

# Luottamuksen rakentuminen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa

- Tutkimuksessa tunnistimme ja nimesimme lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden yhdessä tuottamia kuvauksia *luottamuksen määritelmistä, edellytyksistä sekä haastavista tekijöistä* lastensuojelun sosiaalityön kontekstissa.
- Tuloksemme mukaan luottamus on tärkeä lastensuojelun asiakassuhteen väline, jota sosiaalityöntekijän täytyy aktiivisesti rakentaa eri keinoin. Luottamuksen edellytyksiä ovat tasavertaisuus, ajan antaminen ja välittäminen. Luottamuksen rakentamista haastaviksi tekijöiksi voivat muodostua epäsymmetrinen suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, suuret asiakasmäärät ja asiantuntijakeskeisyys.
- Suomessa tarvitaan lisää tutkimusta luottamuksesta lastensuojelun sosiaalityössä laajojen aineistojen valossa.
- Luottamuksen rakentamisen näkökulma tulisi sisällyttää sosiaalityön vuorovaikutustaitojen opetukseen.



**EVELIINA HEINO**  
sosiaalityön yliopistonlehtori,  
dosentti, VTT  
Helsingin yliopisto



**TUULI LAMPONEN**  
sosiaalityön yliopistonlehtori, YTT  
Tampereen yliopisto



**MAIJA JÄPPINEN,**  
sosiaalityön apulaisprofessori,  
dosentti, VTT  
Helsingin yliopisto



**MERI HAIKONEN,**  
tutkijasosiaalityöntekijä, VTM  
Helsingin yliopisto ja  
Helsingin kaupunki



Luottamus kuvataan usein myönteiseksi ilmiöksi, ja luottamuksen käsitteeseen saatetaan viitata arkikielessä tai tutkimuksessa määrittelemättä sen sisältöjä, perusteita, kohteita ja rakentumisen prosesseja. Tällöin muodostuu kuva luottamuksesta eri konteksteissa yhdenmukaisesti esiintyvänä ilmiönä. Käytännössä tämä kuva ei välttämättä pidä paikkaansa erityisesti silloin, kun tarkastelun kohteena on eri instituutioita kohtaan rakentuva luottamus. Heino ja kumppaneiden toteuttaman kirjalli-

suuskatsauksen (tulossa 2025) mukaan myös kansainvälisessä sosiaalityön tutkimuksessa luottamus kuvataan tärkeäksi asiakastyön perustaksi, mutta itse käsitteen määrittelyyn ei kiinnitetä huomiota. Käsitteen määrittelemättömyys johtaa siihen, että ei ole aina selvää, mitä luottamus tarkoittaa, miten se eroaa muista vuorovaikutuksen myönteisiksi tulkituista elementeistä ja miten sitä konkreettisesti voidaan rakentaa. (Heino ym., tulossa 2025.)

Tässä tutkimuksessa määrittelimme luottamuksen Rothsteinin ja Stollen (2008) tavoin *odotukseksi siitä, että se, keneen luotetaan, ei tarkoituksellisesti vahingoita luottajaa ja toimii hyväntahtoisesti luottajaa kohtaan*. Näin ollen luottamus vapauttaa luottajan resursseja, sillä luottaessaan hän ei joudu jatkuvasti olemaan valppaana ja epäilemään muita, koska luotetun toiminta näyttyy ennustettavana (Sztompka, 1999). Luottamuksella voi kulloisessakin asiakassuhteessa olla eri kohde, kuten esimerkiksi työntekijän pätevyys, oikeudenmukainen kohtelu tai tunne siitä, että apua saa tarvittaessa (Heino, 2016; 2020). Instituution näkökulmasta asiakkaiden luottamus on merkityksellinen, sillä demokratioissa luottamuksen usein tulkitaan tuottavan oikeutuksen instituution olemassaololle ja toiminnalle (Ilmonen & Jokinen, 2002).

***”Ei ole aina selvää, mitä luottamus tarkoittaa, miten se eroaa muista vuorovaikutuksen myönteisiksi tulkituista elementeistä ja miten sitä konkreettisesti voidaan rakentaa.”***

Lastensuojelun sosiaalityö muodostaa luottamuksen rakentamiselle erityisen kontekstin, sillä vaikka asiakastapaamisissa on kyse henkilöiden välisistä kohtaamisista, sosiaalityöntekijä toimii aina myös lastensuojelun instituution ja julkisen vallan edustajana. Lisäksi lastensuojelussa sosiaalityöntekijä toimii sekä tuen tarjoajana että kontrollin harjoittajana. Hänellä on laissa määritelty valta puuttua perheiden yksityisyyteen ja oikeuksiin myös ilman asianosaisten tahtoa, mikäli lapsen kohdistuva uhka tai haitta on ilmeinen (Pösö, 2007; Lastensuojelulaki, 2007/417). Tämä asetelma voi aiheuttaa sekä asiakkaana olevissa lapsissa että heidän vanhemmissaan pelkoja ja vastustusta sosiaalityöntekijää sekä hänen toteuttamiaan interventioita kohtaan (Bacon ym., 2023; Nissen & Engen, 2021). Lisäksi on huomionarvoista, että ihmisten väliseen luottamukseen sisältyy aina haavoittuvuutta, koska luottaja on jollain tavalla riippuvainen luottamuksen kohteesta (Baier, 1994; Ma ym., 2019), mutta lastensuojelun kontekstissa asiakkaan ja työntekijän epäsymmetrinen suhde ja asiakkaan vaikea elämäntilanne voivat syventää asiakkaan haavoittuvuuden kokemusta.

Luottamus on ajankohtainen aihe, sillä vuonna 2022 Suomessa käynnistyi valtakunnallinen lastensuojelulainsäädännön kokonaisuudistus. Lastensuojelun vision keskeiseksi osa-alueeksi on tässä prosessissa määritelty lapsen ja hänen läheistensä luottamus lastensuojeluun ja sen vaikuttavuuteen (Valtioneuvosto, 2023). Näin ollen aiheesta tarvitaan ajankohtaista tutkimustietoa Suomen lastensuojelun kontekstista. Pyrimme tutkimuksellamme vastaamaan tähän tutkimustarpeeseen.

***”Lastensuojelun kontekstissa asiakkaan ja työntekijän epäsymmetrinen suhde ja asiakkaan vaikea elämäntilanne voivat syventää asiakkaan haavoittuvuuden kokemusta.”***

Tässä tutkimuksessa tarkastelemme lastensuojelun kokemus-asiantuntijanuorten ja kokemusasiantuntijavanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluisia tuottamia kuvauksia luottamuksesta ja sen rakentumisesta. Aineistonamme on kolme vuonna 2023 toteutettua ryhmähaastattelua, joihin on osallistunut kokemusasiantuntijoita ja sosiaalityöntekijöitä. Ajattelimme ryhmähaastatteluiden mahdollistavan eri osapuolten välisen keskustelun havainnoimisen sekä sen tarkastelun, ovatko esitetyt näkemykset luottamuksesta yleisemmin jaettuina vai onko eri osapuolilla niistä erilaisia tai ristiriitaisia näkemyksiä. Koska aiempaa tutkimusta luottamuksesta lastensuojelun sosiaalityössä on hyvin vähän, nojasimme myös Pietilän (2010) näkemyksen siitä, että ryhmähaastattelu voisi tuoda monimuotoisia ja tutkijalle yllätyksellisiä näkemyksiä esiin, kun jokaisen osallistujan puheenvuoro vaikuttaa keskusteluun ja mahdollistaa osallistujien yhteisen reflektion aiheesta.

## LUOTTAMUS LASTENSUOJELUSSA

Suomi on sijoittunut kansainvälisessä vertailussa korkealle sijalle luottamuksen suhteen, kun on tarkasteltu luottamusta demokratiaan, valtionhallintoon, hallitukseen, eduskuntaan ja paikallis- ja hallintoon (OECD, 2021). Suomen sijoitus on ollut hyvä myös tutkimuksissa, joissa kohteena on ollut nimenomaan luottamus lastensuojeluinstituutioon, siellä työskenteleviin sosiaalityöntekijöihin ja lastensuojeluasioiden käsittelyyn oikeudessa (Juhász & Skivenes, 2017; Skivenes & Benbenishty, 2022).

Tieteellisessä tutkimuksessa on usein eritelty luottamuksen erilaisia muotoja: luottamusta instituutioihin, luottamusta suhteesta tiettyyn henkilöön sekä yleistynyttä luottamusta vieraisiin ihmisiin (Luhman, 1979; Seligman, 2000). Lastensuojelun konteksti on erityisen kiinnostava luottamuksen näkökulmasta, sillä siinä luottamus rakentuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, mutta samanaikaisesti sosiaalityöntekijä edustaa lastensuojelun instituutiota ja noudattaa toiminnassaan lainsäädäntöä sekä ammattieettisiä ohjeita. Lisäksi suhteeseen voivat vaikuttaa suhteen osapuolten käsitykset ja aiemmat kokemukset ihmisten luotettavuudesta ylipäätään.

***”Luottamus rakentuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, mutta samanaikaisesti sosiaalityöntekijä edustaa lastensuojelun instituutiota ja noudattaa toiminnassaan lainsäädäntöä sekä ammattieettisiä ohjeita.”***

Luottamuksen eri muotojen tiedetään olevan yhteydessä toisiinsa, sillä yleistynyt luottamus vieraita ihmisiä kohtaan ja luottamus instituutioita kohtaan ovat usein samalla tasolla vahvistamassa tai heikentämässä toisiaan (Kouvo, 2011; Rothstein, 2011; Rothstein & Uslaner, 2005). Alecu (2019) havaitsi myös, että Norjassa luottamus hyvinvointivaltion ammattilaisia kohtaan oli yhteydessä yleistyneeseen luottamukseen vieraita ihmisiä kohtaan, mikä tutkijoiden tulokintojen mukaan korostaa ammattilaisiin kohdistuvan luottamuksen yhteiskuntatason vaikutuksia.

Luottamusta lastensuojelun sosiaalityössä tarkastelevissa kansainvälisissä tutkimuksissa luottamusta on lähestytty erityisesti välineellisesti sen myönteisten seurausten kautta. Lefevre ja kumppanit (2017) tarkastelivat luottamuksen rakentumista sosiaalityöntekijöiden ja muiden lasten kanssa työskentelevien ammattilaisten näkökulmasta. Tutkimustulostensa pohjalta he esittävät, että lapsen on luotettava ammattilaiseen siksi, että hän pystyisi tunnistamaan ja ilmaisemaan ammattilaiselle hyvinvointiaan uhkaavia tekijöitä sekä ottamaan tarjottua tukea vastaan. Tutkimuksessa kävi ilmi, että luottamuksen rakentaminen vei aikaa ja vaati tutustumista lapseen. Lisäksi lapsen luottamus hänen kanssaan työskentelevään ammattilaiseen edellytti aitoa ihmissuhdetta, jossa lapsi tunsu, että ammattilainen välittää hänestä. Sosiaalityöntekijältä puolestaan vaadittiin toimien ennakoitavuutta ja luottamuksen jatkuva ja aktiivista rakentamista. (Lefevre ym., 2017.) Myös Cossarin ja kumppaneiden (2014) lastensuojelun asiakkaana olevien lasten kanssa toteuttaman tutkimuksen mukaan luottamus sosiaalityöntekijään toimi välineenä sille, että lapsi pystyi puhumaan avoimesti asioistaan sosiaalityöntekijälle. Luottamuksen rakentumista tukivat lastensuojeluprosessin läpinäkyvyys ja lapsen osallisuus prosessissa, johon kuuluivat kuulluksi tuleminen ja aidot vaikutusmahdollisuudet. (Cossar ym., 2014.)

*”Luottamusta pyrittiin rakentamaan keskustelun avulla, tekemällä sosiaalityöntekijän toiminta läpinäkyväksi sekä pitämällä lapset työskentelyn keskiössä.”*

Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten äitejä koskevassa tutkimuksessa puolestaan havaittiin, että äitien epäluottamus sosiaalityöntekijöitä kohtaan liittyi monissa tapauksissa äitien omaan traumataustaan ja perusluottamuksen rikkoutumiseen, jonka myötä myös sosiaalityöntekijät näyttäytyivät lähtökohtaisesti perheelle pahaan tahtovina ja valtaansa väärinkäyttävinä henkilöinä. Lisäksi sosiaalityöntekijän valta-asema syvensi äitien epäluottamusta ja toi pintaan aiemmat negatiiviset kokemukset luottamuksen väärinkäytöstä aiemmissa ihmissuhteissa tai viranomaissuhteissa. Myös stressaaviksi koetut vuorovaikutussuhteet, vaikeudet ottaa vastaan sosiaalityöntekijöiden esittämä perheen tilannetta koskeva arvio ja lastensuojeluasiakkuuteen liittyvät häpeän kokemukset syvensivät epäluottamusta (Mason ym., 2020).

Suomessa toteutettu tutkimus sosiaalityöntekijöiden kuvauksista luottamuksen rakentumisesta antaa samansuuntaisia viitteitä siitä, että lastensuojelun sosiaalityö on haastava konteksti luottamuksen rakentumiselle siksi, että asiakkaan ja työntekijän välillä on epäsymmetrinen suhde ja vastentahtoisten toimenpiteiden mahdollisuus on läsnä. Luottamuksen kohteiksi tutkimuksessa määrittäytyivät sosiaalityöntekijän pyrkimys auttaa perhettä ja työntekijän toiminnan ennakoitavuus. Luottamusta pyrittiin rakentamaan keskustelun avulla, tekemällä sosiaalityöntekijän toiminta läpinäkyväksi sekä pitämällä lapset työskentelyn keskiössä. (Heino & Jaakola, tulossa 2025.)

#### **AINEISTO JA MENETELMÄT**

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu kolmesta fokusryhmähaastattelusta, joihin osallistuivat samat kuusi–yhdeksän henkilöä. Kus-

sakin fokusryhmähaastattelussa oli paikalla sosiaalityöntekijöitä, kokemusasiantuntijavanhempia ja kokemusasiantuntijanuoria. Ensimmäiseen haastatteluun osallistui yhdeksän henkilöä, toiseen kuusi ja kolmanteen seitsemän henkilöä. Haastateltavista neljä toimi sosiaalityöntekijänä tai johtavana sosiaalityöntekijänä palvelutarpeen arvioinnissa, lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä tai sijaishuollon sosiaalityössä samalla paikkakunnalla. Sosiaalityöntekijät olivat iältään 41–55-vuotiaita, ja heillä oli työkokemusta sosiaalialalta 14–28 vuotta. Lastensuojelun kokemusasiantuntijoista kaksi oli kokemusasiantuntijavanhempia ja kolme asiantuntijanuoria. Kokemusasiantuntijat olivat iältään 18–51-vuotiaita, ja heillä oli 2–14 vuotta kokemusta kokemusasiantuntijana toimimisesta.

Tutkimusaineisto tuotettiin TAITAVA-hankkeessa, ja tutkimussuunnitelma on saanut puoltavan lausunnon Helsingin yliopiston eettiseltä toimikunnalta. Tämän jälkeen tutkimusta varten on saatu tutkimusluvat organisaatioista, joissa haastatteluihin osallistuvat työskentelevät. Sosiaalityöntekijät tavoitettiin tutkimusyhteyshenkilön ja johtajien avulla tutkimusluvan myöntäneeltä paikkakunnalta. Heidän tuli työskennellä lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa, perheosiaalityössä tai lastensuojelussa joko sosiaalityöntekijänä tai johtavana sosiaalityöntekijänä. Kokemusasiantuntijat rekrytoitiin kahdesta kokemusasiantuntijajärjestöstä tutkimusyhteyshenkilöiden avulla. Tarkoituksena oli tavoittaa kaksi lastensuojelussa asioinutta kokemusasiantuntijavanhempaa ja kaksi kokemusasiantuntijanuorta. Koska kolme nuorta ilmaisi kiinnostuksensa osallistumiseen, tutkijat päätyivät kutsumaan kaikki kolme haastatteluun. Rekrytoinnissa hyödynnettiin tutkimustiedotteita ja tutkijoiden laatimaa markkinointiviestiä.

*”Luottamuksen teema oli vahvasti läsnä kaikissa kolmessa haastattelussa.”*

Ryhmähaastattelut toteutettiin asiantuntijaneelien muodossa vuonna 2023 syys–marraskuun aikana. Kussakin ryhmähaastattelussa osallistujille annettiin kirjallinen tutkimustiedote ja kerrottiin suullisesti tutkimukseen osallistumisesta, aineiston käsittelystä ja tutkimuksen kulusta. Tämän jälkeen osallistujille esiteltiin kussakin haastattelussa tietty teema, josta he keskustelivat. Ensimmäisen ryhmähaastattelun idea oli puhua laajasti vuorovaikutuksesta ja kuulla osallistujien kokemuksia. Tällöin luottamus nousi tärkeäksi keskustelun teemaksi, ja siihen syvennyttiin toisessa haastattelussa. Osallistujat saivat toivoa haluamaansa teemaa kolmanteen haastatteluun, ja tällöin he esittivät toiveeksi keskustella tunteista asiakassuhteissa. Luottamuksen teema oli vahvasti läsnä kaikissa kolmessa haastattelussa, ja tämän vuoksi käytämme aineistoa kokonaisuudessaan tässä artikkelissa. Aineisto nauhoitettiin, ja kukin äänitiedosto oli pituudeltaan noin kaksi tuntia 20 minuuttia. Näin ollen nauhoitettua aineistoa oli yhteensä seitsemän tuntia 20 minuuttia, litteroituna 88 sivua.

Keskustelu ryhmähaastattelussa oli vilkasta, ja kaikki osallistujat toimivat aktiivisina keskustelijoina. Muutamissa tilanteissa haastattelijat jakoi puheenvuoroja osallistujille, kun puheenvuorot alkoivat mennä päällekkäin. Kaikki osallistujat ilmaisivat haastatteluiden ilmapiirin olevan turvallinen ja kuvasivat tämän tunteen vahvistuneen haastattelukertojen myötä. Osallistujat puhuivat pääasiassa toisilleen, eivät paikalla oleville tutkijoille, mikä oli fokusryhmähaastattelussa tarkoituksena. Tällöin edellinen puheenvuoro

kytkytyi seuraavaan, ja keskustelu eteni ilman lisäkysymyksiä. Aiempiin puheenvuoroihin myös palattiin, ja osallistujat tekivät viittauksia toistensa puheeseen sekä tarkensivat omia puheenvuorojaan, jolloin kyse oli tulkintamme mukaan yhteisestä tiedonmuodostuksesta. Räikeästi toisistaan eriäviä näkemyksiä ei tuotu esille, vaikkakin kokemusasiantuntijat ja sosiaalityöntekijät nostivat erilaisia näkökulmia esille oman asemansa ja kokemuksensa pohjalta.

Tämän artikkelin tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä luottamus on lastensuojelun sosiaalityössä?
- Mitkä ovat edellytykset luottamuksen rakentamiselle asiakassuhteissa?
- Millaiset tekijät haastavat luottamusta?

Vastaamme tutkimuskysymyksiin tarkastelemalla kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelussa antamia kuvauksia luottamuksesta ja sen rakentumisesta. Käytimme analyysimenetelmämme temaattista analyysiä (Braun & Clarke, 2022). Analyysi eteni siten, että ensimmäinen kirjoittaja luki aineiston kokonaisuudessaan ja teki alustavan hahmotelman aineistossa yleisimmin esiintyvistä teemoista. Seuraavassa vaiheessa hän poimi luottamusta koskevat aineisto-otteet erilliseen tiedostoon ja ryhmiteli aineisto-otteet tutkimuskysymysten mukaisesti luottamuksen *määritelmiin, edellytyksiin ja haastaviin tekijöihin*. Tässä hän tunnisti ja nimesi myös alateemoja, jotka kuvasivat yläteemoja eri näkökulmista. Esianalyysin jälkeen muut kirjoittajat osallistuivat alustavien teemojen kommentointiin ja jatkokehittelyyn.

## TULOKSET

Olemme tiivistäneet tutkimuksemme tulokset alla olevaan taulukkoon:

### TAULUKKO 1.

#### Tutkimuksen tulokset.

YLÄTEEMAT	Luottamuksen määritelmät	Luottamuksen rakentamisen edellytykset	Luottamuksen rakentamista haastavat tekijät
ALATEEMAT	Turvallisuuden tunne ja yhteistyön väline	Tasavertaisuus	Epäsymmetrinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä
	Luottamus ilmenee samanaikaisesti usealla eri tavalla	Ajan antaminen	Suuret asiakasmäärät ja työntekijöiden vaihtuminen
	Luottamus on vastavuoroista	Välittäminen	Asiantuntija-keskeisyys

Seuraavissa luvuissa esittelemme tarkemmin tutkimuksen tuloksena rakentuneita teemoja ja alateemoja. Käytämme aineisto-otteita teemojen havainnollistamiseksi. Valitut aineisto-otteet kuvaavat kunkin teeman ydinsisältöjä.

## LUOTTAMUKSEN MÄÄRITELMÄT

### Luottamus on turvallisuuden tunnetta ja yhteistyön väline

Kaikki osallistujat kuvasivat luottamusta sekä turvallisuuden tunteeksi että yhteistyön välineeksi, jolloin sillä oli sekä emotionaalinen että käytännöllinen arvo. Turvallisuuden tunne rakentui osallistujien mukaan siitä, että asiakas arvioi sosiaalityöntekijän aidosti pyrkivän auttamaan asiakaslasta ja hänen vanhempiaan sekä välittävän heidän tilanteestaan, kuten seuraavassa aineisto-otteesta käy ilmi:

*Kokemusasiantuntija (vanhempi) 2, paneeli 2: Siis mä aattelen et luottamus on kaiken laadukkaan, hyvän ja vaikuttavan yhteistyön pohja. (\_\_\_) Kyllä se vaikuttaa ihan kaikessa. Luottamus pitäisi olla parhaimmillaan syli, jossa sä saat levätä. Erityisesti sen vaikean elämäntilanteesi kanssa. Et herranjestas sentään, että nyt mulla on vihdoinkin sellainen paikka, että joku kannattelee mua. Ja joku oikeasti on mun kanssa tässä.*

Käyttäessään luottamuksesta metaforaa ”syli, jossa saa levätä” kokemusasiantuntijavanhempi kuvaa ilmaisuvoimaisesti luottamusta turvallisuuden tunteena, joka mahdollistaa sosiaalityöntekijään ja hänen kanssaan muodostuneeseen asiakassuhteeseen tukeutumisen, kannateltavana olon. Luottamuksen seurauksena asiakkaat kokivat turvalliseksi kertoa sosiaalityöntekijälle avoimesti asioistaan ja elämäntilanteestaan. Avoimuuden myötä oli mahdollista asettaa yhteiset tavoitteet ja aloittaa yhteinen työskentely. Tällöin vuorovaikutustilanteet sosiaalityöntekijän kanssa tuottivat asiakkaalle parhaimmillaan tukea, eikä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän resurssija mennyt toistensa epäilyyn tai vastustukseen, vaan ne voitiin suunnata yhteistyöhön.

### Luottamus ilmenee samanaikaisesti usealla eri tavalla

Osallistujat toivat esille, että lastensuojelun kohtaamiset eivät tapahtu tyhjiössä, vaan asiakkaat tuovat niihin mukanaan aiemmat luottamuksen ja epäluottamuksen kokemuksensa. Tämä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutuksessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä useampi luottamuksen muoto on samanaikaisesti läsnä: luottamus siihen, että maailma on turvallinen paikka, luottamus muihin ihmisiin ylipäätään, luottamus työntekijään sekä luottamus lastensuojeluun ja sosiaalipalvelujärjestelmään. Käytännössä siis aiemmat kokemukset ihmissuhteista ja palveluista vaikuttivat asiakkaiden mahdollisuuteen luottaa myös sosiaalityöntekijään lastensuojelun sosiaalityössä:

*Sosiaalityöntekijä 3, paneeli 2: Eihän aina perheet just välttämättä kerro tai on vaikka monestakin syystä luottamuspulaa tai ajatusta, että muuttuuko tämä tilanne ikinä ja onkohan mitään, mikä voi auttaa meitä ja muuta. (\_\_\_). Tavallaan se, että tuleeko edes sellaista halua itselle, että haluan tähän työskentelyyn lähteä. Ja varsinkin, jos on jossakin vaiheessa lähtenyt ja tulee vähän torjuttuksi tai hylkäämiskokemus.*

Mikäli asiakkaalla oli kielteisiä kokemuksia esimerkiksi luottamuksen rikkoutumisesta aiemmissa ihmissuhteissa tai viranomaiskohtaamisissa, se saattoi aiheuttaa kielteisen ennakoasenteen sosiaalityöntekijää kohtaan. Myös lastensuojelun asiakkuuden taustalla olevat stressaavat ja akuutit elämäntilanteet, jotka liittyvät esimerkiksi kriisiytyneisiin perhesuhteisiin, nuoren päihteiden käyttöön tai mielenterveysongelmiin, voivat itsessään vaikeuttaa luottamuksen syntymistä. Tällöin saattoi käydä niin, että vuoro-

vaikutustilanteissa sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän huomio suuntautui esille tullessiin ongelmiin ja niiden herättämiin tunteisiin, eikä luottamuksen rakentamiselle osana vuorovaikutusta jäänyt tilaa.

### Luottamus on vastavuoroista

Osallistujat esittivät luottamuksen vastavuoroisena siten, että sosiaalityöntekijän luottamus asiakkaaseen edesauttoi asiakkaan luottamusta sosiaalityöntekijään ja toisin päin. Sosiaalityöntekijän luottamus asiakkaaseen määriteltiin sosiaalityöntekijän avoimuudeksi, joka ilmenee esimerkiksi siten, että hän jakaa jotain henkilökohtaista omasta elämästään asiakkaan kanssa:

*Kokemusasiantuntija (nuori) 5, paneeli 2: Luottamus on molemminpuolista. Et tavallaan on vaikea luottaa työntekijään, jos ei saa minkäänlaista luottamusta takaisinpäin. Justiinsa näyttää et jos ei voi edes kertoa omaa lempiväriään. Mitä nyt viimeksikin tuli tässä sanottua, ja se, että on ehkä oikea ympäristö myös siihen. Et jos se pidetään sellaisena tenttinä toimistossa, että miten sulla nyt menee, ja kirjataan sanatarkkaan johonkin, että mitä sä sanot niin siitä tulee vähän sellainen et mieltä, että onko se luottamuksellinen keskustelu vai juuri sellainen kuulustelu, että mitä sä nyt oot tehnyt.*

Toive siitä, että sosiaalityöntekijä jakaisi jotain omasta elämästään, voidaan tulkita toiveeksi siitä, että myös hän asettautuisi haavoittuvaiseen asemaan, jossa asiakas on, ja loiventaisi näin työntekijän ja asiakkaan epäsymmetristä suhdetta. Asiakkaat joutuvat kertomaan työntekijälle hyvinkin yksityiskohtaisia asioita omasta elämästään, mutta työntekijällä puolestaan on oikeus pysyttäytyä ”kasvottomana virkamiehenä jakamatta itsestään mitään”, kuten eräs asiantuntijapaneelin osallistuja muotoili. Osallistujat kertoivat epäluottamusta luovina kokemuksinaan esimerkiksi, että sosiaalityöntekijät ja muut ammattilaiset eivät ole kysyttäessä kertoneet syntymävuottaan tai omien lastensa lukumäärää. Asiakkaan näkökulmasta tämä on näyttäytynyt työntekijän haluna ylläpitää etäisyyttä ja valta-asemaansa suhteessa asiakkaaseen.

Osallistujien mukaan luottamusta voi alkaa rakentaa vasta sitten, kun on saanut yhteyden sosiaalityöntekijään niin sanotusti henkilökohtaisella tasolla. Molemminpuolisen luottamuksen ilmentymäksi kuvattiin myös se, että olisi mahdollista keskustella vapaamuotoisesti ja ”off the record” siten, että sosiaalityöntekijä ei kirjaisi kaikkea asiakkaan sanomaa ylös vaan kuuntelisi ja keskittyisi vuorovaikutukseen kirjaamisen sijaan, mikä toisi tasavertaisuutta tilanteeseen.

## LUOTTAMUKSEN RAKENTAMISEN EDELLYTYKSET

### Tasavertaisuus

Osallistujien kuvauksista käy ilmi, että lastensuojelun sosiaalityö on luottamuksen rakentamisen kannalta erityinen konteksti, sillä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä on epäsymmetrinen suhde. Kokemusasiantuntijat korostivat, että sosiaalityöntekijän olisi pyrittävä tasavertaisuuteen vuorovaikutustilanteissa valta-asemastaan huolimatta:

*Kokemusasiantuntija (nuori) 5, asiantuntijapaneeli 1: Pitäisi päästä siitä ajatuksesta, että se sossu on (nuoren) yläpuolella. Tai onhan se käytännössä. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksiä ja on se aikuinen ja niinku vastaa niistä asioista. Mutta se, et se ei saisi mennä yli silleen, että tämä nuori on nyt mun alapuolella mitenkään. Vaan niinku et ollaan tasavertaisesti siinä kohtaamistilanteessa ja kaikissa tilanteissa. Et ollaan tasavertaisessa vuorovaikutuksessa. Vaikka se sosiaalityöntekijä tekeekin ne niinku päätökset.*

Sosiaalityöntekijät puolestaan pohtivat jännitettä, joka liittyy heidän tehtävänsä olla yhtäältä asiakkaiden tukena ja osoittaa empatiaa, mutta toisaalta pitää tilanne hallinnassa ja toimia ammatillisesti. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että empatian osoittamisesta huolimatta työntekijä ei voi mennä hallitsemattomasti mukaan asiakkaiden tunnereaktioihin:

*Sosiaalityöntekijä 3, asiantuntijapaneeli 3: Et mä aattelen, kuinka paljon annat itsestäsi ja omia tunteita. Jotenkin et sä et voi menettää hallintaa. Se, että joku tulee hätääntyneenä niin et säkin hätäännyt et pitää sen balanssin, koska se ei auta siinä tilanteessa. Tunnistat sen tunteen, mutta pystyy itse pysymään koossa. Tunnistat silti sen, mikä siinä on se tilanne.*

Valtaepäsymmetrioiden purkamiseen ja tasavertaisuuden luomiseen kohtaamisissa esiteltiin erilaisia keinoja. Tapaamisen agendasta on tärkeää neuvotella sen sijaan, että sosiaalityöntekijä yksipuolisesti toteaisi käsiteltävät asiat. Tilaa tulee olla myös asiakkaan kuulumisille ja tunteille sekä häntä askarruttaville kysymyksille. Myös tilajärjestelyt ovat merkityksellisiä. Tasavertaisuutta voi lisätä esimerkiksi kysymällä, missä asiakas haluaisi istua. Työntekijä voi hälventää virallista asetelmaa myös istumalla asiakkaan viereen sen sijaan, että istuu työtuolilla toimistopöytänsä takana.

### Ajan antaminen

Osallistujat korostivat, että luottamus vaatii kehittyäkseen aktiivista rakennustyötä ja aikaa. Luottamuksen rakentumista ei voi kiirehtiä, koska sosiaalityöntekijän ja asiakkaan pitää saada tutustua toisiinsa. Tutustumisvaiheessa korostettiin asiakkaan kuuntelua ja tilan antamista asiakkaan omille tulkinnoille. Kokemusasiantuntijat toivat esille myönteisiä kokemuksiaan siitä, kun sosiaalityöntekijä ei ole alkutapaamisilla nojannut aiempiin kirjauksiin asiakkaasta, vaan on pyytänyt ensin asiakasta itseään kertomaan tilanteestaan omin sanoin. Tällöin heidän suhteensa on voinut alkaa ”puhtaalta pöydältä”. Usein sosiaalityöntekijän on tarpeen tutustua myös aiempaan asiakasdokumentaatioon, mutta sen voi tehdä myös tapaamisen jälkeen.

Myös sosiaalityöntekijät korostivat aikaa ja asiakassuhteiden kestoa luottamuksen rakentamisessa:

*Sosiaalityöntekijä 4, paneeli 2: Sehän on et kun kaksi ihmistä tutustuu toisiinsa, niin se suhdehan rakentuu siinä pikkuhiljaa ja niiden tapaamisten myötä. Kun on kaksi tuntematonta, niin voiko kaksi tuntematonta koskaan sanoa, että heillä on heti luottamus? Mulle tulee sellainen, että se on suhteessa rakentuva juttu, vuorovaikutuksessa rakentuva juttu.*

Tapaamiskertojen ja tutustumisen myötä sosiaalityöntekijä saa tietoa asiakkaan elämäntilanteesta ja oppii myös, mikä asiakkaalle on tärkeää. Suhteeseen tulee osallistujien mukaan myös ennakoitavuutta, kun kumpikin suhteen osapuoli oppii tuntemaan toisen osapuolen toimintatavat. Ajan merkitys nostettiin esille myös siinä, että ei-akuuteissa tilanteissa asiakkaalle annetaan mahdollisuus reflektoida ja pohtia sosiaalityöntekijän tapaamisilla käsiteltyjä asioita sekä tarjottuja tukimuotoja, eikä päätöksiä tarvitse tehdä kiireellä heti, kun niitä käsitellään ensimmäisen kerran. Osallistujien kuvauksissa ajan antaminen ei kuitenkaan liittynyt pelkästään asiakassuhteen ajalliseen kestoan, vaan kyse oli myös ajankäytöstä yksittäisillä asiakastapaamisilla.

*Kokemusasiantuntija (vanhempi) 2: Turvastahan siinä on tosi paljon kysymys ja turvaa tarvitaan, jotta voi olla luottamusta. Sä sanoit siitä, että sosiaalityöntekijälle nuori on niinkun se yksi nuori muiden joukossa (viittaa kokemusasiantuntijanuoren aiempaan puheenvuoroon). Ja sitten taas nuorelle se on se aikuinen, josta niinku se hakee sitä jotakin apua ja tukea. Mä oon käyttänyt myös omassa perhekokonaisuudessa tätä et tällaista ajatusta, että kun me tullaan siihen sosiaalityöntekijän tai sosiaalityöntekijän ja työparin asiakkaaksi, niin me tullaan meidän koko elämän kanssa. Käsittele, ole kiltti ja käsittele sitä tilannetta sen vaatimalla vakavuudella. Et siinä hetkessä se meidän koko elämä on sun käsissäsi (\_\_\_) Ja sit tässä puhuttiin resurssikysymyksestä ja ajasta. Ajatellen, että me ei päästä hyvin kohtamisiin kuin murto-osassa tapauksissa niin kauan kuin meillä ei ole aikaa. Koska kohtaaminen ei tapahdu kiireessä. Se ei vaan tapahdu.*

Edellä esitettyssä puheenvuorossaan osallistuja tuo esille ajan merkityksen siinä, että tarvitaan aikaa kuuntelulle ja tunteiden käsittelylle. Erään toisen osallistujan sanoin ”ne asiat, joita käsitellään, eivät itsessään ole vaikeita. Niistä tulee vaikeita niihin liitettyjen tunteiden vuoksi”. Tämän takia kuulluksi ja kohdatuksi tulemiseen sekä tunteiden käsittelyyn tarvitaan riittävästi aikaa jokaisella asiakastapaamisella. Tämä tarkoittaa myös sitä, että sosiaalityöntekijän tulisi voida joka kohtaamisessa asettua kuulemaan asiakasta niin, ettei esimerkiksi juuri päättyneen edellisen tapaamisen tunnelma ole mielessä.

### Välittäminen

Erityisesti kokemusasiantuntijat toivat esille kokemuksiaan, joissa tutustumisen myötä esiin tulevat seikat ja niiden huomiointi ovat vahvistaneet luottamusta. Tällöin sosiaalityöntekijä on voinut esimerkiksi kysyä asiakkaan kiinnostuksen kohteesta tai tarjota asiakkaan suosimaa juomaa tai pientä syötävää, jolloin asiakkaalle on muodostunut tunne siitä, että työntekijä välittää hänestä ja hänen tilanteestaan.

*Kokemusasiantuntija (nuori) 5: Varsinkin jos on semmoinen tilanne, että mä oon vaikka maininnut, että mä tykkään nyt Pepsi Maxista ja sitten joku sossu tai joku tuo Pepsi Maxia sinne tapaamiseen silleen, että hei mä muistan, että sä sanoit, että sä tykkäät tästä. Tai että mullakin on aina ollut jotain omaa juotavaa tai evästä mukana. Että hei mä näin, että sulla oli viimeksi tätä, niin mä toin meille nyt eväksi tätä. Semmoinen vielä, että jos haluan lisätä siihen. Semmoinen, että hei mä muistin, että tää on sun mielestä hyvä. Tai näin. Niin siitä tulee semmoinen henkilökohtaisemman suhteen fiilis.*

Samalla välittämiseksi kuvattiin myös asiakkaan tunteiden huomiointi ja käsittely empaattisella ja kunnioittavalla tavalla:

*Kokemusasiantuntija (nuori) 4, paneeli 3: Mä muistan, että mulla on monta tilannetta ollut, missä se on mennyt yli. Tunteet on otanut vallan ja se on hävettänyt ja itkenyt ja on ollut kaikenlaisia tuntemuksia siinä tilanteessa. Ja sitten kuunnellaan hiljaa. Tosi ikävää, että se just tuntuu tuolta. Tosi ikävää, että sä oot kokenut sen tilanteen tuolla tavalla. Ja ehkä se triggeroi tietyllä tavalla, että se kuuntelee mua, mutta me ei keskustella sitä asiasta. Se kuulee, mitä mä sanon. Kuuntelee, mutta ei kuule. Joo, kuuntelee, mutta ei kuule. Vähän ehkä, että tosi harmi, ikävä kuulla. Ja toi on ehkä pahin. Se kuunteleminen on tärkeää. Mutta niin on mun mielestä*

*sen kuuntelemisen jälkeinen vaihe. Mitä sä teet sen jälkeen, kun sä oot kuunnellut? Okei, ikävää, että se just tuntuu tuolta. Mutta jos me palataan vielä tähän asiaan. Mä oon kuullut tuon lauseen niin monta kertaa. Ikävää, että se just tuntuu tuolta. Mutta jos me palataan vielä tähän, mitä käytiin tuossa aikaisemmin läpi. Se on täysin ignorattu se tunne silloin. Vaikka sä oisitkin kuullut sen. Mutta jos siitä ei keskustella, siitä ei käydä, että mikä sulle aiheuttaa tämän. No mitä me voidaan tehdä tälle? Niin eihän se... Se on tosi turhauttavaa.*

Kokemusasiantuntijanuori kuvasi edellisessä aineisto-otteesta tärkeäksi, että tunteita ei vain vuorovaikutuksellisin keinoin merkittäisi kuulluiksi, vaan että niitä aidosti purettaisiin ja käsiteltäisiin yhdessä sekä konkreettisesti huomioitaisiin siinä, miten työskentelejä jatketaan. Kokonaisuudessaan sosiaalityöntekijän välittäminen näyttäytyi asiakkaan kertoman ja toiveiden huomioimisena sekä hänen hyvinvoinnistaan huolehtimisena, mikä viestii asiakkaalle siitä, että työntekijä toivoo asiakkaalle hyvää ja pyrkii toimimaan hänen parastaan ajatellen.

### LUOTTAMUKSEN RAKENTAMISTA HAASTAVAT TEKIJÄT

#### Epäsymmetrinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä käyttää työssään julkista valtaa, ja sen oikea-aikainen käyttö on tietyissä tilanteissa välttämätön edellytys lapsen edun turvaamiselle ja lapsen suojelemiselle. Valta-asemalla on kuitenkin usein myös kielteisiä vaikutuksia luottamukseen asiakassuhteessa. Asiantuntijapaneelin osallistujat tunnistivat monenlaisia sosiaalityöntekijän valta-aseman ulottuvuuksia. Sosiaalityöntekijällä on laaja oikeus saada tietoa asiakkaan yksityiselämästä sekä asiakkaan kertomana että muiden viranomaisten kautta. Hänellä on oikeus puuttua asiakkaan ja hänen perheensä elämään tietyissä tilanteissa myös ilman asianosaisten suostumusta. Lisäksi sosiaalityöntekijä työskentelee viranhaltijana, ja hänellä on ikään kuin ammattirooli suojanaan, kun taas asiakkaat joutuvat paljastamaan hänelle hyvin henkilökohtaisia asioita yksityishenkilöinä. Tämä vaikeuttaa osallistujien mukaan luottamuksen rakentamista:

*Sosiaalityöntekijä 3, paneeli 1: ite oon aina ajatellut, että mehän käsitellään tosi vaikeita asioita tosi semmosia henkilökohtaisia asioita, tosi semmosia haavoittavia asioita, ja semmosia mistä ei haluttaisi välttämättä ehkä puhuakaan. Ja voi olla tosi vaikeeta avata niitä ihan vieraille ihmiselle. Mutta että myös niistä, kun tehdään vaikeita päätöksiä, kun joudutaan toimimaan viranomaisroolissa ja viranomaistehtävissä, niin jotenkin se, että vaikka meillä ois kuinka vaikea asia, jota pitäisi viedä läpi, niin jotenkin se, että toivois, että sen pystyy tekemään kunnioittavasti ja tavaltaan ilman, että tarvii korostaa mitenkään sitä valta-asemaa tai mitään sellaista, kun on kuitenkin sellaisessa roolissa, että joutuu tekemään niit vaikeita päätöksiä.*

Valta-asema kuvattiin lastensuojelun sosiaalityöhön kuuluvana välttämättömyytenä, mutta sekä kokemusasiantuntijat että sosiaalityöntekijät esittivät toiveen siitä, että tätä asemaa ei korostettaisi asiakassuhteissa. Ilman pyrkimystä valtaepäsymmetrian liennyttämiseen ja tasavertaisuuteen vuorovaikutustilanteissa luottamusta on vaikeaa rakentaa. Lisäksi on tärkeää olla selkeä sen suhteen, missä asioissa asiakas voi käyttää itsemääräämisoikeuttaan ja tehdä valintoja. Osallistujien mukaan lastensuojelun asiakkaana oleminen on mahdollista ilman luottamusta, mutta tällöin yhteistyö

asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä ei ole toimivaa, eikä muutostyö mahdollista, koska resurssit menevät yhteistyön motivoimiseen ja yhteisiä työskentelyn tavoitteita on vaikeaa asettaa. Lisäksi ilman luottamusta ja kokemusta omista vaikutusmahdollisuuksista lapsen tai vanhempien on vaikeaa olla aktiivisena toimijana omassa asiassaan.

### Suuret asiakasmäärät ja työntekijöiden vaihtuvuus

Osallistujat kuvasivat luottamusta haittaaviksi tekijöiksi sosiaalityöntekijöiden suuria asiakasmääriä ja työntekijöiden vaihtuvuutta. Suuret asiakasmäärät vaikuttivat siten, että sosiaalityöntekijä ei ollut aina tavoitettavissa asiakkaan ottaessa yhteyttä, tapaamisia oli liian harvoin ja järjestetyt tapaamiset olivat lyhyitä:

*Sosiaalityöntekijä 3, paneeli 2: Ja mun mielestä jotenkin tässä, kun skrollaa omaa työhistoriaa ja muuta, ajattelen, että sillä on tosi merkittävä rooli, että minkä verran sulla on asiakkaita. Nyt on rajattu siihen 35:een ja mahdollisesti avohuollossa tulee siihen 30:een se raja, niin silloin myös työntekijällä on tosiasiallisesti paljon paremmat mahdollisuudet olla tavoitettavissa ja ottaa yhteyttä ja pitää sitä yhteyttä. Että kun kuulee paljon siitä, että on tosi vaikea saada kiinni ja muuta, nii mä ainakin ite tunnistan sen, että mitä enemmän sinulla on asiakkaita, sitä vähemmän sinulla tosiasiallisesti on aikaa.*

Asiakkaiden mukaan on vaikeaa luottaa sosiaalityöntekijään, mikäli häneen ei saa yhteyttä tai mikäli tapaamisilla on kiireen tuntu. Myös sosiaalityöntekijät toivat esille suuren asiakasmäärän ja sitä kautta kiireen vaikutuksen vuorovaikutukseen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakastapaamisen lopussa olisi hyvä tehdä yhteen-veto tapaamisesta asiakkaan kanssa ja sen jälkeen myös itsekseen tai työparin kanssa reflektoida tapaamisen kulkua erityisesti, jos tapaamisella on käsitelty vaikeita asioita tai tunteita. Tällöin myös sosiaalityöntekijän on helpompaa olla seuraavalle asiakkaalle läsnä. Aina tällaista aikaa tapaamisen purkuun ei kuitenkaan ole, vaan seuraava asiakas saattaa tulla edellisen perään. Myös sosiaalityöntekijöiden vaihtumista kuvattiin luottamusta rikkovana tekijänä, joka vaikuttaa myös asiakkaan haluan rakentaa luottamusta uuden työntekijän kanssa:

*Kokemusasiantuntija (nuori) 5, paneeli 2: Ja siis kyllähän toi vaihtuvuus vaikuttaa tosi paljon. Et jos miettii, että mulla on nyt neljäs sossu tänä vuonna meneillään jälkihuollon puolella, niin tulee sellainen fililis itelläkin, että miksi mä lähtisin rakentamaan luottamussuhdetta. Viimeksi mulla oli oikeastaan ihan ok sossu se, joka tuli sen ensimmäisen tilalle. Se toka sossu oli ihan jees. Ja mä olin silleen, että tästä voi tulla jotain. Ei se haittaa, että tää vaihtu. Ja sit se oli siis lopettanut ilmoittamatta mulle. Kuulin siinä vaiheessa, kun yritin ottaa yhteyttä tähän sossuun, että ei mulla oo sellaista. Et vähän tulee sellainen et niin, tän kanssa aattelin rakentaa luottamussuhdetta ja nyt sitä ei enää ole. Sitten tuli uus sossu, joka lähti ennen kuin mä ehin ees puhua hänen kanssaan. Nyt on se neljäs.*

Edellisessä puheenvuorossa kokemusasiantuntijanuori kuvasi miten sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa siihen, että hän ei koe järkevänä ikään kuin sitoutua suhteeseen uuden työntekijän kanssa, mikäli on vaara, että sosiaalityöntekijä vaihtuu taas pian. Sosiaalityöntekijän vaihtuminen ilman ilmoitusta asiakkaalle voi osallistujien mukaan tuottaa myös pettymyksen, sillä siitä tulee tunne, että ”on vain yksi nuori muiden joukossa, josta ei tarvitse

välittää”. Lisäksi uuden työntekijän kanssa joutuu aloittamaan aina asiakassuhteen alusta, jolloin resursseja menee suhteen luomiseen, ennen kuin päästään tavoitteelliseen työskentelyyn.

### Asiantuntijakeskeisyys

Asiantuntijakeskeisyyttä kuvattiin lastensuojelun sosiaalityön piirteenä ja myös luottamusta haastavana tekijänä, sillä se vahvistaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän epäsymmetristä suhdetta. Asiantuntijakeskeisyydellä tarkoitettiin erityisesti sitä, että asiakas itse ei ole tullut kuulluksi tapaamisen aikana, vaan sosiaalityöntekijä ja muut ammattilaiset ovat käyttäneet puheenvuoroja ja puhuneet asiakkaan asioista kuuntelematta aktiivisesti itse asiakasta ja antamatta tilaa hänen näkemyksilleen ja tulkinnoilleen:

*Kokemusasiantuntija (nuori) 3: Ja just tost niinku mulle tuli mieleen, että miten tärkeää on se nuoren itsensä kuuntelu. Tai silleen mulla tulee aina tosi vahvasti mieleen tällaiset neuvottehutilanteet koska mulla ei ole niistä kauheen hyviä kokemuksia. On toki hyviä kokemuksia, mutta valitettavasti enemmän epäonnistuneita kokemuksia. Ja se johtuu just siitä, että mua ei oo kuultu niissä. Et on parhaillaan ollut... muistan... Mulla oli yhdessä vaiheessa sellaisia palaveriteita, missä oli minä plus yhdeksän aikuista samaan aikaan. Ja sit se on sellaiset niinku pallonheittäily niiden aikuisten välillä että mä oon silleen kolmanten pyörän, kymmenentenä pyöränä istumassa ja kuuntelemassa kaksi tuntia, kun mun asioista puhutaan. Niiden sossujen kanssa, kahden eri laitoksen johtajien, eri omaohjaajien. Täks kenen... kahden eri laitoksen psykologin kanssa. Ja sit ne niinku heittelee sitä palloa toisillensa ja lukevat niitä mun papereita. Ja sit mä istuin siellä silleen, et okei, kiva täs päätetään mun elämää liittyvistä asioista. Mut sit mua ei olla kuultu siellä.*

Myös sosiaalityöntekijät toivat esille huolensa siitä, että ajan puute asiakasta kohden tapaamisissa voi korostaa asiantuntijakeskeisyyttä ja johtaa asiakkaan näkökulman ja tunteiden ohittamiseen. Tällöin edetään pahimmillaan ammattilaisten valmiiksi määrittelmän agendan mukaan kuulematta tarpeeksi asiakasta ja hänen näkemystään siitä, mitä asioita tapaamisessa olisi tärkeää käsitellä:

*Sosiaalityöntekijä 2: Mikä on epäonnistunut vuorovaikutustilanne? niin onko se sitten semmoinen, että meillä ei ole aikaa siihen (kohtaamiseen)? Ja meillä on jotkut reunaehdot, joku neuvottelu jossa on joku agenda, mistä meidän pitää keskustella eli me ei keskustella siitä, mistä meidän pitäisi keskustella?*

Osallistujat kuvasivat asiantuntijakeskeisyyttä asiakaskeskeisyyden vastakohtaksi. Asiakaskeskeisyydeksi kuvattiin erityisesti sitä, että asiakas on tapaamisen keskiössä, häntä kohdellaan oman tilanteensa asiantuntijana ja kuunnellaan. Käytännössä asiakaslähtöisyys toteutuisi esimerkiksi siten, että asiakkaalla olisi mahdollisuus osallistua tapaamisen agendan määrittelyyn.

### JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa olemme tarkastelleet kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kuvauksia luottamuksen määrittämisestä, edellytyksistä sekä haastavista tekijöistä. Tutkimukseen osallistujat määrittivät luottamuksen turvallisuuden tunteeksi ja yhteistyön välineeksi, kuten muissakin tutkimuksissa (Cossar ym., 2014; Lefevre ym., 2017; Mason ym., 2020; Heino & Jaakola, tulossa 2025). Tällöin asiakkaat pystyivät uskomaan siihen, että sosiaalityöntekijä haluaa toimia heidän parhaakseen. Lisäksi luottamuksen

vastavuoroisuus nousi keskeiseksi tässä tutkimuksessa aiempien tutkimusten tavoin (esim. Cossar ym., 2014).

Osallistajat kuvasivat luottamusta aktiivista rakentamista vaativana yhteistyön elementtinä. Tällöin luottamuksen edellytyksiksi muodostuivat tasavertaisuus, ajan antaminen ja sosiaalityöntekijöiden pysyvyys sekä välittäminen. Luottamuksen rakentamista haastaviksi tekijöiksi osallistajat kuvasivat epäsymmetristä suhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, suuria asiakasmääriä, työntekijöiden vaihtuvuutta ja asiantuntijakeskeisyyttä. Näin ollen luottamuksen edellytykset ja haastavat tekijät muodostuivat toistensa vastakohdiksi. Näitä tuloksia olisi hyvä hyödyntää käynnissä olevan lastensuojelulainsäädännön kokonaisuudistuksen tukena ja varmistaa, että sosiaalityöntekijällä on tarvittavat resurssit ja aikaa asiakkailleen.

### *”Osallistajat kuvasivat luottamusta aktiivista rakentamista vaativana yhteistyön elementtinä.”*

Lastensuojelun sosiaalityöhön erityisenä institutionaalisenä kontekstina sijoittuvassa ammatillisessa vuorovaikutuksessa korostuu kysymys siitä, miten työntekijän käyttämä vuorovaikutustyyli tukee luottamuksen rakentamista. Tässä tutkimuksessa esitetyt luottamuksen edellytykset tulevat ilmi useiden vuorovaikutusta tukevien menetelmien kuvauksissa. Yhtenä esimerkkinä tästä on dialogisuus (esim. Alhanen, 2024; Arnkil, 2020), jossa painottuvat toisen osapuolen kuuntelu, kunnioittava suhtautuminen, vastavuoroisuus, yhteinen ihmettely sekä jännitteiden työstäminen.

Toisena esimerkkinä on motivoiva haastattelu, joka on alun perin päihdetyöhön kehitetty asiakaslähtöinen ohjausmenetelmä (Miller & Rollnick, 2023). Sen painotus yhteistyöhön, empatian osoittamiseen ja asiakkaan autonomian korostamiseen vahvistaa tutkitusti asiakkaiden sitoutumista lastensuojelun työskentelyyn (Forrester ym., 2019).

### *”Tunnetyn merkitys korostui, sillä sosiaalityöntekijältä toivottiin läsnäoloa, kuuntelua, asiakkaan huomiointia ja itsestään kertomista.”*

Motivoivan haastattelun tarjoamia välineitä luottamuksen rakentamiseen ja valtaepäsymmetrian loiventamiseen asiakastilanteissa ovat asiakkaan aktiivinen kuuntelu ja kuulluksi tulemisen kokemuksen vahvistaminen muun muassa avoimien kysymysten, heijastavan kuuntelun ja yhteenvetojen avulla (Forrester ym., 2021). Motivoivaa haastattelua lastensuojelussa tutkineet ja kehittäneet Forrester ja kumppanit (2021) korostavat myös tapaamisten agendasta neuvottelua yhdessä asiakkaan kanssa, minkä tärkeys tuli esiin tässäkin tutkimuksessa.

Lefevren ja kumppaneiden (2017) mukaan sosiaalityöntekijän täytyy tehdä niin sanottua tunnettyä, jotta hän voisi saada asiakkaan luottamuksen. Myös tässä tutkimuksessa tunnetyn merkitys

korostui, sillä sosiaalityöntekijältä toivottiin läsnäoloa, kuuntelua, asiakkaan huomiointia ja itsestään kertomista. Tunnetty puolestaan vaatii erityisesti ajallisia resursseja. Koska ajan antamisen merkitys luottamuksen rakentamisessa korostui tässä tutkimuksessa, pohdimme Bozalekin (2020) esiin tuomaa ajatusta hitaasta sosiaalityöstä (*slow social work*). Tällöin luovutaan tehokkuuden ajatuksesta sosiaalityössä ja keskitytään asiakastapaamisten laatuun määrän sijaan sekä asiakassuhteeseen byrokraattisen suorittamisen sijaan. Hitaassa sosiaalityössä priorisoidaan luottamuksen rakentaminen, läsnäolo, vastavuoroisuus vuorovaikutuksessa sekä yhteisen reflektion tuottaminen asiakkaan kanssa. Tässä suhteessa hitaan sosiaalityön vuorovaikutusihanteet tulevat lähelle sekä dialogisuutta (Alhanen, 2024; Arnkil, 2020) että motivoivaa haastattelua, jossa haastetaan posessorientoitunut nopea eteneminen ottamalla aikaa asiakkaan motivaation tutkimiselle, herättelylle ja vahvistamiselle (Forrester ym., 2021).

### *”Olisi myös hyvä pohtia sitä, millä tavoin luottamuksen rakentamisen keinoja voisi sisällyttää entistä vahvemmin vuorovaikutustaitojen opetukseen sosiaalityön perustutkinto- ja täydennyskoulutuksessa.”*

Tutkimuksessamme olemme tarkastelleet analyttisesti tärkeää ja vähän tutkittua aihetta pyrkimyksenämme eritellä luottamusta ja sen rakentamista. Tällä tavalla tuomme kontribuutiomme sekä luottamusta koskevaan tieteelliseen keskusteluun että sosiaalityön ja laajemminkin kasvatus- ja sosiaalialan käytäntöihin. Tutkimuksemme rajoituksena voidaan pitää aineistomme pienuutta ja sitä, että fokusryhmähaastatteluihin osallistuneet henkilöt olivat yhdeltä paikkakunnalta ja valikoituneet siten, että he olivat valmiiksi kiinnostuneita kehittämään vuorovaikutusosaamistaan. Jatkossa luottamusta lastensuojelun sosiaalityössä olisi syytä tarkastella analyttisesti isompien, laadullisten ja määrällisten sekä valtakunnallisten, asiakkailta, sosiaalityöntekijöiltä ja lastensuojelun yhteistyökumppaneilta kerättyjen aineistojen valossa. Tällöin huomiota tulisi kiinnittää erityisesti paitsi luottamuksen tasoon, myös luottamuksen sisältöihin ja määritelmiin, sen rakentamisen mekanismeihin, luottamuksen kohteisiin sekä sen rakentamisen tapoihin. Luottamuksen analyttisen tarkastelun jälkeen ja pitkällä aikavälillä olisi myös hyvä pohtia sitä, millä tavoin luottamuksen rakentamisen keinoja voisi sisällyttää entistä vahvemmin vuorovaikutustaitojen opetukseen sosiaalityön perustutkinto- ja täydennyskoulutuksessa. ●

*Artikkeli on toteutettu TAITAVA-hankkeen (Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla, 2023–2024) ja LURA-hankkeen (Luottamuksen rakentaminen lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan, 2024–2025) osana. Kumppaakin hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö.*



## AVAINSANAT:

luottamus, lastensuojelun sosiaalityö, kokemusasiantuntijavanhemmat, kokemusasiantuntijanuoret, lapset, perheet

## SIDONNAISUUDET:

ei sidonnaisuuksia

## LÄHTEET:

- Alecu, A. I. (2019). Putting a Face to Institutions: Professionals and Generalized Trust. *Professions and Professionalism*, 9(2). <https://doi.org/10.7577/pp.3100>
- Alhanen, K. (2024). Dialogikirja. Into Kustannus.
- Arnkil, T. E. (2020). Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen. Ennakointialogin vetäjien käsikirja. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.
- Bacon, G., Sweeney, A., Batchelor, R., Grant, C., Mantovani, N., Peter, S., Sin, J. & Lever Taylor, B. (2023). At the Edge of Care: A Systematic Review and Thematic Synthesis of Parent and Practitioner Views and Experiences of Support for Parents with Mental Health Needs and Children's Social Service Involvement. *Health & Social Care in the Community*. 1–33. <https://doi.org/10.1155/2023/6953134>
- Baier, A. (1994). *Moral Prejudices: Essays on Ethics*. Harvard University Press.
- Bozalek, V. (2020). Propositions for Slow social work. Teoksessa V. Bozalek & B. Pease (toim.), *Post-Anthropocentric Social Work. Critical Posthuman and New Materialist Perspectives* (s. 83–94). Routledge.
- Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. Sage.
- Cossar, J., Brandon, M. & Jordan, P. (2014). 'You've got to trust her and she's got to trust you': children's views on participation in the child protection system. *Child and Family Social Work*, 21(1), 103–112. <https://doi.org/10.1111/cfs.12115>
- Forrester, D., Westlake, D., Killian, M., Antonopolou, V., McCann, M., Thurnham, A., ... & Hutchison, D. (2019). What Is the Relationship between Worker Skills and Outcomes for Families in Child and Family Social Work? *The British Journal of Social Work* 49(8), 2148–2167. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy126>
- Forrester, D., Wilkins, D. & Whittaker, C. (2021). *Motivational Interviewing for Working With Children and Families*. Jessica Kingsley Publishing.
- Heino, E. & Jaakola, A.-M. (tulossa 2025). Lastensuojelu vaativana kontekstina luottamuksen rakentamiselle – Sosiaalityöntekijöiden näkökulma. Teoksessa A. Kääriäinen, P. Puurinen, R.-L. Kinni & A. Pehkonen (toim.), *Vaativa sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Sosiaalityön tutkimuksen seura*.
- Heino, E., Kalm-Akubardia, M., Koskinen, T., Jaakola, A.-M., Kangas-Kalinen, A., Lamponen, T. & Sarin, I. (tulossa 2025). Building trust with children, parents, and families in social work context – scoping review. *Child and Family Social Work*.
- Heino, E. & Lillrank, A. (2020). Institutionaalisen luottamuksen rakentuminen - maahanmuuttajataustaiset perheet perus- ja vammaispalvelujen käyttäjänä. *Sosiologia*, 57(4), 1–26. <https://journal.fi/sosiologia/article/view/124578>
- Heino, E. (2016). Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81(2), 127–137. <http://www.julkari.fi/handle/10024/131089>
- Juhasz, I. & Skivenes, M. (2016). The Population's Confidence in the Child Protection System – A Survey Study of England, Finland, Norway and the United States (California). *Social Policy & Administration*, 7, 1330–1347. <https://doi.org/10.1111/spol.12226>
- Kouvo, A. (2011). The sources of generalized trust and institutional confidence in Europe. *Finnish Journal of Social Research*, 4, 29–40. <https://doi.org/10.51815/fjsr.110703>
- Lastensuojelulaki 2007/417. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lefevre, M., Hickle, K., Luckcock, B. & Ruch, G. (2017). Building Trust with Children and Young People at Risk of Child Sexual Exploitation: The Professional Challenge. *The British Journal of Social Work*, 47(8), 2456–2473. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw181>
- Ma, J., Schaubroeck, J. M. & LeBlanc, C. (2019). Interpersonal trust in organizations. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.167>
- Mason, C., Taggart, D. & Broadhurst, K. (2020). Parental Non-Engagement within Child Protection Services—How Can Understandings of Complex Trauma and Epistemic Trust Help?. *Societies*, 10(4), 93. <https://doi.org/10.3390/soc10040093>
- Miller, W. & Rollnick, S. (2023). *Motivational Interviewing. Fourth Edition. Helping People Change and Grow*. Guilford Press.
- Nissen, M. A. & Engen, M. (2021). Power and care in statutory social work with vulnerable families. *Ethics and social welfare*, 15(3), 279–293. <https://doi.org/10.1080/17496535.2021.1924814>
- OECD. (2021). *Drivers of Trust in Public Institutions in Finland, Building Trust in Public Institutions*, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/52600c9e-en>.

## LÄHTEET:

---

- Pietilä, I. (2010). Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa vuorovaikutuksen kenttänä. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), Haastattelun analyysi (s. 179–203). Vastapaino.
- Pösö, T. (2007). ”Lastensuojelun puuttuva tieto.” Teoksessa R. Nätkin & J. Vuori (toim.), Perhetyön tieto (s. 65–82). Vastapaino.
- Rothstein, B. & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441–459. <https://doi.org/10.5129/001041508X12911362383354>
- Rothstein, B. (2011). *The Quality of Government. Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective*. The University of Chicago Press.
- Rothstein, B. & Uslaner, E. M. (2005). All for All: Equality, Corruption, and Social Trust. *World Politics*, 58(1) 41–72. <https://doi:10.1353/wp.2006.0022>
- Skivenes, M. & Benbenishty, R. (2022). Populations trust in the child protection system: A cross-country comparison of nine high-income jurisdictions. *Journal of European Social Policy*, 32(4), 422–435. <https://doi.org/10.1177/09589287221088172>
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge University.
- Valtioneuvosto (2023) Lastensuojelun visio korostaa luottamusta ja vaikuttavuutta. Tiedote. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/lastensuojelun-visio-korostaa-luottamusta-ja-vaikuttavuutta>.