

**LUOTTAMUKSELLINEN VUOROVAIKUTUSSUHDE  
OSANA AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖTÄ**

Anne Asp  
Kandidaatintutkielma  
Sosiaalityö  
Avoin yliopisto  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2023

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Avoin yliopisto, Jyväskylän yliopisto
Tekijä Anne Asp	
Työn nimi Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde osana aikuissosiaalityön asiakastyötä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika Kevät 2023	Sivumäärä 35
Tiivistelmä	
<p>Tutkielman tehtävänä oli tarkastella asiakkaan ja sosiaalityöntekijän luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta. Tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisia vaikutuksia luottamuksella tai sen puuttumisella on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten sosiaalityöntekijä voi edistää luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta aikuissosiaalityössä.</p> <p>Laadullinen tutkielma on toteutettu narratiivisena kirjallisuuskatsauksena. Teoreettinen viitekehys koostuu aikuissosiaalityön, vuorovaikutuksen ja luottamuksen käsitteistä. Tutkielman aineisto koostuu kymmenestä kotimaisesta tieteellisestä artikkelista, yhdestä suomalaisesta väitöskirjatutkimuksesta ja kahdesta kansainvälisestä tutkimusartikkelista. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysi menetelmän avulla.</p> <p>Tutkielman tulosten mukaan luottamuksen avulla asiakkaan toimijuus ja voimavarakeskeisyys vahvistuu, asiakas kokee kunnioitusta ja kohdatuksi tulemista, asiakas uskoo paremmin itseensä, kykyihinsä, tulevaisuuteensa ja muutoksen mahdollisuuteen. Luottamuksen puuttuminen haastaa asiakastyön onnistumista ja vaikeuttaa asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta edistävät vuorovaikutus, riskinottaminen, työntekijöiden pysyvyys, työkokemus, asiakkaan kunnioitus, kohtaaminen, toimijuuden ja voimavarakeskeisyyden tukeminen sekä sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet, kuten empatiakyky, läsnäolo, positiivisuus, toivoa luova työote ja jämäkkyys.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että luottamus on edellytys aikuissosiaalityön onnistumiselle ja asiakkaan kokonaisvaltaiselle tukemiselle. Luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä mahdollistaa onnistuneen vuorovaikutussuhteen. Tulosten mukaan luottamuksellinen vuorovaikutus mahdollistaa tuloksellisen ja vaikuttavan asiakastyön saavuttamisen aikuissosiaalityössä.</p>	
Asiasanat Aikuissosiaalityö, vuorovaikutus, luottamus, asiakastyö, sosiaalityöntekijät	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius	
Muita tietoja Ohjaaja YTM Mira Välimaa	

## **KUVIOT**

KUVIO 1 Tutkimusaineiston keskeisimmät tulokset .....	17
---	----

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1 Kandidaatintutkielman tutkimusaineisto .....	14
---	----

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	VUOROVAIKUTUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ.....	3
	2.1 Aikuissosiaalityö tehtäväkenttänä.....	3
	2.2 Vuorovaikutus asiakastyössä .....	4
3	LUOTTAMUS OSANA VUOROVAIKUTUSTA .....	7
4	TUTKIMUKSEN PROSESSI, TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN .....	11
	4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	11
	4.2 Narratiivinen kirjallisuuskatsaus.....	11
	4.3 Aineiston valinta ja rajauskriteerit .....	12
	4.4 Aineisto ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	13
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	17
	5.1 Vuorovaikutus ja riskinottaminen luottamuksen mahdollistajana .....	18
	5.2 Työntekijän pysyvyys ja työkokemus osana luottamusta .....	20
	5.3 Sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet .....	22
	5.4 Kunnioitus ja kohtaaminen.....	24
	5.5 Voimavarakeskeisyyden ja toimijuuden tukeminen .....	26
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	29
7	POHDINTA.....	32
	LÄHTEET .....	36

# 1 JOHDANTO

Jokainen meistä elää osallisena luottamusyhteiskunnassa, jossa suurin osa hyvinvoinnista on kytköksissä luottamukseen ja luotettavuuteen (Bachmann & Zaheer 2006, 3). Luottamuksen lähin käsite on luottavaisuus. Käsitteillä luottavaisuus ja luottamus on monia samankaltaisuuksia, mutta myös eroja. Luottamus on yhteydessä tilanteisiin, jolloin emme tiedä, mitä meillä on vastassa. Luottamusta kaivataan esimerkiksi, kun ollaan tekemisissä tuntemattoman kanssa, kun on vaikea ennakoida toisen osapuolen käyttäytymistä tai kun toisesta ihmisestä ei saada tietoa. Luottavaisuus taas syntyy silloin, kun tiedämme, mitä odottaa tietynlaisilta vuorovaikutustilanteilta. (Seligman 2000, 47-48.) Esimerkiksi luottavaisuus näyttäytyy tilanteessa, jossa tiedämme, että toinen osapuoli toimii tietynlaisella tavalla kuin taas luottamuksessa, emme ole varmoja, miten toinen osapuoli toimii ja voimmeko luottaa hänen toimivan tietynlaisella tavalla. Väisänen ja Hämäläinen (2008a, 23) toteavat, että vuorovaikutuksen keskeisimmät lähtökohdat ovat luottamus ja luotettavuus. Sosiaalityön näkökulmasta on merkityksellistä, että asiakas voi luottaa työntekijäänsä. Työntekijän tulee olla siis luotettava ja luottamuksen arvoinen asiakkaalle.

Luottamus on mielenkiintoinen käsite, jolla on merkittäviä vaikutuksia asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa aikuissosiaalityössä. Asiakastyön perustana katsotaan olevan asiakkaan ja työntekijän välille rakentunut luottamus (Brekke, Lion ja Biong 2017, 61). Luottamus on hyvin arkinen asia, jonka voimme ymmärtää monesti välittömällä oivalluksella eli intuitiivisesti. Se on havaittavissa kulttuurista riippumatta yleismaailmallisesti. Useimmiten emme tule ajattelleeksi luottamusta. Saatamme usein alkaa pohtimaan luottamusta ja sen tuomaa merkitystä vasta silloin, kun jotain ensin tapahtuu. Sosiaaalialalla toimimme usein herkissä ihmissuhdetöissä ja asiakkaiden elämäntilanteet ovat hyvin vaihtelevia ja moninaisia. Ihmisiä yhdistäviä asioita ovat luottamuksen ja epäluottamuksen kokemukset erilaisista tilanteista ja ihmisten niille antamat merkitykset, jotka sisältyvät heidän elämään. (Raatikainen 2015,12.)

Kiinnostus lähteä tutkimaan luottamusta, on herännyt aikuissosiaalityössä työskennellessä ja sieltä nousseiden asiakastapaamisissa tulleiden kokemusten kautta. Aikuissosiaalityössä tapaan asiakkaita kasvokkain toimistossa, heidän kotonaan, videopuhelujen kautta ja lisäksi yhteydenpitoa tapahtuu puhelimitse. Tapaamisia on

myös yhteistyötahojen puolesta erilaisissa tapaamispaikoissa. Asiakkaiden henkilökohtaisiin elämäntilanteisiin liittyy useimmiten hyvin arkoja ja kipeitä asioita. Olen havainnoinut, että luottamuksen syntyminen vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä ei ole mitenkään itsestään selvä asia. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentaminen vaatii töitä myös ammattilaiselta kuin itse asiakkaalta. Toisinaan asiakkailla voi olla myös ennakkoluuloja, jotka estävät luottamuksen syntyneen vuorovaikutussuhteessa.

Kandidaatintutkielmani tehtävänä on tutkia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta. Tutkielmani tarkoituksena on lisätä ymmärrystä luottamuksen vaikutuksesta ja sen puuttumisesta asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa aikuissosiaalityössä. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla työntekijä voi toimia asiakastyössä luottamusta herättävällä tavalla. Lisäksi tavoitteena on, että tutkielma auttaa näkemään luottamuksen edistävänä ja voimaannuttavana tekijänä vuorovaikutussuhteessa. Tutkimuskysymykseni tutkielmasani ovat;

1. Millaisia vaikutuksia luottamuksella tai sen puuttumisella on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen?
2. Ja miten sosiaalityöntekijä voi edistää luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta aikuissosiaalityössä?

Tutkielmani toteutan kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla, jonka metodina käytän narratiivista yleiskatsausta. Tutkielman aineistot on rajattu aikuissosiaalityöhön, sosiaalityöhön, luottamukseen ja vuorovaikutukseen. Aineistona olen käyttänyt suomalaista ja kansainvälistä aineistoa. Kansainvälinen aineisto rajautuu sosiaalityöhön, sosiaalityöntekijään sekä luottamukselliseen vuorovaikutukseen, sillä suoraan aikuissosiaalityöhön sisältyvää aineistoa aiheesta ei ollut saatavilla. Aineistoon kuuluu yhteensä kymmenen tieteellistä artikkelia, yksi väitöskirjatutkimus ja kaksi kansainvälistä tutkimusartikkelia. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin.

Tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelen luvussa kaksi *vuorovaikutus aikuissosiaalityössä* käsitettä ja kolmannessa luvussa *luottamus osana vuorovaikutusta* käsitettä. Luvussa neljä tuon esille tarkemmin tutkimusprosessia ja tutkielmassa käyttämäni tutkimusaineistoa. Viidennessä luvussa esittelen alkuun kuviolla keskeisimpiä tuloksia, jonka jälkeen avaan tutkielmani tutkimustulokset sisällönanalyysin avulla. Tutkielmani kuudennessa luvussa esitän johtopäätökset ja seitsemännessä luvussa pohdintani tutkielmasta.

## 2 VUOROVAIKUTUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

### 2.1 Aikuissosiaalityö tehtäväkenttänä

Aikuissosiaalityö on yksi merkittävimmistä sosiaalityön tehtäväkentistä yhteiskunnassa (Svenlin, Matthies & Turtiainen 2021, 7). Aikuissosiaalityö on todella merkityksellinen osa yhteiskuntaa ja sen käytännön kehitys on vaikuttava tekijä yhteiskunnallisen tason näkökulmasta. (Nummela 2011, 11–13). Aikuissosiaalityön käsite on tullut yleisemmin käyttöön 2000-luvulla. Aikuissosiaalityön tehtävänä on muutokseen tähtäävä sosiaalityö ja lisäksi tavoitellaan huollollista sosiaalityötä. Huollollinen sosiaalityö tarkoittaa asiakkaan elämän ylläpitämistä tavoittelevaa sosiaalityötä. Aikuissosiaalityön tärkeä tehtävä on edistää aikuisten työssäkäyvien sekä työn ulkopuolelle jääneiden asiakkaiden osallisuutta. Lisäksi turvataan arkipäivien sujuvuutta sekä sosiaalista eheyttä yhteiskunnan keskuudessa. Aikuissosiaalityö on siis aikuisten keskuudessa tehtävää sosiaalityötä, jonka työskentely näkyy erilaisilla areenoilla monialaisessa yhteistyössä sisältäen asiakaskohtaisen sosiaalityön, yhteisösosiaalityön, ryhmäkohtaisen sosiaalityön sekä rakenteellisen sosiaalityön menetelmiä. (Svenlin ym. 2021, 10.)

Sosiaalityö kohdistuu yhdessä asiakkaan ja hänen muun verkostonsa kanssa parantamaan asiakkaan elämäntilannetta. Aikuissosiaalityö perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä valmistettuun suunnitelmaan, joka sisältää pitkäjänteistä sosiaalityötä. Aikuissosiaalityössä työskennellään keskeisimpien ongelma-alueiden kuten köyhyyden, työttömyyden, asunnottomuuden ja mielenterveys- sekä päihdeongelmien parissa. Aikuissosiaalityön kulmakivinä ovat asiakkaan tukeminen, neuvominen ja ohjaaminen. Erilaisia vaikeita tilanteita aikuissosiaalityön asiakkailla voivat olla esimerkiksi taloudelliset tilanteet, työttömyys tai elämäntilanteeseen sisältyvät haasteet. (Jokinen & Juhila 2008, 16–17.) Kunnalliseen aikuissosiaalityöhön sisältyy monenlaista työtä, kuten kuntouttava työtoiminta, mielenterveystyö, päihdetyö, asunnottomien parissa työskentely ja verkostotyö. Palvelujärjestelmässä on huomioitava myös kasvanut monikulttuurisuus ja siihen liittyvä työ. (Brevis 2008, 18–21.)

Vuonna 2017 toimeentulotuki siirtyi suoraan Kansaneläkelaitokselle. Aikuissosiaalityössä Kela-siirto ei kuitenkaan poistanut perustoimeentulotukeen liittyvää työskentelyä, mutta pääosin työ muuttui siltä osin enemmän neuvontaan ja ohjaukseen Kela-asioinnissa sekä yhteydenottoihin Kelaan asiakkaan asioiden ajamiseksi. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteko on suurelta osin edelleen aikuissosiaalityön vastuulla. Kela-siirto ja perustoimeentulotukea koskeva harkintavallan poistuminen aikuissosiaalityössä on vahvistanut asiakkaiden toimijuutta aikuissosiaalityössä. (Svenlin ym. 2021, 38–39, 41.)

Aikuissosiaalityön asiakkuudessa voi näyttäytyä useimmiten toimeentulotuen tarve, mutta lisäksi taustalla voi olla elämänhallinnan ja mielenterveyden haasteita sekä erilaisia riippuvuuksia, kuten esimerkiksi päihderiippuvuus. Osalle asiakkaista toimeentulotuki riittää avuksi, mutta osa heistä tarvitsee tukea elämänhallinnan parantamiseen esimerkiksi erilaisia sosiaalityön sisältämiä palveluita. Osa asiakkaista voi tarvita myös psykososiaalisia palveluita. (Kuusikko-Työryhmä & Borg 2011, 3-4.) Sosiaalityön asiakkaat ovat jokainen yksilöllisiä ja heidän syyt asiakkuudelle voivat olla hyvin moninaisia. Sosiaalityössä asiakkuuden kesto voi vaihdella paljon. Jotkut asiakkaista voivat tarvita tapaamisen sosiaalityöntekijän kanssa vain kerran ja jotkut taas toisessa ääripäässä monia kertoja, suhteet voivat kestää jopa vuosia. (Jokinen 2016, 139.)

Aikuissosiaalityössä asiakkaiden myönteistä muutosta tukee nimenomaan keskipisteen kiinnittyminen työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen ja palveluodotuksiin vastaamiseen. Monissa aikuissosiaalityön tutkimuksissa on havaittu, että vaikuttavuus aikuissosiaalityössä syntyy asiakkaan ja työntekijän tapahtuvassa vuorovaikutussuhteessa. Tutkimuksissa on nostettu esille luottamuksen ja kohtaamisen merkityksiä sekä asiakkaiden moninaisia ongelmia. Näiden syiden vuoksi asiakas on kohdattava kokonaisvaltaisesti. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat kokeneet, että heidän elämäntilanteensa on parantunut tai pysynyt samankaltaisena henkilökohtaisen asiakkuuden avulla. (Svenlin ym. 2021, 12.) Toivoa muodostavan sosiaalityön ajatukseksi on lisätä asiakkaan uskoa tulevaisuuteen ja elämäntilanteen parantumiseen (Savolainen & Suonio 2011, 9-10).

## **2.2 Vuorovaikutus asiakastyössä**

Vuorovaikutus on yksi sosiaalityön tärkeimmistä työkaluista. Vuorovaikutuksen avulla pyritään saamaan aikaiseksi palvelua, jossa asiakas kokee tulleen kuulluksi ja osalliseksi. Asiakastyön vuorovaikutuksessa nousee esille arjen konkreettisuus, eri tilanteissa syntyvät tunteet ja merkityksenanto. Asiakassuhteessa itse vuorovaikutus



syntyy asiakassuhteessa olevien osapuolien teoilla, jotka sisältävät erilaisten tulkintamaailmojen kohtaamista, näkökulmien ristiriitaisuutta, merkityksenannon jännittyneisyyttä sekä osapuolten yhteisten merkitysten rakentamista. (Hänninen & Poikela 2016, 151.)

Vuorovaikutustilanteessa sosiaalityöntekijä voi samalla tavalla kuin asiakas joko edistää luottamusta ja toimivan suhteen muodostumista, mutta myös viedä mahdollisuuksia niiden muodostumiseen (Jokinen 2014; Järvinen 2015). Vuorovaikutuksen avulla edistetään molempien osapuolien yhteisen ymmärryksen muodostumista, vastataan keskinäisiin odotuksiin ja syvennetään suhteen luottamuksen rakentumista. (Järvinen 2007, 56–64; Rostila & Vinnurva 2013, 211–218.)

Vuorovaikutus käsite on yhteydessä vuorovaikutussuhteeseen, johon sisältyy kaksi tai useampi henkilö, jotka vaikuttavat toisiinsa. Vuorovaikutusta voi olla joko sanatonta tai sanallista. Sanaton viestintä voidaan lukea ihmisestä ja esimerkiksi eleistä, ilmeistä, kosketuksesta tai kehon asennosta. Lisäksi ääni ja sen voimakkuus, korkeus, nopeus tai tietynlainen äänenpaino kuuluvat sanattomaan viestintään. (Mönkkönen 2007, 28.) Suurin osa vuorovaikutuksesta tapahtuu sanattomasti. Sanaton viestintä tapahtuu nopeasti sekunneissa ihmisestä toiseen ja jo ennen keskustelun alkua tapahtuu jo sanatonta vuorovaikutusta. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 28.)

Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on työskentelyn puolesta hyvin tärkeää. Asiakassuhteet sosiaalialalla ovat moninaisia ja painottuvat muutokseen pyrkimiseen, arjen toimintakyvyn tukemiseen tai kuntouttavaan otteeseen. (Raatikainen 2015, 17.) Sosiaalialalla työskennellessä keskeiseksi nousevat vuorovaikutustaidot, jotka katsotaan olevan onnistuneen yhteistyön kulmakivi (Raatikainen 2015, 51).

Vuorovaikutus voi parhaimmillaan tuoda mukanaan yhteistä luottamusta ja ymmärrystä. Edellä mainittu vuorovaikutussuhde on myös mahdollista rikkoa hetkessä. Vuorovaikutuksessa on ymmärrettävä sen sisältämä moninaisuus ja siihen sisältyvät asiat, jolloin nähdään, kuinka haavoittuva vuorovaikutuksessa rakentuva suhde voikaan tosiasiasa olla. Vuorovaikutussuhde muodostuu vuorovaikutuksen eri osapuolien välisestä verbaalisesta ja ei verbaalisesta toiminnasta. Toisen osapuolen puheella, ilmeellä sekä eleillä on oma vaikutuksensa siihen, miten toinen osapuoli kokee ja näkee vuorovaikutuksensa heidän välillään. (Jokinen 2016, 144–145.)

Vuorovaikutuksen muodostamiseen keskeisiä vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa molempien osapuolien omat taustat, sen hetkiset elämäntilanteet sekä historia (Ihalainen & Kettunen 2013, 39). Vuorovaikutus on asiakkaan kohtaamista, jossa asiakkaalla ja työntekijällä on omat mielikuvat, kokemukset, odotukset ja uskomukset niin myönteisistä kuin kielteisistä asiakaspalvelutilanteista (Ellonen 2008, 6). Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus luoda vuorovaikutussuhde esimerkiksi jonkin yhteisen

tai yhdistävän tekijän avulla yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä voi pohtia myös, haluaako hän tuoda, mitä ja kuinka paljon asioita omasta henkilökohtaisesta elämästään asiakkaalle esille. (Ihalainen & Kettunen 2013, 39.)

Ammatillisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijän on nähtävä ihmisten yksilöllisyydet sekä pyrkiä hyväksymään jokainen asiakas ainutlaatuisena yksilönään. (Seikkula & Arnkil 2014, 7). Ammatilliseen vuorovaikutukseen ja sen kasvamiseen sisältyy tärkeänä asiana työntekijän oma tahto saada kokemuksista oppia ja kasvattaa niiden pohjalta omaa asiantuntijuuttaan (Vilen ym. 2008, 77). Työntekijän vuorovaikutusosaaminen on mahdollistamassa ja tukemassa asiakkaan ja työntekijän välille yhteisen ymmärryksen rakentamista (Mönkkönen 2007, 198).

Mönkkönen (2018, 123–135) erottaa vuorovaikutuksesta viisi erilaista tasoa. Ensimmäisessä vuorovaikutustasossa osapuolet ovat samanlaisessa tilanteessa. Tässä tasossa he eivät kuitenkaan juuri toimi yhdessä. Seuraavaksi tasoksi määritellään sosiiaalisen vaikuttamisen taso, jossa toinen osapuoli käyttää nähtävästi omaa valtaansa toiseen osapuoleen. Toisessa tasossa siis toinen osapuolista niin sanotusti määrää suunnan vuorovaikutuksen kululle, jossa toinen on myötäilevässä roolissa. Kolmanneksi vuorovaikutuksen tasoksi ajatellaan peli eli kummallakin osapuolella, asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen tavoite, johon he pyrkivät. Tässä tasossa he eivät kuitenkaan pyri tavoitteeseen aina samankaltaisin keinoin ja myös tavoite voi olla erilainen kuin toisella näkökulmasta riippuen. Neljäs taso onkin yhteistyö, jossa asiakkaalla ja työntekijällä on sama päämäärä. Tätä tavoittellessaan heillä täytyy olla työnjako ja yhdessä ymmärrys siitä, millä tavalla heidän kannattaa edetä tavoittaakseen päämäärän. Viimeisessä eli viidennen tason vuorovaikutuksessa on yhteistoiminta. Se on hyvin samankaltainen kuin neljäs yhteistyö, mutta tässä tasossa korostuu nimenomaan luottamus. Asiakkaan ja työntekijän välille syntyessä molemminpuolinen luottamus ja heidän molempien tietämys sitoutuneisuudesta yhteiseen päämäärään, luo mahdollisuuden vuorovaikutuksen yhteistoiminnan tasolle. Luottamusta voidaankin ajatella näin asiakkaan ja työntekijän suhteessa myös kunnioituksena toisiaan kohtaan.

### 3 LUOTTAMUS OSANA VUOROVAIKUTUSTA

Luottamusta voidaan ajatella myös uskomuksena, joka pohjautuu ennakoitavuuteen sekä kulttuuriseen tietoon. Voimme esimerkiksi luottaa omaan itseemme, toisiimme, ammattilaisiin, instituutioihin tai vaihtoehtoisesti emme luota ollenkaan kehenkään tai mihinkään. Luottamus ja yhtäläillä epäluottamus on sellaista, jota me itse tietoisesti rakennamme ja josta käymme keskustelua sekä neuvottelua yhteiskunta- ja vuorovaikutussuhteissa. Kyse on siis niin sanotusti muuttuvasta sekä tilannekohtaisesta käytännöstä ja prosessista, johon on mahdollista vaikuttaa eri keinoin. (Franzén, Nilssonin, Norbergin ja Petersonin 2020, 1-7.) Yhteistyö ihmisten välillä sekä toimiminen yhdessä tarvitsevat luottamusta. Sitä pyritään usein vahvistamaan tietoisesti tai päin vastoin silloin, kun tavoitteena on hankaloittaa osapuolien vuorovaikutusta. (Raitakari, Takala ja Saario 2022, 253.)

Sosiaalipalveluihin turvaudutaan useimmiten silloin, kun ollaan tuen tarpeessa. Syinä tähän voivat olla esimerkiksi sairaudet, hoivan tarve, työttömyys, turvattomuus, päihteet tai asunnottomuus. Tuen tai avun tarpeessa olevan asiakkaan tulee luottaa tarjottuihin palveluihin, sillä hänen täytyy asettaa oma terveytensä ja hyvinvointinsa näiden huomaan. Oma terveys ja hyvinvointi ovat erityisen tärkeitä asiakkaalle. Tuen kannalta merkitsevää on, että asiakas antaa hyvin yksityiskohtaista tietoa elämästään ja itsestään sisältäen menneisyyden, nykyhetken ja kokemukset. Näin ollen ammattilaisten hallussa on hyvin henkilökohtaista sekä tärkeää informaatiota, jota on käytettävä vain sellaiseen tarkoitukseen, jotka auttavat edistämään asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä. Tärkeä osa hyvinvointia on nimenomaan luottamus. (Zechner ja Romakkaniemi 2020, 321.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ensimmäinen tapaaminen on keskeinen, sillä asiakassuhde rakentuu sen pohjalta (Raatikainen 2015, 69). Asiakkaan ja työntekijän luottaessa toisiinsa, voidaan puhua riskinottamisesta. He molemmat ottavat riskin, sillä lähtiessään muutosprosessiin he eivät tiedä, mihin se kantaa. Riskinottamisen edellytyksenä on, että asiakas voi luottaa sosiaalityöntekijäänsä, samalla hän voi valita elämässään suunnan muutokseen. (Svenlin, Matthies & Turtiainen 2021, 19.)

Sosiaali- ja terveysalalla luottamus on myös sidoksissa lakiin (Raatikainen (2015, 57). Asiakaslain (812/2000, 1§) mukaan tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja

kohteluun sosiaalihuollossa. Särkelä (2011, 34) toteaa, että asiakasta tavatessa asiakkaan ja työntekijän keskuuteen on muodostuttava luottamus siihen, että yhdessä tavoitellaan jotakin hyvää, johon kumpikin osapuoli on aidosti sitoutuneita. Auttamissuhteen alussa jo usein auttaja korostaa työskentelyn luottamuksellisuutta, johon kuuluu vahvasti vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus kuuluu luottamuksellisen suhteen yhdeksi elementiksi.

Luotettavuus on kuitenkin muutakin kuin vaitiolovelvollisuudesta kiinni pitämistä. Asiakkaan luottamuksen rakentumiseen ja säilymiseen vaikuttaa asiakkaan kokema työntekijän kunnioitus häntä kohtaan ja ymmärretyksi tulemisen kokemus omiana itsenään. Työntekijän ollessa aidosti kiinnostunut asiakkaasta, välittyy se asenteesta ja toiminnasta. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentumiseen vaikuttaa sosiaalityöntekijän oma tapa viestittää suhtautumistaan sanoin ja teoin. (Väisänen & Hämäläinen 2008a, 23.)

Sosiaali- ja terveysalalla työskennellään usein hyvin arassa ihmissuhdetyössä. Ihmisten hakeutuessa erilaisten tukien piiriin voivat he useimmiten olla hämillään ja epä tietoisia heidän sen hetkisestä elämäntilanteestaan ja tulevaisuudesta. Asiakkaiden eri elämäntilanteet ovat hyvin moninaisia ja vaihtelevia. Jokaiselle asiakkaalle on kuitenkin yhteistä elämäntilanteisiin sisältyvät luottamuksen ja epäluottamuksen kokemukset sekä niille luodut merkitykset. Jokainen työskentely ja kohtaamistilanne sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa on asiakkaalle uusi mahdollisuus luottamukselle tai riski epäluottamukseen. (Raatikainen 2015, 11.)

Sosiaalityön asiakkaat ovat useimmiten kokeneet vaikeita asioita ja heillä saattaa olla kipeitä ihmissuhteita takanaan. Asiakkaista monilla voi olla kokemusta tulleen luottamuksen suhteen petetyiksi, myös viranomaisten suhteen. Lisäksi he ovat saattaneet myös itse pettää muiden luottamusta. Ihmissuhteissa ei välttämättä ole ollut luottamusta ja sen vuoksi heidän ajatus luottamuksellisista suhteista voi olla romuttuneet. Ei voida siis lähtökohtaisesti ajatella, että asiakas luottaisi työntekijäänsä. Työskentelyn alussa asiakkaalla ei välttämättä ole minkäänlaista hyvää syytä luottaa työntekijäänsä. Tämän vuoksi asiakkaan luottamus on osattava voittaa yhteistyön aikana. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntyyn saattaa kulua pitempikin aika, sillä asiakas saattaa testilla työntekijänsä luotettavuutta työskentelyn aikana. (Särkelä 2011, 35–36.)

Ammatillinen auttamissuhde on suhde, jossa sosiaalityöntekijä on ammattilainen ja asiakas taas apua tarvitsevana. Tämän suhteen tavoitteena on kyetä parantamaan asiakkaan elämäntilannetta, hänen toimijuuttaan ja voimaantumistaan. Ammatillinen auttamissuhde nostaa esille luottamusta, rehellisyyttä, avoimuutta, empatiaa ja itsemääräämisoikeutta. Usein asiakkaiden elämäntilanteet ovat haastavia ja he voivat kokea torjutuksi tulemisen tunteita, joka näkyy suhteen rakentumisessa. Suhteen

rakentuminen työntekijän ja asiakkaan välille voi tämän vuoksi vaatia aikaa ja luottamuksen kasvattamista. Sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan yhdessä työskentely muu-  
tosta kohti yhteisessä suhteessa kehittää luottamusta, dialogisuutta, liittoutumista  
sekä pysyvyyttä korostavaa ammatillista auttamissuhdetta. (Jokinen 2016, 142–143.)  
Luottamus on oleellinen osa ihmisen auttamisessa (Raatikainen 2015, 56).

Olellisinta on luottamus ja sitä herättävä vuorovaikutus, johon kuuluu subjek-  
tin roolissa asiakas ja työntekijä, joka kohtelee häntä kunnioittavasti ja huomaavaisesti.  
Ihmiselle toivoa ja uskoa tulevaisuuteen tekevä asia on luottamus. Ihmisen kokiessa,  
että hänellä on luotettavia henkilöitä ympärillään, vahvistaa se samalla toivon tun-  
netta tulevaisuuteen. (Sariola 2016.) Asiakkaat, joiden taustalla on monia hyviä ja luot-  
tamuksellisia suhteita on avaimena siihen, että heidän kanssaan on mahdollista saada  
syntymään luottamuksellinen suhde nopeammin (Särkelä 2011, 36).

Luottamuksen ihmissuhteiden välillä ajatellaan lisäävän voimia, sillä luotta-  
muksen myötä asiakkaan toivo ja usko lisääntyy kohti tulevaisuutta. Asiakkaan ko-  
kiessa luottamusta, hän voi kyetä uskomaan asioiden muuttuvan paremmaksi. Asiak-  
kaan saadessa kokemus luottamuksellisista työntekijöistä, auttaa se vahvistamaan aja-  
tuksia toivosta tulevaisuuden suuntaan. Luottamuksesta syntyvä toivon ja uskon vai-  
kutuksen, ja sitä tavoittelemisen sosiaalityössä ovat sosiaalityön ensiarvoinen työn lähtö-  
kohta. (Childin 2001, 274–288.)

Onnistuneen asiakastyöskentelyn tulos on luottamuksellisen suhteen saavutta-  
minen ja se auttaa mahdollistamaan tavoitteiden toteutumisen. Samalla luottamuk-  
sellinen työskentelysuhde takaa jo sellaisenaan korjaavaa kokemusta emotionaalisella  
tasolla asiakkaalle. (Särkelä 2011, 36.) Hyvän työskentelyn tuloksena on luottamus.  
Samalla luottamus on myös edellytyksenä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.  
(Sariola 2016.)

Luottamus on elämässä keskeistä ja tarpeellista, sillä ihmiset ovat useimmiten  
toisistaan riippuvaisia (Raatikainen 2015, 22). Luottamus on kahden ihmisen välinen  
asia, mutta paljon enemmänkin. Se on ihmisen tapa suhtautua tietynlaisiin tilanteisiin  
tai yhteisöihin. (Raatikainen 2015, 27.) Luottamus on myös sitä, että toinen osapuoli  
tarkoittaa toiselle hyvää sekä tavoittelee ratkaisuja, jotka ovat toisen edun mukaisia.  
Nämä asiat ovat luottamuksellisen suhteen perustana. (Särkelä 2011, 35.)

Onnistuneen ja toimivan ohjauksen näkökulmasta luottamus on myös merkit-  
tävä tekijä ja myös siinä mielessä erittäin tavoiteltava tekijä. Luottamusta pidetään  
edellytyksenä, että ihminen haluaa jakaa omaa tarinaansa toiselle. Asiakastyössä luot-  
tamus ajatellaan olevan edellytys yhteiselle toiminnalle. (Mattila 2008, 14;23.)

Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde työskentelyssä ei ole mitenkään itses-  
tään selvä asia, vaan nimenomaan hyvän työskentelyn tulos, joka lisääntyy vähitellen  
(Särkelä 2011, 34). Luottamus nähdään niin mielensisäisenä kuin ulkoisena ilmiönä

ihmisessä. Tarkastellessa ulkoista ilmiötä voidaan luottamusta katsella kiintymyksen näkökulmasta, jonka mukaan ihmisten tietynlaiset läheiset ihmissuhteet sisältyvät enemmän tunteisiin sekä kiintymykseen kuin taas kognitiiviseen näkökulmaan, joka taas tarkoittaa ihmisen omaa päätöstä luottaa muihin ihmisiin. (Raatikainen 2015, 36.)

## 4 TUTKIMUKSEN PROSESSI, TARKOITUS JA TOTEUTAMINEN

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkielman tarkoituksena on tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen vaikutuksia ja puuttumista vuorovaikutussuhteessa. Lisäksi tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia edistää luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Tutkielmani tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia vaikutuksia luottamuksella tai sen puuttumisella on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen?
- Ja miten sosiaalityöntekijä voi edistää luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta aikuissosiaalityössä?

### 4.2 Narratiivinen kirjallisuuskatsaus

Toteutan tutkielmani kirjallisuuskatsauksena, joka on eräs laadullisen tutkimusmenetelmän metodi. Kirjallisuuskatsauksen erilaisista tyypeistä käytän tutkielmassani kuvailevaa kirjallisuuskatsaus tyyppiä, joka on tyypeistä vapaamuotoisin ja luo tutkittavasta aiheesta yleiskatsauksen. (Salminen 2011, 7.) Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen etuna on, että sen avulla voidaan tuottaa monipuolinen ja laaja kuva tutkittavasta ilmiöstä. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus mahdollistaa selkeän ja helppopolkuisen tutkimustavan. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen puolesta aineistoja on mahdollista valita ilman tiukempia metodisia sääntöjä, jolloin myös pystytään tutkimaan laaja-alaisemmin ilmiötä. Tämän avulla voidaan lisäksi mahdollistaa tutkittavan ilmiön ominaisuuksien luokittelu tarpeen mukaisesti sekä tutkimuskysymysten väljemmän aset-

telun. (Salminen (2011, 6.) Kuvaileva kirjallisuuskatsaus sopii tutkimukseni menetelmäksi, sillä sen avulla saan koottua yhteen tutkimustietoa luottamuksen vaikutuksista, puuttumisesta ja edistämisestä jo aiemmin tehdyistä tutkimuksista.

Kirjallisuuskatsaus edistyy tutkimuskysymysten keksimisen jälkeen aineiston valintaan, kuvailun rakentamiseen sekä lopuksi tuotettujen tulosten tarkastelemiseen. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen työstämistä ohjaavat asetetut tutkimuskysymykset, joihin vastataan laadullisilla ja kuvailevilla vastauksella. Tutkimuskysymykset määrittelevät aineiston riittävyyden. Aineistonhakua tehdään erilaisista tieteellisistä tietokannoista elektronisesti tai tieteellisten julkaisujen haulla manuaalisella tavalla. (Kangasniemi, Utriainen, Ahonen, Pietilä, Jääskeläinen & Liikanen 2013, 291, 295.)

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus jaetaan kahteen erilaiseen katsaukseen, joita ovat narratiivinen ja integroiva katsaus. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus on metodin näkökulmasta kevyin, jolla voidaan antaa laaja kokonaiskuva käsiteltävästä ilmiöstä. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus jaetaan vielä kolmeen eri toteuttamistapaan eli toimitukselliseen, kommentoivaan ja yleiskatsaukseen. (Salminen 2011, 6-7.)

Tutkielmassani käytän narratiivista yleiskatsausta. Yleiskatsaus on yleisin käytetty kirjallisuuskatsauksen toteuttamistapa. Narratiivisella yleiskatsauksella voidaan luoda tiivistelmä jo aiemmin tehdyistä tutkimuksista. (Salminen 2011, 7.) Tutkielmassani käytetyn narratiivisen yleiskatsauksen avulla kokoan tutkimusaineistoista tiiviimmän kokonaiskuvan siitä, millaisia vaikutuksia luottamuksella ja sen puuttumisella on, sekä miten sitä on mahdollista edistää asiakassuhteessa. Menetelmä soveltuu hyvin tutkielmaani, sillä luottamusta on tutkittuna erilaisissa tutkimuksissa osana asiakastyötä. Luottamusta ei ole kuitenkaan aiemmin tehdyissä tutkimuksissa suoraan kasattuna yhteen, joka antaisi kokonaiskuvan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen vaikutuksesta, puuttumisesta ja edistämisestä aikuissosiaalityön asiakastyössä.

### **4.3 Aineiston valinta ja rajauskriteerit**

Tutkimusprosessini olen aloittanut valitsemalla tutkimusaiheeni. Tutkimusprosessin alussa oli selkeää, että tutkimusaihe tulee liittymään aikuissosiaalityöhön, jossa työskentelen. Tutkimusaiheeni valikoitui lopuksi työstäni tulleiden kokemusten ja oman mielenkiinnonkohteen perusteella luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. Tärkeänä pidetään tutkijan aitoa kiinnostusta tutkimuskohteeseen, että tutkimusprosessi etenee mielekkäästi alusta loppuun asti (Stolt, Axelin, Suhonen 2015, 24).

Aiheen valikoituessa aloin tutkimaan aiheeseen liittyviä tutkimusaineistoja ja julkaisuja erilaisten tietokantojen avulla käyttämällä useita hakusanoja. Tietokannat



valitsin sen pohjalta, että on mahdollista koota kuvailevalle kirjallisuuskatsaukselle tyypillinen kattava kokonaiskuva. Tutkielmassani käytetty aineisto on haettu 2022 syksyn aikana. Tietokannoiksi valikoitui Journal.fi, JYKDOK, Finna, Eepos ja Google Scholar. Aineistoa on haettu niin suomen ja englannin kielellä. Aineistohaun suoritin käyttämällä hakusanoja: *aikuissosiaalityö, luottamus, aikuissosiaalityö ja luottamus, vuorovaikutus aikuissosiaalityössä, luottamuksellinen vuorovaikutus, luottamuksellinen vuorovaikutus aikuissosiaalityössä, sosiaalityö ja luottamus sekä social work ja social work and trust.*

Tutkimusaineistoksi tein lopullisen rajauksen vielä niiden ajankohtaisuuden perusteella eli rajasin aineistot vielä 2011–2022 ajalle. Kriteerinä oli, että aineistossa näkyvät aikuissosiaalityö, sosiaalityö, luottamus ja vuorovaikutus käsitteet. Lisäksi niiden avulla tuli pystyä vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Aineiston suhteen on tärkeää myös niiden saatavuus, joko internetistä tai kunnallisesta kirjastosta fyysisenä kirjana. Tämän perusteella myös osa tutkimuksista sekä artikkeleista tippui kokonaan pois, sillä osa mielenkiintoista tutkimuksista ei ollut helposti saatavilla. Tutkimusaineistoni kriteereiksi koostuivat seuraavat asiat:

- ❖ aineistot, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini
- ❖ saatavuus on helppoa internetistä ilmaiseksi tai lainattavissa kirjastosta
- ❖ julkaisuvuosi on ajalta 2011–2022
- ❖ suomenkielisiä tai englanninkielisiä
- ❖ käsitteinä aikuissosiaalityö, sosiaalityö, luottamus ja vuorovaikutus

Tärkeä osa tutkimusta on myös tutkimuksen luotettavuuden noudattaminen. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan koko tutkimusprosessin ajan. Tutkijan on kyettävä arvioimaan ja perustelemaan tekemiään valintoja sekä miten on lopuksi päätynyt tehtyihin ratkaisuihin. (Vilkka 2021, 197.) Tutkielmaa tehdessäni olen kirjoittanut tarkasti tutkimusprosessin kulkua ja perustellut valintojani. Lisäksi olen ollut huolellinen lähdeviittauksissa ja kunnioittanut alkuperäisten tutkimusten tekijöitä. Omaa tutkimusta tehdessäni olen ollut tarkka ja kirjannut tutkimuksista saadut tulokset tulososiooni.

#### **4.4 Aineisto ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi**

Kandidaatintutkielman aineisto koostuu kymmenestä kotimaisesta tieteellisestä artikkelista, yhdestä väitöskirjatutkimuksesta ja kahdesta kansainvälisestä tutkimusartikkelista. Aineiston valintoja tehdessäni huomasin, että kansainvälisiä artikkeleita ei ollut saatavilla suoraan aikuissosiaalityöhön viitaten. Valitsin aineistoksi kansainväliset aineistot sen perusteella, että ne käsitelivät sosiaalityötä ja luottamusta. Kansainväli-

set tutkimusaineistot kuitenkin koskivat luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta sosiaalityössä aikuisten parissa, vaikka ne eivät suoranaisesti viitanneet aikuissosiaalityöhön. Tutkimusaineistojen avulla sain vastattua tutkimuskysymyksiini.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 221–224) mukaan tutkimuksen yksi keskeisimmistä vaiheista on aineiston analyysi. Analyysin avulla vastataan tutkimuskysymyksiin. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 103–108) kuvaavat, että laadullisen tutkimuksen yleisin analyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen osaan eli aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan sekä teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä on tärkeää koostaa teoreettinen kokonaisuus, jossa ei valita ennakkoon teemoja tai ohjaavaa teoriaa. Tarkoituksena on tuoda esille analyysiin yksiköt aineistosta.

Tutkielmassani käytin aineiston analyysimenetelmänä aineistolähtöistä analyysia. Aineiston analysoinnissa alkuun perehdyin lukemalla huolellisesti valitsemani tutkimusaineistoni. Lukemisvaiheessa kirjoitin ylös muistiinpanoja. Pelkistettyäni tutkimusaineistoni löysin keskeisimmät teemat. Teemojen löytymisen jälkeen käytin värikoodausta, jonka avulla sain koostettua teemoihini keskeisimmät tulokset. Keskeisimmiksi tuloksiksi koostui viisi teemaa, joista kirjoitin yhteenvedon. Teemat toistuivat useissa eri tutkimuksessa, jotka taas lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Lopuksi analysoin vielä tulokset ja tein niiden sisällöistä johtopäätökset.

TAULUKKO 1 Kandidaatintutkielman tutkimusaineisto

Tutkimuksen tekijät	Tutkimuksen tyyppi	Tutkimusaihe
Jokinen, A. 2017; 25 (3): 191–207.	Tieteellinen artikkeli	Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemana
Kuusisto, K & Ekqvist, E. 2016; 81 (6): 655–666	Tieteellinen artikkeli	Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen

Matthies,A-l., Svenlin, A-R., Rantamäki, N. & Viitsalo, K. 2021, 189-202. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K	Tieteellinen artikkeli	Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit
Nummela, T. 2011, 9-149	Väitöskirjatutkimus	Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä
Palsanen, K & Kääräinen, A. 2015; 23 (2): 190-205	Tieteellinen artikkeli	Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset
Perttula, R. 2021, 86-100. teoksessa Aikuissosiaalityö-Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K.	Tieteellinen artikkeli	Nuorten aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö
Raitakari, S., Takala, H & Saario, S. 2022, 248-282. Teoksessa Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus kokoelmateoksesta Raitakari, S., Günther, K & Räsänen, J-M.	Tieteellinen artikkeli	Riskit ja luottamus syrjäseudun aikuissosiaalityön kotikäynneillä
Rissanen, P. 2021, 137-148. Teoksessa Aikuissosiaalityö-Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K	Tieteellinen artikkeli	Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakas-suhteessa
Robbins, R & Cook, K. 2018; 48 (6): 1664-1681	Tieteellinen artikkeli	'Don't Even Get Us Started on Social Workers': Domestic Violence, Social Work and Trust – An Anecdote from Research
Rollins, W. 2020; 73 (4): 395-407	Tieteellinen artikkeli	Social Worker-Client Relationships: Social Worker Perspectives

Salovaara, U. 2021, 174–186. Teoksessa Aikuissosiaalityö-Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K.	Tieteellinen artikkeli	Vankilasta vapautuvien naisten tuen tarve ja tukemisen mahdollisuudet
Tuikka, A & Okulov, S. 2021, 149–163. Teoksessa Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K.	Tieteellinen artikkeli	Paikallisuudelle rakentuva aikuissosiaalityö harvaan asutun maaseudun yhteisöissä
Tuominen, T. 2021, 101–117. Teoksessa Aikuissosiaalityö-Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus kokoelmateoksesta Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K.	Tieteellinen artikkeli	Arjen toimijuus aikuissosiaalityön nuorilla miesasiakkaila

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimusaineistoni analysoinnin tuloksena esille nousivat viisi keskeisintä teemaa, joita ovat **vuorovaikutus ja riskinottaminen luottamuksen mahdollistajana, työntekijän pysyvyys ja työkokemus osana luottamusta, sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet, kunnioitus ja kohtaaminen sekä voimavarakeskeisyyden ja toimijuuden tukeminen**. Tulokset ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa ja luottamus näyttäyty merkityksellisenä tekijänä vuorovaikutussuhteessa. Kuviossa 1 tiivistetynä tulokset, jotka nousevat tutkimusaineistoista. Tutkimusaineiston avulla vastaan tutkimuskysymyksiini, millaisia vaikutuksia luottamuksella ja sen puuttumisella on vuorovaikutussuhteeseen, ja miten luottamusta voidaan edistää. Seuraavaksi esittelen tarkemmin aineistoista nousseita tuloksia.



KUVIO 1 Tutkimusaineiston keskeisimmät tulokset

## 5.1 Vuorovaikutus ja riskinottaminen luottamuksen mahdollistajana

Vuorovaikutus on oleellinen osa luottamusta ja sen muodostumista. Kuusiston ja Ekqvistin (2016) tutkimuksen mukaan positiivisen vuorovaikutuksen avulla 70 prosentilla asiakkaista oli elämäntilanne parantunut ja vain viisi prosenttia koki sen heikentyneen. Nummelan (2011) tutkimuksen mukaan tuloksellisen sosiaalityön keskipisteenä on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus vuorovaikutuksessa. Palsasen ja Kääriäisen (2015), Kuusiston ja Ekqvistin (2016), Salovaaran (2021), Matthiesin, Svenlinin, Rantamäen ja Viitasalon (2021), Nummelan (2011), Rollinsin (2020) sekä Raitakarin, Takalan ja Saarion (2022) tutkimuksien mukaan luottamuksen muodostamisessa edellytyksenä on vuorovaikutus. Matthies ym. (2021) ja Raitakari ym. (2022) tutkimukset osoittavat myös riskinottamisen vaikuttavan luottamukseen, sillä ilman riskin ottamista on hankala muodostaa luottamusta. Asiakkaan ja työntekijän muodostaessa luottamusta, he ottavat aina riskin luottaessa toisiinsa. Seuraavaksi käsittelemme vuorovaikutuksen ja riskinottamisen merkitystä luottamuksen muodostumisessa.

Luottamus syntyy, kun asiakas saa tutustua työntekijäänsä aidon dialogin kautta. Vuorovaikutuksen syntymiseen tarvitaan tasavertaista kohtaamista ja avoimuutta. Nämä tekijät ovat vuorovaikutuksen periaatteita ja tavoitteita, mutta myös eteenpäin vieviä ja kannattelevia voimavaroja, jotka ruokkivat toimintaa. (Palsanen & Kääriäinen 2015.) Vahvistavan vuorovaikutuksen elementtejä ovat kohdatuksi tulemisen kokemus, luottamuksellisuus, pääsy palveluihin ja avun saaminen (Salovaara 2021).

Kasvoton ja mekaaninen toimeentulotuen saaminen koetaan huonoksi, koska se ei tue asiakkaan voimaantumista samalla tavalla, kuin vuorovaikutuksessa tapahtuva tavoitteellinen sosiaalityö (Kuusisto & Ekqvist 2016). Vuorovaikutus voi estyä asiakkaan kokiessa häpeää, molemminpuolista ennakkoluuloa tai tietämättömyyttä. Lisäksi vuorovaikutuksen syntyyn vaikuttaa, jos asiakas joutuu kokemaan työntekijän kiireen ja aikapaineen tunteen. (Matthies ym. 2021.) Vuorovaikutuskokemuksen ollessa negatiivinen työskentelystä puuttuu usein tavoitteellisuus. Lisäksi negatiivinen vuorovaikutus näkyy selvästi myös asiakkaiden omassa luottamuksessa tulevaisuuteen, sillä asiakkaat kokevat oman tulevaisuutensa epävarmana. Positiivinen vuorovaikutus työntekijän kanssa parantaa asiakkaiden elämäntilannetta. Asiakkaan omaa luottavaisuutta tulevaisuutta kohtaan tukee parantunut elämäntilanne aikuissosiaalityön asiakkuuden myötä. Asiakkaan elämäntilannetta parempaan suuntaan muuttaa

työntekijän huomion kiinnittäminen hänen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. (Kuusisto & Ekqvist 2016.)

Vuorovaikutuksen luominen aikuissosiaalityössä on keskeistä työskentelyssä. Useimmiten asiakkaat ovat kokeneet elämässä epäoikeudenmukaisuutta, alistuksia ja menetyksiä. Asiakkaiden oma luottamus itseensä, tulevaisuuteen ja sosiaalityöhön saattavat olla jo valmiiksi hauraalla pohjalla. (Matthies ym. 2021.) Luottamus rakentuu työntekijään asiakkaan näkökulmasta niin vuorovaikutuksen kuin molemminpuolisten lupauksen avulla. Aikuissosiaalityössä asiakkaat ovat voineet joutua kohtaamaan elämänsä aikana erilaisia epävarmuuksia odottamaan etuuksia tai olemaan työttöminä työnhakijoina. Keskeistä aikuissosiaalityössä on, että aikuissosiaalityöntekijä on asiakkaalle viimesijainen turvaverkko, johon asiakkaan on mahdollista muodostaa luottamus. (Nummela 2011.)

Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa on tärkeää, mitä lähempänä asiakas ja työntekijä ovat heidän kohtaamisen tavassaan, toimintaympäristössään ja kielessään eli yhteisessä elämisaailmassa. Mitä lähempänä he ovat yhteisessä elämisaailmassaan, sitä helpompaa asiakkaan ja työntekijän on puhua asioista toisilleen (Matthies ym, 2021). Luottamuksellinen asiakassuhde on välttämätön tuloksellisen työn saavuttamiseksi. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen kautta asiakkaassa syntyy toivoa ja asiakas voi kokea tarkoitusta elämässään. Lisäksi se auttaa rakentamaan luottamusta järjestelmään ja kannustaa asiakasta ottamaan riskiä oman kasvun ja muutoksen puolesta. (Rollins 2020.) Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tulee perustua kumppanuuteen, luottamukseen ja jaettuun ihmisyyteen. Lisäksi keskeistä on työntekijän ja asiakkaan yhteinen sitoutuminen ja motivoituminen ja luottamus muutoksen mahdollisuuteen. (Matthies ym. 2021.)

Luottamuksen muodostumiseen vaikuttaa vahvasti myös riskin ottaminen. Asiakkaan tulee pystyä kokemaan, että hän voi kertoa työntekijälle omasta asiastaan ja huolistaan, sekä uskoa asioiden muuttuvan parempaan suuntaan. Silloin asiakas näin ollen valitsee itse muutoksen, joka on samaan aikaan riskin ottamista. Asiakkaalla voi olla monen vuoden kamppailua avun hakemisen osalta, joten ensikohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa on monella tavalla ratkaiseva. Asiakkaan näkökulmasta myös avun hakeminen on riskin ottamista. (Matthies ym. 2021.) Aikuissosiaalityön asiakastapaamisissa vaikuttavat asiakkaan ja työntekijöiden omat odotukset, ennakkokäsitykset ja niiden sisältämät tunteet. Työntekijänä on tärkeää tunnistaa edellä mainitut asiat, sillä aikuissosiaalityössä kohdataan aina myös erilaisuutta. (Salovaara 2021.)

Vuorovaikutuksella on suuri merkitys riskien tunnistamisessa esimerkiksi asiakaskotikäynneillä, arvioinnissa sekä niiden hallinnassa luottamuksen rakentamisen avulla. Luottamus on ehto hyvinvointityössä. Luottamuksen tietoinen rakentaminen

on keskiössä sosiaalityön asiantuntijuudessa ja riskienhallinnassa asiakastyön etulinjassa. Haavoittuvassa asemassa olevien aikuisten kanssa tehtävä kotikäyntityö perustuu luottamukseen. Luottamukseen pohjautuu se, että asiakas päästää työntekijän kotiinsa, mutta myös siihen, että työntekijä menee itse kotikäynnille. Asiakkaan luottaessa työntekijään, näyttäytyy koti hänelle turvalliseksi ja myönteiseksi kohtaamisen paikaksi. Työntekijän taas luottaessa asiakkaaseen, katsoo hän asiakkaan kodin olevan tarpeeksi turvallinen työskentely ympäristönä. Työntekijän ja asiakkaan välille muodostunut luottamus pienentää myös mahdollista uhan riskiä esimerkiksi kotikäynnillä. Luottamuksen vahvistamisella, kuten sovitusta kiinni pitämällä on merkittävä vaikutus vähentää elämältä epävarmuutta. Riski ja luottamus kulkevat käsi kädessä. Asiakas ja työntekijä keskustelevat niistä yhdessä osana vuorovaikutustaan. (Raitakari, Takala & Saario 2022.)

## 5.2 Työntekijän pysyvyys ja työkokemus osana luottamusta

Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymiseen vaikuttavia asioita ovat työntekijöiden pysyvyys ja siihen sisältyvä lyhyt tai pitkä asiakkuuden kesto sekä työkokemus. Matthiesin, Svenlinin, Rantamäen ja Viitasalon (2021), Nummolan (2011), Salovaaran (2021), Perttulan (2021), Robbinsin ja Cookin (2018) sekä Tuomisen (2021) tutkimuksien mukaan tärkeitä luottamusta edistävät tekijöitä ovat työntekijöiden pysyvyys ja säännölliset tapaamiset, jotka tukevat asiakkaan luottamuksen muodostamista työntekijään. Raitakari, Takala ja Saario (2022) tuovat lisäksi esille tutkimukseensa myös työkokemuksen tärkeyden luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalityöntekijän työkokemuksen avulla työntekijällä voi olla hyviä käytäntöjä ja tapoja työhön, jotka edistävät luottamuksen muodostamista asiakassuhteessa. Toisaalta Kuusiston ja Ekqvistin (2016) tutkimuksen mukaan pitkä asiakkuus voi olla myös työskentelyn näkökulmasta huono asia, sillä useimmiten asiakkuus voi siirtyä kirjalliseen ja kasvottomaan työhön.

Työntekijöiden vaihtuvuus on esteenä luottamuksellisen asiakassuhteen muodostamisessa (Nummela 2011). Asiakkaan luottamuksen kasvaminen työntekijää kohtaan saattoi tarvita useampia tapaamiskertoja. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamisessa olennaista on työntekijän kiireettömyys sekä työntekijöiden pysyvyys, jotka auttavat asiakasta tukeutumaan päätöksissä työntekijään. (Matthies, Svenlin, Rantamäki & Viitasalo 2021.)

Asiakkaalle sosiaalityöntekijä saattoi olla yksi ainoa luotettava viranomainen asiakkaan elämässä, erityisesti silloin, kun hän tiesi asiakkaasta paljon ja tunsu asiak-



kaan yhteisen historian kautta. Kasvoton sosiaalityöntekijä on verrattavissa läsnä olevaan ja näkyvään sosiaalityöntekijään luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamisessa kuin taas kasvoton sosiaalityöntekijä, joka vaihtuu useasti vuosien aikana. Asiakkaan omat voimavarat eivät välttämättä riitä tutustumaan uuteen sosiaalityöntekijään. (Salovaara 2021.) Asiakkaan kanssa pitkään työskennelleen sosiaalityöntekijän on mahdollista muodostaa asiakkaan ja hänen välille luottamuksellinen vuorovaikutussuhde (Perttula 2021).

Työntekijän pysyvyys on yksi tärkein tekijä hyvän asiakaskokemuksen näkökulmasta. Oma sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaan, osaa vaikuttaa ratkaisevasti asioinnin sujuvuuteen sekä luottamuksen rakentumiseen. Työntekijä, joka tuntee asiakkaan tilanteen, pitää asiakkaan ja työntekijän välillä tietynlaista kontaktia, kuin taas oma työntekijän ollessa pois saattoivat asiakkaan asiat mennä herkästi ”päin mäntyä”. (Tuominen 2021.) Asiakkaan lyhyt tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa koetaan myös sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta negatiivisena, myös jatkuva työntekijöiden vaihtuminen näkyy huonona asiana luottamuksellisen asiakassuhteen näkökulmasta. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvaili lauseessaan olevansa sosiaalityöntekijä numero 13. (Robbins & Cook 2018.) Tämä kuvastaa, kuinka asiakkaan sosiaalityöntekijä on vaihtunut useasti. Työntekijöiden jatkuva vaihtuminen ei edistä luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta, jos luottamus työntekijän ja asiakkaan välille ei ehdi syntyä työntekijän vaihtuessa jatkuvasti uuteen.

Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on yhteydessä myös toimijuuteen. Asiakkaan toimijuus muodostuu kestävässä ja tutussa asiakassuhteessa, kun asiakas kokee, että työntekijä on aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Ilman luottamusta on haastava muodostaa toimijuutta. Syvällisemmin tutustuminen asiakkaan tilanteeseen vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja autonomiaa. Se edellyttää työntekijältä keskittymistä asiakkaan tilanteeseen huolellisesti, luottamuksen muodostamista ja myös rohkeutta. (Tuominen 2021.) Toimijuudella tarkoitetaan sitä, miten ihminen itse kokee pystyvänsä vaikuttamaan omaan elämäänsä, toimintaan, tilanteisiin tai muihin ihmisiin. Keskeistä toimijuudelle on ihmisen tietoinen tuntemus hänen omasta toimijuudestaan. (Tuominen 2021, 102.)

Sosiaalityöntekijän laaja-alaisella ja pitkällä sosiaalityön työkokemuksella oli myös merkitystä luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalityöntekijän laaja-alainen ja pitkä työkokemus tuki muun muassa riskienhallinnassa antaen erilaisia tapoja ja hyviä käytäntöjä esimerkiksi aikuissosiaalityön kotikäynneille, jotka edesauttavat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä sekä ylläpitämistä asiakkaan kanssa. (Raitakari, Takala & Saario 2022.)

Kuusiston ja Ekqvistin (2016) tutkimus osoittaa, että vuorovaikutussuhde voi olla myös huonompaa ja tavoitteellisuus asiakkaan kanssa heikomppaa asiakkuuden

jatkuessa liian pitkään. Pitkät asiakassuhteet koetaan huonona, sillä niiden pitkittyessä asiakkaita ei tavata välttämättä enää kasvokkain, vaan he siirtyvät pitkälti kirjalliseen asiointiin. Tämä ei itsessään tue luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä, kuin taas kasvokkain tapahtuva työskentely.

### **5.3 Sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet**

Asiakastyön tekemiseen liittyvien seikkojen lisäksi myös sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet vaikuttavat siihen, millaiseksi työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen vuorovaikutussuhde muodostuu. Rollinsin (2020), Salovaaran (2021), Raitakarin, Takalan ja Saarion (2022), Nummelan (2011), Palsasen ja Kääriäisen (2015), Robbinsin ja Cookin (2018) sekä Rissasen (2021) tutkielmien mukaan tärkeä osa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamisesta ja edistämisestä ovat sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet. Tutkimuksissa nostetaan esille muun muassa empatia ja kuuntelemisen taito. Nummela (2011) nostaa ainoana tutkimuksessaan esille asiakkaan mahdollisuuden myös sosiaaliamiehen käyttöön, joka voi olla tarvittaessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen edistäjänä.

Asiakkaan kokemus sosiaalityöntekijän kanssa työskentelystä voi parhaimmillaan herättää asiakkaassa toivoa sekä lisätä luottamusta palvelujärjestelmään ja ylipäätään maailmaan. Suhde, jonka asiakas rakentaa hänen oman sosiaalityöntekijän kanssa, voi olla vahvin ja johdonmukaisin suhde koko hänen elämässään. (Rollins 2020.) Aikuissosiaalityön asiakkaiden asioinnissa syntyvät mielikuvat, jotka ovat vahvasti kytköksissä sosiaalityöntekijöihin. Hyvä ja miellyttävä tapaaminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä synnyttävät myönteisiä kokemuksia ja vahvistavat myös asiakkaan toimijuutta. Huono ja epämiellyttävä tapaaminen heijastui kielteiseen kuvaan koko sosiaalitoimistoa ja järjestelmää kohtaan. Työntekijän asenteella ja toiminnalla on suuri vaikutus asiakkaan muodostamaan luottamukseen järjestelmää kohtaan. Aina aikuissosiaalityössä ei voida työntekijöinä vastata kaikkiin asiakkaan tarpeisiin eikä siihen usein kyetäkään, silti erilaiset tilanteet asiakkaiden kanssa sujuvat paremmin, kun työntekijällä ja asiakkaalla on hyvä ja toimiva vuorovaikutussuhde. (Tuominen 2021.)

Luotettavuus, empatiakyky, aitous ja avoimuus ovat tärkeitä ominaisuuksia sosiaalityöntekijällä, jotka vahvistavat asiakkaan muutoksen saavuttamista. Asiakkaan kokiessa voivansa luottaa sosiaalityöntekijään, asiakkaan on helpompaa olla avoi-

mempi ja antaa mahdollisuus positiiviselle suhdekokemukselle. Suhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välillä vaatii sosiaalityöntekijältä empatiaa asiakasta kohtaan. (Rollins 2020.)

Tutkimuksen mukaan työntekijän tavoiteltava ominaisuus on rauhallisuus, joka välittyy ulkoisesta olemuksesta, niin eleistä, ilmeistä kuin puheesta. Rauhallisuuden lisäksi läsnäolo on tärkeää, sillä se välittää asiakkaalle työntekijän olevan tilanteessa häntä varten ja häneen suuntautuneena. Rauhallisuus ja läsnäolo ovat ehtona sille, että asiakas pystyy ylipäättään puhumaan asioistaan. Tärkeinä ominaisuuksina työntekijällä pidetään myös hymyilevää ja positiivista olemusta, asiakasta kannustavaa ja toivoa luovaa työtettä, mutta samalla kykyä osoittaa empatiaa ja myötätuntoa asiakkaalle. Työntekijän tulee olla kuitenkin ”jämäkkä”, joka uskaltaa tarttua vaikeisiin asioihin, mutta samalla olla asiakasta kohtaan ystävällinen, näiden kahden välillä tulee osata tasapainoilla. (Jokinen 2017.)

Työskentelytapa asiakkaan kanssa pitää sisällään vastavuoroisen kohtaamisen, joka sisältää asiakkaan kunnioittamisen sekä työntekijän kyvyn olla aito ja empaattinen. Hyvään asiakassuhteeseen kuuluu myös hyväksyminen, luottamus, välittäminen ja jämäkyys. Työntekijällä tulee olla herkkyys ymmärtää ja tulkita asiakastaan ja hänen kokemaa kokemismaailmaa. Tärkeää on, että työntekijä osaa olla ymmärtäväinen, mutta jämäkkä ja helposti saavutettavissa. (Salovaara 2021.) Sosiaalityöntekijällä on oltava kyky tulkita erilaisia asioita, toimia oikein, turvata niin oma kuin asiakkaan turvallisuus erilaisissa ympäristöissä sekä vuorovaikutustilanteissa. (Raitakari, Takala ja Saario 2022.)

Sosiaalityöntekijällä tulee olla halu kuunnella asiakasta sekä taito olla ihmisten kanssa. Asiakkaat arvostavat työntekijän taitoa ja halua jakaa työntekijän omia henkilökohtaisia kokemuksiaan. Työntekijä ja asiakas asettuvat näin helpommin tasavertaisiksi asiakassuhteessaan. (Palsanen & Kääriäinen 2015.) Sosiaalityöntekijän välttämättömiksi ominaisuuksiksi nähdään tärkeimpinä empatiakyky, aktiivinen kuuntelijan rooli, aitous sekä kunnioittava työote. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen näkökulmasta olennaista on, että sosiaalityöntekijä aidosti välittää asiakkaastaan ja hänellä on positiivinen käsitys asiakkaasta. Asiakkaat pyrkivät useimmiten tapaamisen aikana selvittämään, onko heidän sosiaalityöntekijänsä asiantunteva, aidosti välittävä ja minkälainen käsitys heidän sosiaalityöntekijällään on heistä asiakkaana. (Robbins & Cook 2018.)

Sosiaalityön ytimessä on keskeistä, että työntekijä kuuntelee asiakasta, välittää hänestä ja on läsnä. Työntekijän on asetuttava rooliin, jossa hän ei ole kaikkietävä asiantuntija. Työntekijän on tärkeää asettua asiakkaan kanssa avoimeen vuoropuheeseen, joka tukee asiakkaan omaa kasvua ja toipumista. Asiakkaan ollessa vaikeassa elämäntilanteessa on usein tärkeintä, että työntekijä kuuntelee ja kuulee asiakkaan

asiat pelästymättä ja vetäytymättä. Läsnäolo on usein tärkeämpää kuin neuvot tai toiminta. (Rissanen 2021.) Asiakkaan kokema epäluottamus työntekijään ja koko prosessiin vaatii työntekijältä kärsivällisyyttä kääntyäkseen epäluottamuksesta päin vastaiseksi (Rollins 2020). Sosiaalityöntekijältä toivotaankin johdonmukaista käyttäytymistä sekä ymmärrystä asiakkaiden erilaisista elämäntilanteista (Robbins & Cook 2018).

Sosiaalityöntekijöillä on nähtävästi paljon valtaa vaikuttaa asiakkaiden elämäntilanteisiin. Sosiaalityöntekijällä onkin asiakkaan oikeuksien puolustajana suuri vaikutus siihen, miten asiakas suhtautuu viranomaisiin. Työntekijän ollessa asiakkaan puolella, kokevat asiakkaat sen tuen saamiseksi. Keskeisenä toivotaan myös sosiaalityöntekijältä matalaa kynnystä tarjota apua, mutta myös asiakkaalle matalaa kynnystä pyytää apua ja saada sitä. (Salovaara 2021.) Luottamukselliseen asiakassuhteeseen sisältyy myös yhteisöllisesti rakentuva aikuissosiaalityö, jossa sosiaalityöntekijä on niin sanotusti asiakkaan saattajan roolissa. Sosiaalityöntekijä voi lähteä saattamaan asiakasta eteenpäin asioiden edetessä ja sosiaalityöntekijän tiedostaessa tilanteeseen vaatimien jatkotoimien avulla. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi saattaa asiakasta erilaisiin ryhmiin. Asiakas voi sen avulla kokea turvallisuuden tunnetta, kun sosiaalityöntekijä kulkee hänen rinnallaan ja saattaa häntä palveluihin. Lisäksi sosiaalityöntekijän rinnalla kulkeminen voi auttaa asiakasta tekemään helpommin päätöksiä erilaisista asioista. (Tuikka & Okulov 2021.)

Sosiaalityö ja sen auttamistyö ovat suuressa kytköksessä asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamukseen. Tutkimuksen mukaan asiakas saattaa kokea, että hänen ja työntekijän väliltä puuttuu luottamus. Asiakkaalla on tällöin mahdollisuus olla yhteydessä myös sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehet voivat toimia muun muassa luottamuksen ja vuorovaikutuksen edistäjinä asiakkaan ja työntekijän välillä. Aikuis-sosiaalityössä voidaan joskus tarvita ulkopuolinen henkilö palauttamaan luottamus asiakkaan ja työntekijän välille, jos luottamus on jostain syystä mennyt heidän väliltään. Jos asiakas kokee joutuvansa tarkistamaan vaikka hänen saaman päätöksen laillisuutta, on aika selvää, ettei asiakas koe voivansa luottaa työntekijäänsä tai ylipäätään palvelujärjestelmään. (Nummela 2011.)

## **5.4 Kunnioitus ja kohtaaminen**

Yksi tuloksistani on kunnioitus asiakasta kohtaan, joka on edistävää tekijää luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamisessa. Raitakari, Takala ja Saario (2022), Nummela (2011), Rollins (2020) ja Salovaara (2021) tutkimukset osoittavat luottamuksen muodostamisessa keskeiseksi tekijäksi asiakkaan kunnioittamisen. Tutkimuksista

selviää, kuinka oleellista on, miten kunnioitus näyttäytyy asiakasta kohtaan niin sanallisen kuin sanattoman viestinnän avulla. Nummelan (2011), Rissasen (2021), Palsasen ja Kääriäisen (2015) sekä Robbinsin ja Cookin (2018) tutkimuksien mukaan luottamuksen vaikuttaviin ja luottamusta edistäviin tekijöihin kuuluvat myös asiakkaan kokemus tulla ymmärretyksi, kuulluksi ja kohdatuksi työntekijän kanssa. Luottamuksen kannalta ensisijaista on asiakkaan kokemus, että hän on arvostettu ja kohdattu samantapaisena kuin muut. Sosiaalityöntekijällä on keskeinen rooli kohdella asiakasta tasavertaisesti muiden kanssa ja saada asiakas tuntemaan, että häntä arvostetaan sekä hänestä välitetään juuri sellaisena kuin hän on.

Työntekijän roolista on tärkeää osoittaa asiakasta kohtaan luottamuksellista sekä kunnioittavaa työtettä. Myös lupaa pyytävä työote on tärkeä, jonka avulla asiakastilanteessa toimitaan ja edetään asiakkaan luvalla kunnioittaen asiakkaan omia rajoja. Se edellyttää työntekijältä hyviä vuorovaikutus- ja tunnetaitoja. Työntekijällä tulee olla kyky asettua asiakkaan saappaisiin ja nähdä asiakkaan elämäntilanne hänen näkökulmasta. Lisäksi työntekijän tulee osata ennakoida vuorovaikutuksessa tulevia tunnemuutoksia sekä asiakkaan seuraavia siirtoja heidän kohtaamisessa. (Raitakari, Takala ja Saario 2022.) Luottamus perustuu suurelta osin tunteeseen, jossa asiakas kokee kunnioitusta työntekijältään (Nummela 2011). Suhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välillä kaipaa sosiaalityöntekijältä asiakkaan kunnioitusta (Rollins 2020).

Salovaaran (2021), Raitakarin, Takalan ja Saarion (2022) sekä Nummelan (2011) tutkimuksessa korostuu luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumisessa tärkeänä sanallinen ja sanaton viestintä. Asiakasta aidosti kunnioittava työntekijä, osoittaa kunnioituksensa myös omalla asenteella ja toiminnallaan. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentumiseen vaikuttaa sosiaalityöntekijän tapa viestittää suhtautumistaan sanoin ja teoin. (Nummela 2011.)

Tärkeänä nähdään selkeä viranomaisten kieli, toimintapa ja toiminnan logiikka. Sosiaalityöntekijän tyly ilme voi saada asiakkaan tuntemaan, ettei tule kohdatuksi tai autetuksi asioissaan. Tämä voi myös johtaa siihen, että asiakas kokee epäluottamusta työntekijään. On siis merkityksellistä, miten työntekijä kohtaa asiakkaan sanattoman viestinnän avulla. (Salovaara 2021.)

Luottamussuhteen rakentumiseen vaikuttaa myös, että työntekijä ei esimerkiksi kotikäynnillä arvioi tai arvostele asiakkaan kotia tavalla, joka loukkaisi häntä. Asiakkaan kotia ei siis nähdä sellaisena, johon sosiaalityöntekijä ei voisi astua. Luottamuksen muodostamista edesauttaa asiakkaan ja työntekijän välillä esimerkiksi kotikäynnillä, ettei työntekijä näytä negatiivisia tai vastenmielisiä tunteita, vaan toimii mahdollisimman neutraalisti. Työntekijän on hyvä jättää huomiotta mahdolliset asiakkaan antamat kritiikit ja provosoinnit. Kotikäynnillä esimerkiksi kahvin juominen, jutustelu arkisista asioista mahdollistavat asiakkaalle tärkeiden asioiden ja kokemuksen

vaihtamisen työntekijälle, joka taas madaltaa työntekijä-asiakassuhteen hierarkkista eroa. Asiakkaan tyytyväisyys viittaa siihen, että tilanne on turvallinen ja luottamuksellinen. Asiakas voi esittää luottamusta työntekijää kohtaan esimerkiksi keittämällä työntekijälleen kahvit. Pelkästään kahvin juominen voi tasapainottaa ilmapiiriä ja osoittaa luottamusta asiakasta kohtaan. (Raitakari, Takala ja Saario 2022.)

Asiakkaan on tärkeää kokea tulevansa ymmärretyksi. Ymmärretyksi tulemisella on keskeinen merkitys luottamuksen muodostumisessa asiakassuhteessa. Asiakkaan on helpompaa luottaa työntekijäänsä, kun kokee tullessa ymmärretyksi. (Nummela 2011.) Vuorovaikutus, ymmärtäminen sekä läsnä oleminen antavat edellytykset asiakkaalle kokea hyväksytyksi ja arvostetuksi tulemisen kokemuksia. Asiakkaan näkökulmasta on myös keskeistä tulla nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Näiden avulla asiakas voi muuttaa kielteistä minäkuvaa positiivisemmaksi ja kokea olevansa arvokas ja arvostettu, mikä taas lisää asiakkaan itsetuntoa ja luottamusta. (Rissanen 2021.)

Asiakkaan luottamus syntyy asiakkaan omasta kokemuksesta ja tuntemuksestaan siitä, että häntä kohdellaan hyvin, arvostavasti ja ratkaisut syntyvät myös niillä perusteilla. Lisäksi hän voi luottaa olevansa samanarvoinen kuin muut asiakkaat. (Nummela 2011.) Luottamus nähtiin olevan merkittävä tekijä asiakkaan kokiessa tasavertaisuutta ja kohdatuksi tulemisen kokemusta, tämä nähtiin olevan erityisesti eteenpäin vievä voima. (Palsanen & Kääriäinen 2015). Sosiaalityössä asiakkaille on tärkeää, että heidän ei tarvitse todistella itseään työntekijälle eikä työntekijä tuomitse heitä heidän erilaisten taustojen vuoksi (Robbins & Cook 2018).

Asiakkaiden elämässä on voinut olla institutionaalisia kohtaamisia, joissa he eivät ole saaneet kokea tullessa kuulluksi. Tärkeänä nähdään sosiaalityöntekijän ja muiden viranomaisten onnistuminen luottamuksen uudelleen luomisessa ja sen säilymisen tukemisessa. Asiakkaiden aiemmat traumataustat, poiskäännyttämiset palveluista tai institutionaaliset väkivaltakokemukset ilmenevät muun muassa epäluottamuksena viranomaisia kohtaan. (Salovaara 2021.)

## **5.5 Voimavarakeskeisyyden ja toimijuuden tukeminen**

Luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen ovat yhteydessä voimavarakeskeisyys ja toimijuus. Nämä kaksi käsitettä liittyvät suuresti toisiinsa ja lisäksi ovat selkeästi yhteydessä myös aiemmin mainittuihin tuloksiin. Toimijuus näyttäytyy isossa roolissa luottamukseen vaikuttavalla ja edistävällä tavalla, mutta myös voimavarakeskeisyys on yhteydessä toimijuuteen. Matthies, Svenlin, Rantamäki ja Viitasalo (2021), Rissanen (2021), Tuominen (2021), Palsanen ja Kääriäinen (2015) sekä Tuikka ja Okulov

(2021) tutkimuksien mukaan voimavarakeskeisyys ja toimijuus vahvistuvat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostuessa, mutta samalla niiden tukeminen, vahvistaa luottamusta.

Tärkeää on, että asiakkaalle ollaan avoimia ja rehellisiä yhteisessä työskentelyssä siitä, mitä tehdään, miksi ja miten (Rollins 2020). Matthies, Svenlin ja Rantamäki (2021, 191) avaavat, että aikuissosiaalityön asiakkaat useimmiten ovat kokeneet elämässään epäoikeudenmukaisuutta, menetyksiä, alistuksia tai muuta, joka on voinut heikentää heidän luottamustaan itseän, sosiaalityöhön ja tulevaisuuteen. Voimavarakeskeisyyden avulla voidaan asiakkaassa ja hänen ympäristössään saada aikaan erilaisia mahdollisuuksia, osaamista ja kykyjä. Voimavarakeskeisyydellä voidaan tukea asiakkaan itseluottamusta, omaa toimijuutta sekä asiakkaan kykyä määrittää tavoitteita, joita sosiaalityöntekijä yhteistyössään tukee asiakkaan rinnalla.

*Siinä syntyy se luottamus, koska se oli koko ajan läpinäkyvää et tiedettiin, missä mennään, että mitään ei jätetty selän taakse, että kaikki keskusteltiin yhdessä. Se oli asia, joka loi luottamusta, semmoista intoa ja kipinää. Ja pääasia, että syntyy semmoista dialogia, niin ehkä se on se, mikä on auttanut, että se ei ole pelkästään vaan, että sulle sanotaan, mitä sinun täytyy tehdä, vaan oikeasti tullaan kuulluksi ja on myös mahdollista tehdä asioita toisella tavalla. (H4 Palsanen ja Kääriäinen 2015, 190.)*

Palsasen ja Kääriäisen (2015) sitaatti kuvailee, kuinka olennaista on asiakkaan ja työntekijän välinen yhteinen ymmärrys jaetusta tavoitteista. Lisäksi se osoittaa, miten myönteinen vuorovaikutus edistää asiakkaan luottamusta. Asiakkaan oman toimijuuden ja voimavarakeskeisyyden tukeminen auttaa muodostamaan luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. Sitaatin mukaan asiakas kokee, että luottamusta vahvistaa mahdollisuus tulla kuulluksi ja asiakkaan oman toimijuuden tukeminen. Matthies ym. (2021) mukaan on tärkeää työskennellä voimavarakeskeisesti ja pitää yllä asiakkaan toivoa. Asiakkaan näkökulmasta olennaista on se, kuinka paljon hän saa itse elämässään määritellä asioitaan, ottaa niihin kantaa ja vaikuttaa suunnitteluun sekä ottaa itsenäisesti vastuuta omasta elämästään.

Rissanen (2021) tutkimustieto osoittaa seuraavaksi tärkeän työntekijän tavoitteen luottamuksen edistämisen kannalta. Työntekijän tavoitteena on luoda asiakkaalle omia vaikutusmahdollisuuksia hänen omaan elämään, arkeen sekä palveluihin ja pyrkiä tukemaan asiakkaan omaa luottamustaan hänen kyvykkyyteen, mahdollisuuksiin, voimavaroihin sekä oman toiminnan merkityksellisyyteen. Rissanen (2021) kuvailee asiakastilannetta, jossa keskiössä on asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen vuorovaikutustilanne. Asiakastilanteessa asiakas oli edennyt alkuun omilla ehdoillaan ja omien vahvuksiensa varassa, asiakas kaipasi kuitenkin tukea ja luottamusta työntekijältään häneen ja hänen mahdollisuuksiinsa. Työntekijän tuen ja luottamuksen avulla asiakas kykeni luottamaan itseensä ja elämäänsä. Työntekijä kulki asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan ja osoitti asiakkaalleen suuntaa, josta asiakas löysi jotain

uutta. Muutosta ja kasvua tuki prosessi, jossa työntekijä antoi vastuun asiakkaalleen hänen omasta elämästään, luotti häneen sekä näki hänet ihmisenä, jolla on mahdollisuus elämään palvelujärjestelmän ulkopuolella.

Asiakkaan toimijuus muodostuu pysyvässä ja tutussa asiakassuhteessa oman työntekijän kanssa. Ilman luottamusta on haastavaa muodostaa toimijuutta, joten on keskeistä, että asiakas sitoutuu toimintaan ja voi tuntea osallisuutta toiminnassaan. Samoin myös työntekijän tulee sitoutua yhteiseen päämäärään. Työntekijän tulee hoitaa sovitut asiat, olla auttavainen ja tukena asiakkaan erilaisissa tilanteissa. Tällöin asiakkaan ja työntekijän välille voi muodostua kahdenkeskinen toimijuus. Yhteistoimijuudesta voidaan puhua, kun kaksi eri valta-asemassa yksilötoimijaa tekevät yhteistyötä ja heikompi osainen pystyy hyötymään siitä. Asiakkaan näkökulmasta olennaista on, että hän voi tuntea työntekijän toimivan hänen hyväksi. (Tuominen 2021.)

Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että hänet huomioidaan toimijana. Työntekijä voi esimerkiksi kysyä asiakkaalta ”Mitä sinä haluat tehdä?”. Työntekijän on tärkeää antaa asiakkaalle tilaa hänen omille tavoitteille ja tavalle työskennellä. Työntekijän tulee huomioida, ettei aseta asiakkaalleen valmiita malleja. Asiakkaalta kysyminen voi antaa hänelle toivoa ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen, joka osoittaa työntekijän uskovan asiakkaan omiin kykyihin sekä mahdollisuuksiin elää omaa itsenäistä elämää. Toimijuuden huomioiminen työskentelytavassa antaa asiakkaalle mahdollisuuden kokea olevansa työntekijälle muutakin kuin vain asiakas. (Rissanen 2021.)

Aikuissosiaalityön ydintä on muutokseen tähtääminen. Asiakkaan tulee itse motivoitua tavoittelemaan riittävää hyvinvointia, osallisuutta ja terveempää elämää, jota edistää itsessään luottamuksellinen sekä kannustava asiakassuhde työntekijän kanssa. (Tuikka & Okulov, 2021.) Työntekijä voi luoda luottamusta asiakkaan ja hänen välilleen tukemalla asiakkaan uskoa siihen, että hän voi kyetä oppimaan, kasvamaan ja muuttumaan, kun hän itse myös osallistuu hänen elämäänsä koskeviin asioihin ja päätöksiin (Nummela 2011).



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, millaisia vaikutuksia luottamuksella ja sen puuttumisella on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen, ja miten sosiaalityöntekijä voi edistää luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta aikuissosiaalityössä. Tutkimustulokset osoittivat, että luottamuksellisella vuorovaikutussuhteella on keskeinen merkitys sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutussuhteessa. Luottamus on myös merkityksellinen asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen kannalta. Luottamus on edellytys hyvinvointityössä ja vaikuttaa asiakastyön tekemiseen monin erilaisin positiivisin tavoin.

Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä mahdollistaa onnistuneen ja toimivan asiakassuhteen. Luottamus on keskeinen ja yksi tärkeimmistä työkaluista asiakastyötä tehdessä, jolla voidaan tavoitella tuloksellista aikuissosiaalityötä. Ilman vuorovaikutusta ja siihen sisältyvää kasvokkain tapaamista on haastavaa muodostaa luottamusta asiakassuhteessa. Luottamuksen muodostaminen edellyttää aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta, jossa vallitsee yhteinen ymmärrys jaetuista tavoitteista sekä molemminpuolinen sitoutuminen asiakkaan asioihin. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus perustuu kumppanuuteen, jossa molemmat sitoutumisen lisäksi motivoituvat ja luottavat muutoksen mahdollisuuteen. Vuorovaikutuksen ja luottamuksen muodostamiseen vaikuttaa myös riskinottaminen, sillä asiakkaan avun hakeminen on aina riskinottamista sekä asiakkaan valinta muutokseen. Asiakkaan ja työntekijän ensikohtaamisessa onkin oleellista, että asiakas kokee työntekijän haluavan hänelle hyvää. Lisäksi ensikohtaamisessa on tärkeää, että asiakas voi kertoa asioistaan työntekijälle. Luottamus ja riski kulkevat vahvasti käsi kädessä. Työntekijänä tulee muistaa, että asiakas ottaa riskin luottaessaan työntekijään ja sen vuoksi aikuissosiaalityöntekijällä on keskeinen rooli luottamuksen edistäjänä.

Luottamuksen muodostuminen ei ole itsestään selvä asia. Luottamuksen syntymistä edistää työntekijöiden pysyvyys sekä asiakkaan tapaaminen useamman kerran. Työntekijöiden vaihtuvuus koetaan luottamuksen muodostamisen kannalta huonona, sillä asiakkailla ei välttämättä riittäneet voimavarat tutustua uuteen työntekijään, jos

työntekijä jatkui vaihtuvasti prosessin aikana. Matthies, Svenlin, Rantamäki ja Viitasalo (2021, 194) toteavat, että aikuissosiaalityön rakenteiden keskeisimmät tekijät ovat kiireettömyys ja työntekijöiden pysyvyys, jonka avulla asiakas pystyy tukeutumaan työntekijäänsä.

Aikuissosiaalityössä työntekijöiden vaihtuvuuteen vaikuttaa luultavimmin työntekijöiden kokemat kiireen ja aikapaineen tunteet. Kiireen myötä aikuissosiaalityöntekijää haastaa vaikeus tavata asiakasta kasvokkain kalenterin ollessa täynnä ja ajanpuute pysähtyä jokaisen asiakkaan kohdalla niin, että työntekijän olisi mahdollista olla aidosti läsnä ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen mahdollista muodostua. Suuren asiakasmäärän ja kiireen myötä aikuissosiaalityön tekeminen siirtyy luultavimmin myös kirjalliseen asiointitapaan, jossa kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus vähenee. Kirjallinen asiointitapa on monesti nopeampaa saada asiakkaan asia etenemään, kuin kasvokkain tapaaminen asiakkaan kanssa kalenterin ollessa täynnä ja tapaamisen siirtyessä kalenterissa pitkälle. Pitkittänyt asiakassuhde näyttäytyy myös haasteena luottamuksen muodostamisessa, sillä työntekijät saattavat ohjata tuttuja asiakkaitaan helpommin kirjalliseen asiointitapaan, johon vaikuttanee myös osaltaan työntekijän kokema kiire ja aikapaineen tunne. Matthies ym. (2021, 196) korostavat työntekijöiden toivetta siitä, että rakenteet tukisivat työntekijöiden mahdollisuutta kiireettömään ja pitkäjänteiseen asiakastyöhön.

Aikuissosiaalityössä työskentelevillä on keskeinen rooli toimia luottamusta edistävinä tekijöinä. Työntekijöiden luottamusta herättävät ominaisuudet ovat merkittäviä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamisessa asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän luottamusta edistävät ominaisuudet vaativat kykyä tasapainoilla ystävällisyyden ja jämäkkyuden välillä. Asiakkaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostamista edistää työntekijän kyky olla empaattinen, aito, johdonmukainen ja tasavertainen sekä asiakkaan vierellä kulkija, mutta samalla jämäkkä, joka puhuu asioista niiden oikeilla nimillä. Työntekijältä toivotaankin siis uskallusta ja rohkeutta tarttua vaikeisiin asioihin ja uskaltaa puhua niistä ääneen asiakkaalle. Työntekijän toiminnalla on suuri vaikutus siihen, miten asiakas kykenee muodostamaan luottamustaan työntekijää ja koko järjestelmää kohtaan. Työntekijän ja asiakkaan kasvokkain tapahtuvissa asiakastapaamisissa on keskeistä, miten ja mitä työntekijä viestittää asiakkaalleen sanoin, teoin, elein ja ilmein. Sosiaalityöntekijän luottamusta herättävät ominaisuudet ovat tärkeässä osassa luottamusta edistävänä tekijänä. Työntekijänä tulee pohtia omia luottamusta herättäviä ominaisuuksia tai ylipäätään sitä, millainen luottamusta edistävä ammattilainen haluaa tulevaisuudessaan olla. Työntekijän on myös hyvä tarkastella luottamusta siitä näkökulmasta, minkälaisen muiston hän asiakkaaseen tapaamisen perusteella jättää. Salovaara (2021, 185) nostaa, että koh-

taaminen ja luottamuksellisuus ovat keskiössä asiakastyön onnistumisen ja työskentelyn jatkumisen kannalta. Raatikaisen (2015, 108) mukaan työntekijän vuorovaikutuksella ja kielen merkityksellä on suoranaiset yhteydet luottamukseen, sen muodostamiseen, ylläpitämiseen ja rakentamiseen.

Luottamuksella on niin suoria kuin epäsuoria vaikutuksia. Luottamus muodostaa ja samalla tukee asiakkaan omaa toimijuutta. Luottamuksen avulla asiakas luottaa itseensä, kykyihinsä ja tulevaisuuteensa. Luottamuksen avulla mahdollistetaan asiakkaan kokemus tuntea tasavertaisuutta, kohdatuksi ja arvostetuksi tulemista osana yhteiskuntaa. Luottamus lisää myös turvallisuuden tunnetta sekä asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä koko elämäänsä. Ilman luottamusta asiakkaan voi olla vaikea uskoa muutokseen ja kasvuun. Luottamuksen rinnalla kulkee vahvasti toimijuus ja voimavarakeskeisyys, jota edistämällä on mahdollista muodostaa luottamusta työntekijän ja asiakkaan välille sekä samalla saada työnteosta tavoitteellista ja tuloksellista aikuisosiaalityötä. Toimijuus näyttäytyy tärkeänä luottamuksen rinnalla. Asiakastyössä on tärkeää, että asiakas kokee pystyvänsä hoitamaan omia asioitaan ja olemaan osa yhteiskuntaa.

Kunnioittaminen ja kohtaaminen ovat vahvasti kytköksissä myös luottamukseen niin vaikuttavalla kuin edistävällä tavalla. Luottamus perustuu itsessään kunnioitukseen ja siitä kautta syntyneisiin myönteisiin kokemuksiin. Asiakkailla on taustallaan erilaisia elämäkokemuksia, jonka vuoksi he toivovat, että he eivät joudu todistella itseään työntekijälleen. On oleellista luottamuksen muodostamisen näkökulmasta, että asiakas kokee tullessa kohdatuksi ja ymmärretyksi omana ainutlaatuisena itsenään.

Voidaan todeta, että luottamus asiakastyössä on merkityksellistä. Luottamusta voidaan niin sanotusti kutsua *avaimeksi*, sillä avaimen sopiessa lukkoon, on asiakastyö tavoitteellista, tuloksellista ja vaikuttavaa aikuissosiaalityötä. Luottamuksen tärkeyttä ja vaikuttavuutta aikuissosiaalityön asiakastyössä ei arkikielessä juurikaan nosteta esille, vaikka selkeästi se on tulosten mukaan edellytyksenä työn onnistumiselle. Luottamus usein ajatellaankin arkisena ilmiönä ja sen merkitystä harvemmin ajatellaan syvällisemmin (Raatikainen 2015, 12). Luottamus tukee asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti ja se näyttäytyy tulevaisuutta kannattelevana ja eteenpäin vievänä voimatekijänä.

## 7 POHDINTA

Tutkielmani tulosten perusteella voidaan todeta, että luottamuksellisella vuorovaikutussuhteella on keskeinen merkitys aikuissosiaalityön asiakastyössä. Luottamus ei ole yksiselitteinen käsite ja se pitää sisällään monenlaisia ulottuvuuksia. On kuitenkin selvää, että luottamus on edellytys aikuissosiaalityön onnistumiselle. Aineiston analyysi paljasti esille nousseita luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen vaikutuksia sekä sen puuttumista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutussuhteessa. Lisäksi esille nousi, miten luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta on mahdollista edistää sosiaalityöntekijänä.

Tutkimustulosten perusteella on selvää, että luottamuksen muodostamiseen asiakassuhteessa vaikuttavat niin rakenteelliset kuin yksilölliset tekijät. Luottamuksesta löytyy voimavara, jonka merkityksellisyyttä ei ole vielä tarpeeksi syvällisesti tarkasteltu sosiaalityön näkökulmasta (Raatikainen 2015). Tutkielmassa tuon esille mahdollisuuksia vaikuttaa luottamuksen muodostamiseen ja sen edistämiseen yksilöllisten tekijöiden kautta, mutta aikuissosiaalityötä on tärkeää kehittää myös rakenteellisesti luottamuksen näkökulmasta.

Luottamuksen muodostamista haastaa selkeästi työntekijöiden jatkuva vaihtuminen, kiire ja aikapaineen tunne. Asiakasmääristä ja työn kuormittavuudesta ei ollut suoranaista mainintaa näissä tutkimusaineistoissa, mutta uskon myös sen vaikuttavan työntekijöiden vaihtuvuuteen. Koen, että tähän rakenteelliseen tekijään tulisi kiinnittää huomiota, että aikuissosiaalityön asiakastyöstä saataisiin vaikuttavampaa. Svenlin, Matthies ja Turtiainen (2021, 13) toteavat, että tuloksellinen työ ei ole mahdollista, jos vuorovaikutukselliselle kohtaamiselle ei ole mahdollisuutta varata riittävästi aikaa. Luottamus parhaimmillaan tukee myös työntekijöiden työssäjaksamista ja vähentää työntekijöiden sairausloman tarvetta (Raatikainen 2015, 58). Mielestäni tämä voisi taas tukea työntekijöiden pysyvyyttä aikuissosiaalityössä.

Tutkimustulokset korostavat sitä, että ilman luottamuksellista vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä aikuissosiaalityö ei voi olla tuloksellista tai vaikuttavaa sosiaalityötä. Luottamusta näin ollen tarvitaan asiakkaan ja työntekijän väliseen asiakassuhteeseen ja yhteisten jaettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Luottamuksen avulla asiakasta voidaan tukea kokonaisvaltaisemmin ja sen myötä voidaan saada myös positiivista muutosta aikaan. Luottamuksen avulla asiakas voi kyetä uskomaan

myös omaan itseensä, toimijuuteensa, muutoksen mahdollisuuteen sekä tulevaisuuteen. Luottamus vaikuttaa siis kokonaisuudessaan moneen eri osa-alueeseen asiakastyössä.

Tutkielmani aineistohaku osoittaa, että luottamusta ei ole suoranaisesti käsitelty tutkielmissa yksittäisenä tekijänä vaan luottamus useimmiten kulkee käsi kädessä yhdessä vuorovaikutuksen kanssa. Luottamus näyttäytyy tärkeänä ilmiönä asiakastyössä sekä sen onnistumisessa. Luottamusta tulisi mielestäni korostaa enemmän sen vaikuttavuuden näkökulmasta, ettei se jäisi liian ”arkiseksi” ilmiöksi.

Itseäni yllätti, että kansainvälistä aineistoa ei ole saatavilla suoraan luottamuksesta keskittyen aikuissosiaalityöhön. Luottamusta käsitellään kuitenkin kansainvälisissä tutkimusartikkeleissa koskien yleisesti sosiaalityötä, vuorovaikutusta sekä sosiaalityöntekijöitä. Suomalaisessa aikuissosiaalityössä on havaittavissa mielestäni jonkin verran eroavaisuuksia kansainväliseen sosiaalityöhön aikuisten parissa tai kansainvälisesti ei käytetä suoranaisesti aikuissosiaalityön käsitettä. Halusin ottaa tutkielmaan mukaan kansainvälisiä tutkimusartikkeleita, sillä luottamuksella asiakastyössä on kuitenkin havaittavissa samankaltaisuuksia niin suomalaisessa kuin kansainvälisessä aineistossa. Koen, että kansainväliset artikkelit antoivat lisää syvyyttä ja sisältöä tutkielmaani. Tutkimukseni aineistot kokonaisuudessaan vastasivat hyvin tutkielmani tutkimuskysymyksiin. Suomalaista tutkimusaineistoa onnistuin löytämään laajalti.

Kirjallisuuskatsaukseeni olisi voinut tuoda lisää syvyyttä, jos olisin tarkastellut luottamusta kokonaisuudessaan sosiaalityössä. Rajasin aiheeni kuitenkin luottamuksen vaikuttavuuteen, puuttumiseen ja edistämiseen aikuissosiaalityön asiakastyöhön, sillä kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tuli säilyä rajatussa pituudessa. Luottamus itsessään on laaja ja moniulotteinen ilmiö, jota olisi mahdollista tutkia monestakin eri näkökulmasta. Tämän vuoksi koen, että pääsin vain osittain raapaisemaan tutkielmasani luottamusta ja siihen sisältyviä tekijöitä, kun rajasin aiheeni tarkasti aikuissosiaalityöhön. Lisäksi työstä olisi voinut saada paljon kattavamman sivumäärän salliessa. Koen kuitenkin saaneeni tutkielmasta esiin juuri ne merkitykselliset asiat, jotka vastaavat monipuolisesti tutkimuskysymyksiini. Tutkimusaineistostani rajautui kokonaan pois myös maksulliset aineistot, jotka tulivat vastaan prosessin alkuvaiheessa. Koen, että nämä aineistot olisivat mahdollisesti voineet rikastuttaa myös tutkielmaani ja tuoda siihen lisää syvyyttä.

Tutkielmani tulokset pohjautuvat tarkasti rajattuun ilmiöön sekä aineistoihin, jossa käsitellään luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta osana aikuissosiaalityötä. Tutkielman teoreettinen viitekehys ja tutkimustulokset sitoutuvat toisiinsa sekä puhuvat keskenään, joten tutkielman tuloksia voidaan pitää vahvoina ja laadullisina tut-

kimustuloksina. Tutkielman tulokset ovat hyödyllisiä aikuissosiaalityötä tekeville asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen sekä työn tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Luottamus itsessään kulkee käsi kädessä aikuissosiaalityön asiakastyössä, joten siihen perehtyminen on hyvin tärkeää. Raatikainen (2015, 8) korostaa, että luottamuksesta tietoiseksi tuleminen ja sen tarkasteleminen asiakastyössä on kulkuvälineenä asiakkaan auttamiselle sekä onnistuneelle kohtaamiselle.

Tutkielmani tutkimustulokset avaavat konkreettisesti sitä, kuinka tärkeä osa luottamus on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä asiakkaan kokonaistilanteen tukemisen kannalta. Tutkimustulokset osoittavat myös sen, miten moneen tekijään luottamus itsessään on kytköksissä, kuten asiakkaan omaan toimijuuteen, voimavarakeskeisyyteen ja asiakkaan tulevaisuuteen. On myös oleellista, miten sosiaalityöntekijä itse työssään huomioi luottamusta herättävät ominaisuudet ja käyttää niitä luottamuksen muodostamisessa asiakkaan ja hänen välillään.

Kirjallisuuskatsaus menetelmänä oli tässä tutkielmassa tärkeä, jonka avulla sain kerättyä kasaan aiempia tutkimusaineistoja aiheesta. Mielestäni onnistuin kirjallisuuskatsauksellani luomaan uudenlaista sovellettavaa tietoa aikuissosiaalityön käytäntöön, joka luo uudenlaista vaikuttavuutta työn onnistumisen sekä tavoitteellisuuden kannalta. Luottamusta ei selkeästi juurikaan ajatella syvällisemmin eikä siitä juurikaan puhuta aikuissosiaalityössä, sillä sen ajatellaan olevan hyvin arkinen asia. Kuitenkin kirjallisuuskatsaukseni osoittaa, kuinka merkityksellinen osa se on aikuissosiaalityötä ja, miten sen avulla tuetaan asiakasta kokonaisvaltaisemmin sekä asiakkaan positiivista muutosta että uskoa tulevaan. Kirjallisuuskatsaukseni antaa konkreettisia keinoja lähteä muodostamaan luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen.

Mielestäni luottamusta tulisi tutkia entistä syvemmin monestakin näkökulmasta. Jatkotutkimuksia ajatellen Pro Gradu-työni voisi syventyä tutkimaan luottamuksen vaikuttavuutta aikuissosiaalityön asiakassuunnitelmien otantojen pohjalta tai suoraan haastattelujen pohjalta asiakastapaamisilta. Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös työntekijöiden pysyvyys luottamuksen edistäjänä asiakkaan näkökulmasta, sillä se nousi monista tutkimusaineistoista esille. Työntekijöiden pysyvyydellä ja asiakkuuden pidemmällä kestolla on vaikutusta siihen, että asiakas kykenee muodostamaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen työntekijäänsä. Tutkimustulokset osoittavat, että luottamus ei synny hetkessä. Tutkielman tuloksia ajatellen jatkotutkimusaiheena voisi myös tarkastella syvemmin asiakkaiden luottamuksen näyttäytymistä aikuissosiaalityön työntekijöille. Miten aikuissosiaalityöntekijöiden näkökulmasta luottamus näyttäytyy heille asiakastapaamisilla? Muuttaako luottamus tai sen puuttuminen työntekijän omaa asennetta tai mahdollista työtapaa?

Teoreettisen viitekehyksen ja tulosten mukaan on selvää, että aikuissosiaalityössä luottamusta tarvitaan työn onnistumisen kannalta. Aikuissosiaalityön asiakkaat useimmiten ovat kokeneet erilaisia asioita, jotka ovat voineet heikentää heidän luottamusta ympärillä oleviin asioihin. Aikuissosiaalityötä tekevillä onkin siitä näkökulmasta erityinen paikkansa ja tärkeytensä yhteiskunnassamme olla asiakkaiden *vii-*  
*mesijainen turvaverkko*, johon he voivat luottaa.

## LÄHTEET

- Asiakaslaki 812/2000. *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.*
- Bachmann, Reinhard & Zaheer, Akbar. 2006. Introduction. Teoksessa Bachmann, Reinhard & Zaheer, Akbar (toim.) *Handbook of trust research*. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing, 1-12.
- 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. Julkaistu sähköisesti 21.6.2017. <https://brage.inn.no/inn-xmlui/bitstream/handle/11250/2483485/17Brekke1495309.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Brevis, 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.
- Ellonen, Erkki. 2008. *Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen*. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- 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. Julkaistu sähköisesti 11/2020. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105472>.
- Hirsjärvi, Sirkka., Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15.painos, Hämeenlinna: Tammi. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja. Turku: Turun yliopisto.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta., Jouttimäki, Päivi., Lehto-Lundén, Tiina., Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus Oy.



- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu. 2013. *Turvoaverkko tai trampoliini*. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi. 2008. *Sosiaalityö: Aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta., Hänninen, Kaija., Jouttimäki, Päivi., Lehto-Lunden, Tiina., Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Jokinen, Arja. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa Haverinen, Riitta., Kuronen, Marjo. & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 196-218.
- Jokinen, Arja. 2017. *Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemana*. Janus 25 (3), 191-207.
- Järvinen, Minna-Kaisa. 2007. *Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi kriminaalihuollossa*. Julkaisuja 1. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.
- Järvinen, Minna-Kaisa. 2015. *Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tietontuotannon tapana*. Acta Universitatis Tamperensis 2013. Tampere: Tampere University Press.
- Kangasniemi, Mari, Utriainen, Kati., Ahonen, Sanna-Mari, Pietilä, Anna-Maija, Jääskeläinen, Petri. & Liikanen, Eeva. 2013. *Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon/ Narrative literature review: from a research question to structured knowledge*. Hoitotiede: Kuopio 25 (4), 291-301.
- Kuusikko-työryhmä & Borg, Pekka. 2011. *Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö*. Helsinki: Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8.
- Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva. 2016. *Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen*. Yhteiskuntapolitiikka 81, 6, 655-666. Julkaistu sähköisesti 16.12.2016.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131584/YP1606\\_Kuusisto%26Ekqvist.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131584/YP1606_Kuusisto%26Ekqvist.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- 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.
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. *Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Mönkkönen, Kaarina. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä*. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Nummela, Tuija. 2011. *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen Ylipisto.
- Palsanen, Kati. & Kääriäinen, Aino. 2015. *Asiakkaiden ja ammattilaiseten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset*. Journal vol 23 (2). Julkaistu sähköisesti 16.6.2015.  
<https://journal.fi/janus/article/view/51252/15704>.

- Perttula, Rauno. 2021. Nuorten aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö. Teoksessa *Aikuissosiaalityö- Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus* kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-Riina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy. 86-100.
- Raatikainen, Eija. 2015. *Lujita luottamusta: Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- 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. Julkaistu sähköisesti 2022. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/142716/09\\_Raitakari\\_ym\\_Riskit\\_ja\\_luottamus\\_syrjaseudun\\_aikuissosiaalityon\\_kotikaynneilla.pdf?sequence=2](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/142716/09_Raitakari_ym_Riskit_ja_luottamus_syrjaseudun_aikuissosiaalityon_kotikaynneilla.pdf?sequence=2)
- 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.
- Salminen, Ari. 2011. *Mikä kirjallisuuskatsaus? Vaasan yliopiston julkaisuja*. Opetusjulkaisuja 62.
- 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. Julkaistu sähköisesti 27.1.2016. <https://www.talentia-lehti.fi/jos-ei-ole-luottamusta-ei-ole-asiakkaita>.
- Savolainen, Katri & Suonio, Mari. 2011. Johdanto. Teoksessa Ruuskanen, Petri & Savolainen, Katri & Suonio, Mari (toim.): *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. Kuopio: UNIPress.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik. 2014. *Open Dialogues and Anticipations. Respecting Otherness in the Present Moment*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Seligman, Adam. 2000. Luottamuksen ongelma. Teoksessa Ilmonen, Kaj. (toim.) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylä: SoPhi.
- Stolt, Minna., Axelin, Anna., Suhonen, Riitta. 2015. (toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä*. Väitöskirja. Publications of the University of Eastern Finland

- Dissertations in Social Stolt, Minna., Axelin, Anna., Suhonen, Riitta.  
Hoitotieteen laitoksen julkaisuja.
- 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*. 2.  
painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Tuikka, Anne. & Okulov, Seija. 2021. Paikallisuudelle rakentuva aikuissosiaalityö  
harvaan asutun maaseudun yhteisöissä. Teoksessa *Aikuissosiaalityö- Tieto,  
käytäntö ja vaikuttavuus* kokoelmateoksesta Matthies, Aila-Leena., Svenlin, Anu-  
Riina. & Turtiainen, Kati. Tallinna: Gaudeamus Oy. 149-163.
- Tuomi, Jouni. & Sarajärvi, Anneli. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*.  
Uudistettu laitos. E-kirja. Kustanneosakeyhtiö Tammi.
- 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.
- Vilén, Marika., Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena. 2008. *Vuorovaikutuksellinen  
tukeminen*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- 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  
julkaisuja 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  
aikakausilehti. Vol 28 (4), 321-322.