008) Human rights and social work. Towards rights-based practise. Cambridge: University Press.
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu (2013) Turvaverkko tai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K (2002) Luottamus modernissa maailmassa. Jyväskylä: SoPHi.
- Jalava, J. (2006) Trust as a decision – the problems and functions of trust in Luhmannian systems theory. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikan laitos.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Sosiaalityö: Aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja (2014) Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa Haverinen, Riitta., Kuronen, Marjo. & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 196-218.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta., Hänninen, Kaija., Jouttimäki, Päivi., Lehto-Lunden, Tiina., Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. (toim.) 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Jokinen, Arja (2017) Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemana. Janus 25 (3), 191-207.
- Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi., Hall, Christopher & Raitakari, Suvi (2016) Interaction during mental health floating support home visits: managing host-guest and professional-client identities in homespaces. Taylor & Francis in Social and Cultural Geography 17 (1), 101-119.
- Järvinen, Minna-Kaisa (2007) Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Helsinki: Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5674224d-1e76-43bd-9dff-875342bbd609>. Viitattu 19.3.2024.
- Järvinen, Minna-Kaisa (2015) Asiakas- työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Acta Universitatis Tamperensis 2013. Tampere: Tampere University Press.
- Kananoja, Aulikki (2007) Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatiot. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa: (toim.) Aulikki, Kananoja; Martti, Lähteinen; Pirjo, Marjamäki; Kristiina Laiho; Sarvimäki, Pirjo; Pekka,

- Karjalainen & Marjaana, Seppänen. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus, 98–113.
- Kananoja, Aulikki., Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirkko (toim.) (2011) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Keskinen, Jukka., Kääriäinen Aino., Oravisto, Julius., Pitkänen, Rauli & Tukiala, Anna-Kaisa (2012) Asiakastyö kohtaamisena- reseptejä vastavuoroisuuteen. Helsinki: SOCCA.
- Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Kuusikko-työryhmä & Borg, Pekka (2011) Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8.
- Laine, Timo (2015) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus. Jyväskylä, 29–51.
- Laine, Timo (2018) Miten kokemusta voi tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 29–50. 5.uudistettu painos. 1. painos 2001.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) Asiakkuus sosiaalityössä. (toim.) Helsinki: Gaudeamus.
- Laitinen, Merja & Uusitalo, Tuula (2007) Sensitiivisen haastattelututkimuksen eettiset haasteet. Janus 15 (4), 316–332.
- Laitinen, Merja (2004) Häväistyt ruumiit, rikotut mielet. Vastapaino. Tampere.
- Lewis, D & Weigert, A (1985) Trust as a social reality. Social Forces 63 (4), 967-985.
- Luhmann, Niklas (1988) Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. Teoksessa Diego Gambetta (toim.). Trust. Making and braking cooperative relations. Cambridge: Basil Blackwell, 94–108.

- Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina., Rantamäki, Niina. & Viitasalo, Katri (2021) Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy. 189-202.
- Mattila, Heleena (2008) Voimaantumisen ydin: sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Metteri, Anna (toim.) (2003) Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Edita.
- Miles, Matthew B & Huberman, A. Michael (1994) Qualitative data analysis. California: Sage, 2.painos.
- Moilanen, Pentti & Pekka Räihä (2018) ”Merkitysrakenteiden tulkinta”. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloitettavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin, toimittajat Raine Valli ja Juhani Aaltola, Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Myllyniemi, Sami (toim.) (2012) Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri 2012 [https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2013/05/Nuorisobarometri\\_2012\\_Verkojulkaisu.pdf](https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2013/05/Nuorisobarometri_2012_Verkojulkaisu.pdf). Viitattu 19.3.2024.
- Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 115-132.
- Mönkkönen, Kaarina (2002a) Auttamissuhteen positio. Auttamistarinoiden tarkastelua asiakas- ja ohjaussuhteen kontekstissa. Psykologia 1, 4-18.
- Mönkkönen, Kaarina (2002b) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteenä. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nikupeteri, Anna (2021) Fenomenologia tutkimusta ohjaavana ajattelutapana. Laadullinen analyysi- kurssin luento. Lapin yliopisto. Kuunneltu 13.2.2024.

- Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan- analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto.
- Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto.
- Nurminen, Raija (2000) Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Oinas, Elina (2004) Haastattelu: kokemuksia, kohtaamisia, kerrontaa. Teoksessa Liljeström, Marianne (toim.): Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Vastapaino. Tampere.
- Palsanen, Kati. & Kääriäinen, Aino (2015) Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Journal vol 23 (2). <https://journal.fi/janus/article/view/51252/15704>. Viitattu 6.4.2024.
- Perttula, Juha (2008) Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Perttula, Juha (2009) Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115–162.
- Pohjola, Anneli (2006) Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa: Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna. Pahan kosketus ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: Ps-kustannus, 42–62.
- Poppo, Laura., Zhou, Kevin Zheng & Li, Julie, J. (2016) When can you trust “trust”? Calculative trust, relational trust, and supplier performance. Strategic management journal 37 (4), 724–741.
- Pälli, Pekka & Ella Lillqvist (2020) Diskurssianalyysi. Teoksessa Kielentutkimuksen menetelmiä II. toim. Milla Luodonpää-Manni, Markus Hamunen, Reetta Konstenius, Matti Meistamo, Urpo Nikanne & Kaius Sinnemäki. Turenki: Hansaprint Oy.
- Raatikainen, Eija (2014) Nuorten kertomuksia epäluottamuksesta koulussa. Nuorisotutkimus 3/2014, 47-50.
- Raatikainen, Eija (2015) Lujita luottamusta: Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Raitakari, Suvi., Günther Kirsi & Räsänen Jenni-Mari (2022) Johdanto: Koti hyvinvointityön ja haavoittuvuuden kohtaamisen ympäristönä. Teoksessa Raitakari, S., Günther, K & Räsänen, Jenni-Mari. (toim.) Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus kokoelmateoksesta. Tampere: University Press. 248-282.
- Raitakari, Suvi., Takala, Henna. & Saario, Sirpa (2022) Riskit ja luottamus syrjäseudun aikuissosiaalityön kotikäynneillä. Teoksessa Raitakari, S., Günther, K & Räsänen, J-M. (toim.) Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus kokoelmateoksesta. Tampere: University Press. 248-282.
- [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/142716/09\\_Raitakari\\_ym\\_Riski\\_t\\_ja\\_luottamus\\_syrjaseudun\\_aikuissosiaalityon\\_kotikaynneilla.pdf?sequence=2](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/142716/09_Raitakari_ym_Riski_t_ja_luottamus_syrjaseudun_aikuissosiaalityon_kotikaynneilla.pdf?sequence=2).
- Viitattu 20.2.2024.
- Ranta, Johanna (2020) Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa. Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopisto: Akateeminen väitöskirja.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Raunio, Kyösti (2010) Syrjäytyminen: sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Rissanen, Päivi (2021) Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy. 137-148.
- Robbins, Rachel & Cook, Kate (2018) Don't Even Get Us Started on Social Workers': Domestic Violence, Social Work and Trust- An Anecdote from Research. The British Journal of Social Work 48 (6), 1664-1681.
- Rollins, Wendy (2020) Social Worker- Client Relationships: Social Worker Perspectives. Australian Social Work 73 (4), 395-407.
- Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka (2013) Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelman ratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 61.
- Ruuskanen, Petri T (2011) Lukijalle. Teoksessa Ruuskanen Petri T, Savolainen Katri & Suonio Mari. (toim.) 2011: Toivo sosiaalisessa: Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIpress.

- Saarenpää, Ahti (2010) Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä.  
Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä.  
Helsinki: Gaudeamus, 75-137.
- Salovaara, Ulla (2021) Vankilasta vapautuvien naisten tuen tarve ja tukemisen mahdollisuudet. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina. & Turtiainen, Kati.  
Tallinna: Gaudeamus Oy. 174-186.
- Sariola, Tuisku (2016) Jos ei ole luottamusta, ei ole asiakkaita. Talentia-lehti.  
<https://www.talentia-lehti.fi/jos-ei-ole-luottamusta-eiole-asiakkaita>. Viitattu 10.4.2024.
- Savolainen, Katri & Suonio, Mari (2011) Johdanto. Teoksessa Ruuskanen Petri T, Savolainen Katri & Suonio Mari. (toim.) 2011: Toivo sosiaalisessa: Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIpress.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2014) Open Dialogues and Anticipations.  
Respecting Otherness in the Present Moment. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Seligman, Adam (2000) Luottamuksen ongelma. Teoksessa Ilmonen, Kaj. (toim.)  
Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: SoPhi.
- Sevenhuijsen, Selma 1998: Too good to be true. IWM Working Paper No. 3/1998  
Vienna. <https://cdn.atria.nl/epublications/1998/TooGoodtoBeTrue.pdf>. Viitattu 19.3.2024.
- Sheedy, Martin (2013) Core Themes in Social Work. Power, Poverty, Politics and Values. Berkshire: Open University Press.
- Smith, Roger (2008) Social work and power. MacMillan. Houndsmills.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2023) Hyvinvointialueet vastaavat sote-palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.  
<https://stm.fi/hyvinvointialueet>. Viitattu 6.2.2024.
- Svenlin, Anu-Riina, Matthies Aila-Leena & Turtiainen, Kati (2021) Johdanto:  
Aikuissosiaalityö ja Kaimer-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä.  
Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina., Viitasalo, Kati. (toim.) Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Särkelä, Antti (2011) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön  
Tampere: Vastapaino.
- Talentia ry (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.  
<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>. Viitattu 14.3.2024.

- Tervasniemi, Sauli (2021) Luottamuksen merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa. Artikkelit 1.12.2021. Oulu: Päivämies.  
<https://www.paivamies.fi/artikkelit/luottamuksen-merkitys-suomalaisessa-yhteiskunnassa-6.42.12260.673edde172>. Viitattu 4.2.2024.
- Thompson, Neil (2002) Social Work with Adults. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (edit.): Social Work. Themes, issues and Critical Debates. Second edition. New York: Palgrave.
- Tschannen-Moran, Megan & Hoy, Wayne K (1998) Trust in school: a conceptual and empirical analysis. *Journal of Educational Administration* 36 (4), 334-352.
- Tschannen-Moran, Megan & Hoy, Wayne K (2000) A multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust. *Review of Educational Research* 70 (4), 547-539.
- Tuikka, Anne. & Okulov, Seija (2021) Paikallisuudelle rakentuva aikuissosiaalityö harvaan asutun maaseudun yhteisöissä. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, AnuRiina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy. 149-163.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi: Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 2 uudistettu painos.
- Tuominen, Tuula (2021) Arjen toimijuus aikuissosiaalityön nuorilla miesasiakkaila. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy. 101-117.
- Turtiainen, Kati., Jäppinen., Maija & Stamm, Ingo (2021) Ihmisoikeudet aikuissosiaalityön lähtökohtana. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, AnuRiina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy, 27- 41.
- Tökkäri, Virpi (2018) Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Jarkko Toikkanen & Ira A Virtanen (toim.): Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 64–84.
- Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (2012) Etiikan tila sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.  
<https://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE->

[julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9/ETENE-julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf](https://julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9/ETENE-julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf). Viitattu 7.4.24.

- Vilén, Marika., Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena (2008) Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Vilka, Hanna (2015) Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilko, Anni (2010) Esipuhe. Teoksessa Johanna Järvinen-Tassopoulos, Asko Suikkanen & Anni, Vilko (toim.) Kotia paikantamassa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Vilko-Riihelä, A (1999) Psykye. Psykologian käsikirja. Porvoo: WSOY.
- Väisänen, Leena., Niemelä, Mika. & Suua, Pirkko (2009) Sanat työssä- vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja. 1. painos.
- Väisänen, Raija & Hämäläinen, Juha (2008a) Aikuissosiaalityön ajankohtaisuus ja yleinen luonne. Teoksessa Väisänen, Raija. & Hämäläinen, Juha. (toim.). Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä: tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisu 6, Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 9-45.
- Zechner, Minna Maija & Romakkaniemi, Marjo (2020) Luottamus on sosiaali- ja terveyspalveluiden perusta. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Vol 28 (4), 321–322.



# LIITTEET

## Liite 1 Haastattelun suostumiskirje

Hei!

Olen Anne Asp ja teen sosiaalityön pro gradu -opinnäytetyötäni Lapin yliopistossa. Haluan tutkielmallani tuoda esiin aikuissosiaalityön asiakkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä siitä, mitä luottamussuhde heille merkitsee aikuissosiaalityön asiakkaina ja mitkä tekijät edistävät tai mahdollisesti jopa estävät luottamussuhteen muodostumisen. Asiaa on tutkittu pääosin työntekijöiden näkökulmasta käsin, jonka vuoksi näenkin, että olisi äärimmäisen tärkeää saada myös aikuissosiaalityön asiakkaiden omat äänet kuuluviin, jotta tieto ilmiöstä (luottamuksesta ja sen merkityksestä) lisääntyisi ja palveluita voitaisiin kehittää entisestään asiakaslähtöisemmiksi.

Osallistutte tutkimukseen omasta vapaasta tahdostanne ja voitte keskeyttää tai peruuttaa tutkimuksen minulle ilmoittamalla, milloin vain niin halutessanne ilman, että siitä seuraa teille haittaa. Kertomanne asiat jäävät tutkijan ja haastateltavan välisiksi, eivätkä haastattelutilanteessa kerrotut asiat vaikuta haastateltavan asemaan palvelujärjestelmän asiakkuudessa. Tietojanne ei luovuteta tutkijan lisäksi muille ulkopuolisille henkilöille. Tietoja käytetään vain tämän pro gradu -tutkimuksen tekoon. Olette valikoituneet tutkimukseen, sillä sovitte sen kohderyhmään, eli olette aikuissosiaalityön/ työikäisten palveluiden asiakkuudessa, jonka vuoksi olen saanut teidän yhteystietonne, ja olen ottanut teihin yhteyttä ja tiedustellut halukkuuttanne osallistua tutkimukseen.

Teiltä tullaan kysymään vain tutkimuksen kannalta olennaisia tietoja, eikä muita tietoja esimerkiksi henkilökunnalta tai asiakastietojärjestelmästä tulla hankkimaan. Voitte halutessanne jättää vastaamatta mihin tahansa kysymykseen. Nauhoitan haastattelut, jonka jälkeen kirjoitan ne tekstimuotoon. Säilytän haastatteluaineiston omalla kannettavalla tietokoneellani ja varmuuskopion muistitikullani, joihin muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Tietokone sekä muistitikku ovat suojattu salasanoin. Aineiston tekstimuodosta poistan tunnistetiedot anonymiteetin varmistamiseksi, eikä teitä pystytä tunnistamaan lopullisesta tutkimuksesta vastaustenne perusteella. Poistan haastatteluaineiston laitteiltani heti tutkimuksen päätyttyä. Tutkimuksen tulokset ovat luettavissa lopullisessa pro gradu -työssäni, jonka pyrin saamaan valmiiksi kesäkuun 2024 mennessä.

Vakuutan ja toivon, että pystytte luottavaisin mielin avoimesti kertomaan kokemuksistanne, jotta tieto tutkittavasta ilmiöstä lisääntyisi. Haluan korostaa sitä, että en ole arvioimassa tai ottamassa kantaa luottamussuhteeseen, vaan tutkijana kiinnostunut luottamussuhteesta osana tutkittavien elämää ja kokemusta, sekä siitä miten se näyttäytyy osana aikuissosiaalityön asiakkuutta.

Kiitos kun osallistutte tutkimukseni toteuttamiseen! ☺

Olen ymmärtänyt yllä olevat tiedot ja suostun osallistumaan kyseiseen tutkimushaastatteluun:

Paikka ja aika:

\_\_\_\_\_

Haastateltavan allekirjoitus

Haastateltavan nimenselvennys

Tutkijan allekirjoitus

Tutkijan nimenselvennys

## Liite 2 Teemahaastattelurunko

**TEEMAHAASTATTELURUNKO**

*”Luottamuksen eri ulottuvuudet aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin”*

**1) Taustatiedot**

- Ikä, sukupuoli
- Kuinka pitkään olet ollut aikuissosiaalityön asiakkuudessa? (noin kuukausina /vuosina)
- Asiakkuuden taustasyyt/ tuen tarpeet
- Kuinka monen sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan asiakkuudessa olet ollut aikuissosiaalityössä? Onko työntekijäsi vaihtunut asiakkuutesi aikana? Jos on, monestiko?

**2) Luottamus**

- Kerrotko omin sanoin, mitä luottamus sinun mielestäsi on?
- Kerrotko omin sanoin, mitä luottamus sinulle merkitsee?
- Millaisia kokemuksia sinulla on luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta tai epäluottamussuhteesta?

**3) Luottamus aikuissosiaalityössä**

- Olisiko sinulla esimerkkejä siitä, miten olet itse kokenut luottamuksen tai epäluottamuksen sosiaalityön palveluiden asiakkaana?
- Vaikuttaako aiempi kokemus luottamuksesta tai epäluottamuksesta tähän hetkeen tai aikuissosiaalityön asiakkuuteen? Kerrotko omin sanoin, miten se ilmenee?
- Miten luottamussuhde työntekijän kanssa tai sen puuttuminen näyttäytyy omassa elämässäsi?
- Mitkä tekijät edistävät luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta sinun ja työntekijäsi välillä?
- Mitkä tekijät estävät luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamisen sinun ja työntekijän välillä?
- Mitä ajattelet omasta luottamuksestasi palvelujärjestelmään?

**4) Millaisia terveisiä haluaisit kertoa sosiaalityöntekijöille yleisesti asiakassuhteeseen ja luottamukseen liittyen?****5) Sana on vapaa**

Teemahaastattelun tueksi aiemman kandidaatin tutkielman tutkimustuloksista nousseita teemoja: **työntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet, vuorovaikutus** (eleet, ilmeet, kohtaaminen), **riskinottaminen luottamuksen mahdollistajana** (rohkeus luottaa työntekijään/ päästää kotiin/ kertoa asioista), **työntekijän pysyvyys ja työkokemus osana luottamusta, kunnioitus ja kohtaaminen, voimavarakeskeisyyden ja toimijuuden tukeminen**