
Eveliina Heino & Hanna Kara

Luottamuksen rakentuminen vieraskielisen vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaamana

Tiivistelmä

Tarkastelemme tutkimuksessamme sitä, millaisena sosiaalityöntekijät kuvaavat luottamuksen rakentumista vieraskielisen vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimuksen aineistona toimivat 29 sosiaalityöntekijän vastaukset keväällä 2022 toteutettuun laadulliseen kyselyyn. Analysoimme aineiston refleksiivisen temaattisen analyysin avulla. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät tarkastelevat luottamusta kolmen keskeisen teeman sisällä: tuen ja kontrollin läsnäolo lastensuojelun sosiaalityössä, sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien erilaiset taustat sekä tulkkivälitteinen työskentely. Teemojen kautta hahmottuu, millaisen kontekstin lastensuojelun sosiaalityö luo luottamuksen rakentumiselle, mitkä ovat luottamuksen kohteita, mitkä tekijät haastavat luottamusta ja millä eri tavoilla sosiaalityöntekijät pyrkivät rakentamaan luottamusta monikielisessä vuorovaikutuksessa vanhempien kanssa.

Avainsanat: luottamus, vieraskieliset vanhemmat, lastensuojelu, asioimistulkkaus, tulkkivälitteinen työskentely

Johdanto

Tarkastelemme artikkelissamme sitä, millaisena sosiaalityöntekijät kuvaavat luottamusta ja sen rakentumista vieraskielisten vanhempien kanssa lastensuojelun sosiaalityössä. Fokuksemme on vanhempien luottamuksessa sosiaalityöntekijöitä ja lastensuojelua kohtaan sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Artikkelini yhdistää kaksi Suomessa vähän tutkittua aihetta: niin työskentelystä vieraskielisten asiakkaiden kanssa lastensuojelussa kuin luottamuksesta lastensuojelun sosiaalityössä on vain vähän tutkimusta. Tutkimuksen aineisto koostuu 29 sosiaalityöntekijän vastauksista vuonna 2022 toteutettuun laadulliseen kyselyyn, jota analysoimme refleksiivisen temaattisen analyysin keinoin.

Aiempien tutkimusten mukaan lapsen luottamus sosiaalityöntekijään on erityisen tärkeää, jotta sosiaalityöntekijä saa tietoa lapsen tilanteesta ja voi puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa lapsen hyvinvointia uhkaaviin tekijöihin (Cossar ym. 2014; Lefevre ym. 2017). Myös vanhempien luottamus lastensuojeluun ja sosiaalityöntekijään on merkityksellistä, jotta lapsi ja koko perhe saavat tarvitsemansa tuen ja jotta yhteistyö perheen tilanteen muuttamiseksi olisi mahdollista (Mason ym. 2020; Heino ym. 2024b). Luottamuksen merkitystä korostetaan myös valtakunnallisessa lastensuojelulainsäädännön kokonaisuudistuksessa, joka käynnistyi vuonna 2022. Lastensuojelun vision keskeiseksi teemaksi on tässä prosessissa määritelty lapsen ja hänen läheistensä luottamus lastensuojeluun ja sen vaikuttavuuteen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Man ja kumppaneiden (2019) mukaan vallankäyttö ja haavoittuvaisuus ovat aina läsnä luottamussuhteessa, jossa luottaja on jollakin tavoin riippuvainen luotetusta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on valta puuttua perheiden yksityisyyteen ja oikeuksiin jopa vastoin eri asianosaisten tahtoa, ja lastensuojelun kontekstissa asiakkaiden ja työntekijöiden välinen valtaepätasapaino on näin ollen ilmeinen. Sosiaalityöntekijällä on kaksoisrooli sekä tuen tarjoajana että kontrollin harjoittajana (Pösö 2007). Heino ja Lillrank (2020) ovat huomauttaneet, että vuorovaikutustilanteissa asiakkaan vieraskielisyys vahvistaa sosiaalityön palvelukohtaamisissa jo valmiiksi läsnä olevia valtaepäsymmetrioita luomalla tilanteen, jossa työntekijällä on asiantuntija- ja päätösvallan lisäksi institutionaaliseen kieleen ja kommunikaatioon liittyvää valtaa.

Lastensuojeluprosessi etenee siten, että lastensuojeluasian tultua vireille lastensuojeluilmoituksen tai muun ilmoituksen kautta sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä arvioi välittömästi lapsen kiireellisen lastensuojelun tarpeen sekä tarvittaessa toteuttaa palvelutarpeen arvioinnin ja selvittää laajemmin lastensuojelun tarpeen. Mikäli sosiaalityöntekijä toteaa lastensuojelun tarpeen, asiakkuus alkaa (Lastensuojelulaki 417/2007; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Vaikka lapsi on virallisesti asiakas, työskentely vanhempien kanssa on keskeistä. Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lastensuojelun työntekijöiden on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään sekä ohjattava lapsi ja perhe lastensuojelun piiriin järjestämällä tarvittavia tukitoimia. Laissa säädetyin edellytyksiin lapsi voidaan ja tulee sijoittaa kodin ulkopuolelle. Lastensuojelu jakaantuu kiireellisiin toimiin, lastensuojelun tarpeen arviointiin, avohuoltoon, sijaishuoltoon ja jälkihuoltoon. Tässä tutkimuksessa tarkastelemme lastensuojelua laajasti, keskittämättä huomiota yksittäiseen lastensuojelun tehtävään.

Tilastokeskuksen (2024) mukaan vieraskielisten – eli jotakin muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvien henkilöiden – määrä on kasvanut Suomessa erityisesti 1990-luvulta lähtien, ja vuoden 2023 lopussa heitä oli 558 294 henkilöä eli yhdeksän prosenttia koko väestöstä. Suomessa toteutetuista tutkimuksista ja selvityksistä (Ikonen ym. 2017; Kääriälä ym. 2020; Anis & Malin 2023) käy ilmi, että ulkomaalaistaustaisilla nuorilla on enemmän kodin ulkopuolisia sijoituksia kuin valtaväestöllä. Myös kansainvälisissä tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota siihen, että eri kielellisiin ja etnisiin vähemmistöihin kuuluvat lapset ja nuoret ovat yliedustettuina lastensuojelun asiakkaissa (Fylkesnes ym. 2018; Kelly & Varghese 2018).

Anis ja Malin (2023) esittävät, etteivät lastensuojelun avohuolto ja lasten ja perheiden palvelut tue eritaustaisia perheitä riittävän varhaisessa vaiheessa eivätkä ota huomioon maahanmuuttoon liittyviä erityiskysymyksiä, kuten vanhempien sosiaalisen verkoston vähyyttä. Aiemmissä tutkimuksissa on myös pohdittu sitä, missä määrin vähemmistöihin kuuluvien ja rodullistettujen perheiden heikko sosioekonominen asema sekä sosiaalityöntekijöiden ennakkoluulot vaikuttavat työskentelyyn (Barn 2007; Kelly & Varghese 2018). Lisäksi on esitetty, että sosiaalityöntekijät arvioivat vähemmistöihin kuuluvia perheitä eri tavoin kuin valtaväestöön kuuluvia perheitä ja että samanlaiset riskitekijät saatetaan tulkita vakavammiksi, kun kyse on vähemmistöön kuuluvasta perheestä (Keddell & Hyslop 2019).

Artikkelimme etenee siten, että seuraavaksi esittelemme lähestymistapamme luottamusta kohtaan ja käsittelemme aiempia tutkimuksia luottamuksesta sosiaalipalveluiden sekä lastensuojelun kontekstissa. Tämän jälkeen kuvaamme aineistoamme, menetelmällisiä valintojamme ja aineiston analyysia. Tulosluvuissa kuvaamme tutkimuksemme tuloksia ja johtopäätösluvussa pohdimme tulosten merkitystä luottamuksen tutkimuksen ja kielellistä moninaisuutta huomioivan asiakastyön näkökulmista.

Luottamus ja kielellinen moninaisuus sosiaalipalveluiden sekä lastensuojelun kontekstissa

Luottamus yhteiskunnan instituutioihin on aiemmassa tutkimuksessa määritelty myönteiseksi ilmiöksi, joka edistää demokratiaa, yhteiskunnan jäsenten välistä solidaarisuutta ja yhteiskunnan vakautta (Luhmann 1988; Sztompka 1999; Rothstein & Stolle 2008). Tutkimuskirjallisuudessa on muodostunut tavaksi jakaa luottamus kahteen eri muotoon, jotka ovat yhtäältä luottamus (*trust*) henkilöitä kohtaan ja toisaalta luottavaisuus (*confidence*) abstrakteja järjestelmiä tai instituutioita kohtaan. Luottamus henkilöitä kohtaan voidaan edelleen jakaa tiettyyn henkilöön kohdistuvaan luottamukseen tai yleistyneeseen luottamukseen tiettyä ihmisryhmää tai yleensä muita ihmisiä kohtaan (Luhmann 1988; Sztompka 1999). Sosiaalityön asiakaskohtaamisissa ovat usein läsnä luottamuksen eri muodot. Yhtäältä asiakastapaamisissa on kyse henkilöiden välisistä yksittäisistä kohtaamisista, ja toisaalta sosiaalityöntekijä toimii lastensuojelun instituution ja julkisen vallan edustajana. Tällöin yksittäisissä asiakaskohtaamisissa on läsnä myös luottamus tiettyä instituutiota tai koko yhteiskuntaa kohtaan (Turtiainen 2012; Heino 2016; Heino & Lillrank 2020; Pirkkalainen ym. 2022).

Olemme tutkimuksessamme kiinnostuneita sosiaalityöntekijöiden omista luottamuksen määritelmistä ja siksi nojaamme yleisesti käytettyyn ja väljään luottamuksen määritelmään. Näin ollen lähestymme luottamusta odotukseksi siitä, että se keneen luotetaan ei tarkoituksellisesti vahingoita luottajaa ja toimii hyväntahtoisesti luottajaa kohtaan (Rothstein & Stolle 2008). Luottajan näkökulmasta katsottuna luottamuksen nähdään lisäävän ennustettavuutta, vähentävän ahdistusta ja epäilyä sekä vapauttavan resursseja, sillä luottaessa ei joudu olemaan jatkuvasti

valppaana (Sztompka 1999). Epäluottamus voi perustua aiempiin kielteisiin kokemuksiin henkilökohtaisissa suhteissa tai suhteissa viranomaisiin, jolloin se voi toimia keinona suojautua vastaavilta kokemuksilta (Mason ym. 2020).

Kansainvälisessä vertailussa Suomi sijoittuu kärkeen instituutioihin kohdistuvassa luottamuksessa. OECD:n (2021) tutkimuksen mukaan Suomessa suurin osa valtaväestöön kuuluvista vastaajista luottaa useimpiin julkisiin instituutioihin. Suomessa asuvien vieraskielisten henkilöiden luottamus julkisiin instituutioihin, kuten poliisiin ja oikeuslaitokseen sekä koulu-, sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään, on myös vahvaa (Pitkänen ym. 2019). Lisäksi valtaväestöön kuuluvien vastaajien luottamus lastensuojeluun on ollut kansainvälisessä vertailussa korkea (Juhász & Skivenes 2017; Skivenes & Benbenishty 2022).

Suomessa asuvien vieraskielisten vanhempien luottamuksesta nimenomaan lastensuojelun sosiaalityöhön ei ole löydettävissä tutkimuksia. Yhdysvalloissa (Slayter & Kriz 2015) ja Norjassa (Aure & Dauksas 2021; Handulle & Vassenden 2021; Tembo ym. 2021) tehdyissä tutkimuksissa on käynyt ilmi, etteivät maahanmuuttajataustaiset ja kielellisiin vähemmistöihin kuuluvat vanhemmat luota lastensuojelun sosiaalityöhön vaan päinvastoin tuntevat pelkoa lastensuojelua kohtaan. Vanhempien epäluottamus kytkeytyi tutkimuksissa erityisesti lapsen menettämisen pelkoon. Lisäksi epäluottamus kohdistui sekä järjestelmän toimivuuteen yleisesti että sosiaalityöntekijöihin. Vanhemmat ilmaisivat epäilevänsä sitä, saavatko he lastensuojelussa oikeudenmukaista kohtelua osakseen taustansa tai ihonvärinsä vuoksi. (Emt.) Onkin huomioitava, että ammattilaisten ja vieraskielisten vanhempien kohtaamisissa läsnä ovat sekä asiakassuhteen luonteeseen liittyvät valtaepäsymmetriat että rodullistamiseen liittyvät hierarkiat (Hiitola & Peltola 2018). Pohjoismaissa usein vältetään rodusta keskustelemista (Keskinen 2016; Eliassi 2017), mutta samalla jätetään tarkastelun ulkopuolelle etniset hierarkiat ja niihin liittyvä eriarvoisuus. Lastensuojelun sosiaalityön toimintatavat ovat Pohjoismaissa rakentuneet pitkälti universalismin periaatteiden mukaan palvelemaan homogeeniseksi miellettyä asiakaskuntaa, ja ne jättävät näin huomiotta asiakaskunnan monimuotoisuuden (Anis & Turtiainen 2021; Heino ym. 2024a).

Viimeaikaisessa tutkimuksessa on kritisoitu niin sanottua kulttuuristavaa näkökulmaa lastensuojelun ja laajemmin sosiaalityön keskusteluissa (Turtiainen & Hiitola 2015; ks. myös Križ & Skivenes 2010; Jönsson 2013; Rugkåsa & Ylvisaker 2021; Heino & Jäppinen 2022; Buzungu & Rugkåsa 2023; Heino ym. 2023). Kun vieraskie-

listen asiakkaiden kanssa tehtävän lastensuojelun sosiaalityön erityiskysymyksiä lähestytään kulttuurin näkökulmasta, selittyvät niin lastensuojelun tarve kuin työskentelyssä esiintyvät mahdolliset haasteet erilaisilla käytännöillä lastenkasvatuksessa, eroilla sukupuolirooleissa, lapsen asemalla perheessä, uskonnolla tai muilla kollektiivisilla traditioilla sekä palvelujärjestelmien ja lastensuojelun sosiaalityön erilaisella asemalla eri maissa. Näkökulman on nähty vahvistavan stereotyyppioita ja jättävän tarkastelun ulkopuolelle monia yksilöllisiä, rakenteellisia ja suomalaiseseen palvelujärjestelmään ja käytäntöihin kytkeytyviä tekijöitä – aiheuttaen pahimmillaan väärintulkintoja ja asiakkaan toiseuttamista.

Suomessa on tutkittu jonkin verran vieraskielisten lapsiperheiden vanhempien institutionaalista luottamusta laajemmin sosiaali- ja terveyspalveluita kohtaan. Heinon (2016; 2018) sekä Heinon ja Lillrankin (2020) haastattelututkimuksista käy ilmi, että vieraskielisten asiakkaiden on vaikea luottaa sosiaali- ja terveyspalveluihin. Luottamusta vaikeuttavat aiemmat negatiiviset kokemukset, palveluiden vaikea saavutettavuus ja pitkät odotusajat, palvelujärjestelmän epäselvyys sekä puutteellinen tieto palveluista. Palveluiden ymmärrettävyys ja työntekijöiden avoimuus sekä omakohtaiset kokemukset oikeudenmukaisesta kohtelusta voivat puolestaan edesauttaa luottamuksen rakentumista. (Emt.)

Pakkomuuttajien luottamusta hyvinvointivaltion palveluihin tarkastelevassa tutkimuksessa on korostettu hallinnollisen prosessin ymmärrettävyyttä luottamusta vahvistavana tekijänä (Sundbäck 2023). Merkitystä on lisäksi sillä, että palvelun käyttäjä kokee tunnustusta ja empatiaa työntekijöiden taholta (emt). Lyytisen (2017) mukaan luottamukseen vaikuttavat vahvasti konteksti ja muutokset, ja luottamus voi muotoutua ja vaihdella ajassa. Turtiainen (2012) painottaa ajallisuutta luottamuksen rakentumisessa: kokemukset viranomaisista aikaisemmissa elämänvaiheissa näkyvät myös uudessa maassa. Yksilöllinen kohtelu ja asioiden sujuminen edesauttavat luottamuksen syntymistä (emt).

Myös tulkkauksella on todettu olevan tärkeä rooli asiakassuhteen muodostumisessa. Vaikka tulkkauksesta säädetään esimerkiksi hallintolaissa (434/2003) ja kielilaissa (423/2003), eivät tulkkauksen käytännöt sosiaalityössä ja laajemmin julkisissa palveluissa ole selkeitä ja yhtenäisiä, ja tulkkien käyttöön liittyy monia haasteita (Koskinen ym. 2018). Niin Suomessa kuin muualla on tutkittu esimerkiksi asioimistulkkien roolia sekä tulkkien ja julkisten palveluiden työntekijöiden ammatillisia rajanvetoja tulkkauksvälitteisessä työskentelyssä (Norström ym. 2012; Tipton

2016; Westlake & Jones 2018; Nordberg & Kara 2022; Kara & Nordberg 2023) ja nostettu esiin yhteistyön tarve sosiaalialan ja asioimistulkkien koulutuksessa (emt.; ks. myös Engstrom ym. 2010; Berthold & Fischman 2014; Sawrikar 2015). Keskustelussa on kiinnitetty huomiota myös tulkkipalveluiden toistuviin kilpailutuksiin, jotka aiheuttavat epävarmuutta ja vaikeuttavat työntekijä-tulkkisuhteen luomista ja ylläpitämistä (esim. Koskinen ym. 2018; Nordberg & Kara 2022; Kara & Nordberg 2023).

Rautavuoma ja Turtiainen (2018) ovat tarkastelleet tulkkausta luottamuksen näkökulmasta perhepalveluissa Suomessa. Heidän mukaansa tulkkaus voi toimia luottamuksen rakentamisen välineenä, mutta tulkkauksen laatuun tai tulkkiin saattaa kohdistua myös epäluottamusta sekä asiakkaan että työntekijän taholta, ja tämä voi heijastua kielteisesti työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Tulkkausta erityisesti lapsi- ja perhepalveluissa ja lastensuojelussa käsittelevissä tutkimuksissa (Turtiainen & Hiitola 2015; Jäppinen ym. 2024) on esitetty, että luottamus tulkkiin ja erityisesti tulkin vaitiolovelvollisuuteen voi olla haastavaa esimerkiksi silloin, kun tulkki kuuluu asiakkaan kanssa samaan pieneen kielelliseen yhteisöön.

Aineisto, menetelmät ja analyysi

Tutkimuksemme aineisto koostuu 29:n lapsi- ja perhesosiaalityön tai lastensuojelun alalla työskentelevän sosiaalityöntekijän vastauksista laadulliseen kyselyyn, joka toteutettiin vuonna 2022. Kyselyn teemana oli luottamus lastensuojelun sosiaalityössä, ja se koostui taustatietokysymyksistä sekä 12 avoimesta kysymyksestä, jotka käsittelevät luottamuksen rakentumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Kolme kyselyn kysymyksistä oli fokusoitu luottamuksen rakentumiseen nimenomaan vieraskielisten ja eritaustaisten vanhempien kanssa. Vastaajilta kysyttiin, vaikuttaako vanhemman tausta tai tulkkaus luottamuksen rakentumiseen, ja jos vaikuttaa, millä tavoin. Aineiston kokonaispituus on 69 sivua. Käytämme artikkelissamme aineistoa kokonaisuudessaan, sillä vieraskielisyyttä käsiteltiin myös muissa kuin vieraskielisyyteen painottuvien kysymysten vastauksissa.

Kyselyn vastaajat tavoitettiin lastensuojeluun painottuvan erikoissosiaalityöntekijän koulutuksen kautta. Artikkelin ensimmäinen kirjoittaja toimi tämän koulutuksen opettajana. Koulutus on tarkoitettu sosiaalityöntekijän maisteritutkinnon suorittaneille sosiaalityöntekijöille, jotka työskentelevät sosiaalityössä.

Kysely toimi erikoissosiaalityöntekijäkoulutukseen kuuluvan opintojakson ennakkotehtävänä. Vastaajille kerrottiin tutkimuksesta ennakkoon Teamsin välityksellä, ja heille toimitettiin sähköinen tutkimustiedote ennen kyselylomakkeen lähettämistä. Kyselylomakkeen alussa kerrattiin, miten tutkimusaineistoa tullaan säilyttämään ja käsittelemään sekä miten tuloksista raportoidaan, ja korostettiin mahdollisuutta kieltäytyä vastausten käyttämisestä tutkimuksen aineistona. Kyselyn lopussa esitettiin erikseen kysymys siitä, saako vastauksia käyttää tutkimuksen aineistona.

Kaikki vastaajat olivat laillistettuja sosiaalityöntekijöitä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015). Vastaajat työskentelivät lapsi- ja perhepalveluiden tai lastensuojelun sosiaalityössä, ja heistä 27 teki vastaushetkellä asiakastyötä (22 toimi sosiaalityöntekijänä ja viisi johtavana sosiaalityöntekijänä). Kaksi vastaajaa toimi lastensuojelun kehittämistehtävissä muissa organisaatioissa. Vastaajat työskentelivät 11 maakunnassa siten, että yhdeksän vastaajaa työskenteli Uudenmaan maakunnassa ja loput 20 jakaantuivat tasaisesti muun kymmenen maakunnan kesken ympäri Suomea. Iältään vastaajat olivat 28–57-vuotiaita; suurin osa (21 vastaajaa) oli alle 45-vuotiaita. Vastaajien työkokemus sosiaalityöstä vaihteli 3–20 vuoden välillä, ja valtaosalla (26 vastaajaa) oli työkokemusta sosiaalialalta vähintään viisi vuotta. Vastaajat vastasivat kyselyyn suomen kielellä.

Tässä tutkimuksessa kysymme: *Millaisena sosiaalityöntekijät kuvaavat luottamusta ja sen rakentumista vieraskielisten vanhempien kanssa lastensuojelun kontekstissa?* Tutkimuskohteenamme ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaukset luottamuksen rakentumisesta vieraskielisten vanhempien kanssa, mutta näkökulmamme ei rajoitu ainoastaan kieleen ja kielenkäyttöön, vaan olemme kiinnostuneita myös muista tekijöistä, joita vastaajat ovat nostaneet esiin luottamuksen rakentumiseen liittyen sekä siitä, minkälaisen kontekstin lastensuojelun sosiaalityö luo luottamuksen rakentumiselle.

Analyysimme eteni refleksiivisen temaattisen analyysin (Braun & Clarke 2022) mukaisesti. Analyysi oli induktiivinen, sillä vaikka vastaajat käsitelivät annettua teemaa eli luottamusta, emme käyttäneet analyysissä valmista analyysikehikkoa vaan olimme lähtökohtaisesti kiinnostuneita nimenomaan vastaajien luottamuksen määritelmistä ja kuvauksista. Ensimmäisessä vaiheessa ensimmäinen kirjoittaja luki kokonaisuudessaan aineiston läpi ja erotteli vieraskielisyyteen liittyvät kuvaukset omaksi tiedostokseen. Toisessa vaiheessa hän aloitti tutkimuskysymyksen ohjaa-

mana alustavien koodien luomisen. Koodeiksi muodostuivat: luottamuksen kohteet, luottamuksen rakentamisen haasteet sekä luottamuksen rakentamisen tavat. Kolmannessa vaiheessa ensimmäinen kirjoittaja tarkasteli, mihin laajempiin kokonaisuuksiin eli teemoihin tunnistetut koodit sisältyivät ja mikä erotti eri teemat toisistaan.

Analyysin perusteella ensimmäinen kirjoittaja tunnisti ja nimesi kolme aineistossa esiintyvää teemaa: tuen ja kontrollin läsnäolo lastensuojelun sosiaalityössä, työntekijöiden ja asiakkaiden erilaiset taustat sekä tulkkausvälitteinen työskentely ja vuorovaikutus. Kukin teema sisälsi kuvauksia luottamuksen kohteista, luottamuksen rakentamisen esteistä sekä luottamuksen rakentamisen tavoista. Neljännessä analyysivaiheessa ensimmäinen kirjoittaja tarkisti, kuvaavatko tunnistetut teemat aineistoa ja löytyykö aineistosta mahdollisesti muita teemoja. Viidennessä analyysin vaiheessa keskustelimme kunkin teeman ydinsisällöistä ja siitä, vastaavatko teemat asetettuun tutkimuskysymykseen. Lopuksi tiivistimme tutkimuksen tulokset taulukkoon 1. Seuraavaksi tarkastelemme yksityiskohtaisesti kunkin teemaan mukaisia luottamuksen kuvauksia.

Taulukko 1. Sosiaalityöntekijöiden luottamuksen kuvaukset teemoittain.

Teemat	Luottamuksen kuvaukset
Tuen ja kontrollin läsnäolo lastensuojelun sosiaalityössä	<p>Luottamuksen kohteet: työntekijän pyrkimys auttaa perhettä, työntekijän toiminnan ennakoitavuus</p> <p>Luottamuksen rakentamisen haasteet: vastentahtoisten toimenpiteiden mahdollisuus, asymmetrinen suhde vanhemman ja työntekijän välillä</p> <p>Luottamuksen rakentamisen tavat: avoin keskustelu, sosiaalityöntekijän toiminnan läpinäkyvyys, lasten pitäminen työskentelyn keskiössä</p>
Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden erilaiset taustat	<p>Luottamuksen kohteet: yhteisen ymmärryksen mahdollisuus</p> <p>Luottamuksen rakentamisen haasteet: lastensuojelun sosiaalityön erot eri maissa, erilaiset käsitykset lastenkasvatuksesta ja lapsuudesta, kielierot</p> <p>Luottamuksen rakentamisen tavat: ajan käyttäminen, lastensuojelun sosiaalityön tarkka kuvaaminen, vanhemman näkemysten kysyminen ja kuunteleminen</p>
Tulkki välitteinen työskentely ja vuorovaikutus	<p>Luottamuksen kohteet: tulkin vaihtoehtoisuus ja tulkin henkilönä (vanhempi), tulkin ammattitaito (työntekijä)</p> <p>Luottamuksen rakentamisen haasteet: pieni kieliryhmä tai yhteisö, vaikea ammattisanasto, tulkin selkiytymätön rooli</p> <p>Luottamuksen rakentamisen tavat: non-verbaalinen viestintä, keskittyminen vanhempaan</p>

Tuen ja kontrollin läsnäolo lastensuojelun sosiaalityössä

Kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät kuvasivat luottamusta *peruspilariksi* ja *pohjaksi*, joka tarvitaan aina, jotta yhteistyö vanhempien kanssa olisi mahdollista. Lastensuojelun tehtäväksi kuvattiin joka tilanteessa *lapsen suojeleminen ja kasvun ja kehityksen turvaaminen*, minkä todettiin tarkoittavan myös sitä, että jos lapsen tilanne vaatii nopeaa väliintuloa, sosiaalityöntekijä voi toimia ilman vanhemman tai lapsen suostumusta. Näin ollen tuen ja kontrollin jännite ja työntekijän valta puuttua perheen tilanteeseen kontekstoivat luottamuksen rakentumista erityisellä tavalla. Lastensuojelun asiakkuus ja siihen mahdollisesti kuuluvat toimenpiteet eivät ole aina vanhempien omia valintoja: *Jos lapsen tilanne vaatii nopeaa väliintuloa ja lapsen suojaamista, voidaan toimia ilman yhteistyötä ja luottamusta. Silloin toimenpidevaihtoehdot kapenevat ja jäljelle jäävät kiireellinen sijoitus ja huostaanotto, joihin ei välttämättä tarvita vanhempien suostumusta.* (Vastaja 16)

Asymmetrinen suhde asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän välillä sekä tahdonvastaisten toimenpiteiden mahdollisuus ovatkin vastaajien mukaan ne tekijät, jotka voivat aiheuttaa vanhemmissa pelkoa sekä luoda epäluottamusta lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan. Luottamusta lastensuojelun sosiaalityöntekijään sen sijaan kuvattiin vanhemman valintana asettua haavoittuaiseen asemaan ja kertoa perheensä tilanteesta. Tällöin luottamuksen kohteena on *sosiaalityöntekijän pyrkimys auttaa perhettä*:

Asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan on tärkeää, että asiakas pystyy kertomaan hyvin henkilökohtaisia asioitaan ja omasta elämästään totuudenmukaisesti. Asiakkaan luottamus näkyy myös siinä, että asiakas on valmis kuuntelemaan ja vastaanottamaan työntekijän näkemyksiä perheensä tilanteesta. Erityisen tärkeää on myös se, että asiakkaan ja työntekijän välillä on sellainen luottamus, että asiakas voi tuoda esiin myös omat, työntekijän näkemyksistä eriävät ajatuksensa. On tärkeää, että asiakas kykenee luottamaan siihen, että sosiaalityöntekijän tarkoituksena on auttaa perhettä parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä edesauttaa esimerkiksi sitä, että asiakas pyytää apua sitä tarvitessaan. (Vastaja 10)

Vastauksissa luottamusta kuvattiin nimenomaan seurausten kautta. Niistä tärkeimpänä pidettiin toimivaa vuorovaikutussuhdetta vanhemman ja sosiaalityöntekijän välillä. Tällöin vanhemmat kykenivät avoimesti kertomaan perhetilantees-

taan ja kokemistaan haasteista, ja sosiaalityöntekijä pystyi luottamaan vanhempien kertomusten totuudenmukaisuuteen. Luotettavan tiedon kuvattiin olevan erityisen merkityksellistä lastensuojelussa, sillä lastensuojelun tehtävänä on lapsen suojeleminen ja työntekijän tehtävänä on tehdä jatkuvaa arviointia lapsen tilanteesta olemassa olevan tiedon perusteella.

Avoim keskustelu edesauttoi vastaajien mukaan yhteisen näkemyksen syntymistä perheen tilanteesta ja siitä, miten siihen voidaan vaikuttaa. Yhteisestä näkemyksestä puolestaan seurasi se, että perheelle voitiin tarjota oikeanlaista ja oikea-aikaista tukea, jota vanhempi oli valmis vastaanottamaan. Konkreettisesti tämä tarkoitti myös sitä, että vanhemmat tulivat tapaamisiin ja sitoutuivat sovittuihin asioihin. Vastaajat painottivat, että vanhempien ollessa avoimia myös työntekijöiden olisi oltava avoimia kaikessa toiminnassaan, jotta vanhemmille *ei tulisi tunne, että työskennellään heidän selkänsä takana*. Avoimesti toimiva sosiaalityöntekijä pyrki aktiivisesti rakentamaan luottamusta. Luottamuksen kohteeksi muodostuikin myös työntekijän toiminnan ennakoitavuus:

Samanlaisin keinoin yritän vaikuttaa luottamukseen syntymiseen [vieraskielisten asiakkaiden kohdalla] kuin muidenkin kanssa: selostan tarkasti mitä tapahtuu ja miksi ja pyrin ennakoimaan asioita ja yritän toimia luottamuksen arvoisesti siten, että tiedotan asioista ja jos olen luvannut jotain, esim. puhelinsoiton, niin pidän lupauksesta kiinni. (Vastaaja 25)

Luottamuksen rakentumista kuvattiinkin parhaimmillaan myönteiseksi kehäksi, jossa vanhempien luottamus työntekijään vahvisti työntekijän luottamusta vanhempaan ja toisinpäin. Molemminpuolinen avoimuus tuotti luottamusta, mikä edelleen lisäsi avoimuutta ja ikään kuin lujitti luottamusta entisestään.

Lasten pitäminen työskentelyn keskiössä tasapainotti vastaajien mukaan tuen ja kontrollin läsnäoloa työskentelyssä ja edesauttoi luottamuksen rakentumista: *Vanhempien luottamuksen rakentumisessa mielestäni keskeisessä roolissa on sosiaalityöntekijän taidot päästä dialogiin vanhempien kanssa ja pitää perheen lapsi/lapset keskiössä työskentelyssä. (Vastaaja 15)*

Lasten pitäminen työskentelyn keskiössä vahvisti vanhempien luottamusta sosiaalityöntekijän pyrkimykseen auttaa perhettä, mikä oli erityisen tärkeää erityisesti silloin, kun sosiaalityöntekijä ja vanhemmat olivat erimielisiä tarvittavista palveluista perheen tai lapsen tilanteen parantamiseksi. Tällöin yhteistyötä edes-

auttoi uskomus siihen, että sosiaalityöntekijällä ja vanhemmalla oli sama tavoite eli lapsen edun toteutuminen, vaikka heillä olisikin eriäviä näkemyksiä siitä, mitkä palvelut konkreettisesti tukisivat tätä tavoitetta.

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden erilaiset taustat

Vastaajat käsittelivät vieraskielisten vanhempien kanssa tapahtuvassa työskentelyssä kohdattavia erityiskysymyksiä laajasti sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien olettamasti erilaisten taustojen – kulttuurisen taustan sekä traumaattisten kokemusten – näkökulmasta. Vastaajat pohtivat eroja sosiaalityöntekijän ja vanhemman välillä, ja tämän arveltiin haastavan luottamusta. Erityiseksi haasteeksi kuvattiin se, että vieraskielisillä vanhemmilla ei yleensä ole Suomessa toimivien viranomaisten tai sosiaalityöntekijän ammatin tuntemukseen perustuvaa niin sanottua annettua luottamusta (Harre 1999), vaan luottamusta joudutaan rakentamaan:

Osa luottamuksen rakentumista on jaettu ymmärrys siitä, missä kontekstissa toimitaan ja mikäli asiakas tulee jostain muusta kulttuurisesta kontekstista, on käytettävä enemmän aikaa itselle itsestään selvien asioiden sanoittamiseen. Suomalaisessa yhteiskunnassa viranomaisella on tietty asema ja lähtökohtaisesti viranomaisiin on voinut luottaa, jotkut asiakkaat saattavat tulla erilaisesta kulttuurisesta taustasta, jossa viranomaisilla on ollut erilainen rooli ja merkitys. (Vastaaja 7)

Kulttuurisen taustan sisältöjä kuvattiin vastauksissa laajasti. Siihen määriteltiin sisältyväksi sosiaalipalvelujärjestelmien ja lastensuojeluinstituutioiden maakohtaiset ja lainsäädännölliset erot sekä eriävät ymmärrykset lastenkasvatuksesta ja lapsuudesta. Myös kielitausta määriteltiin osassa vastauksia kulttuuritaustaan kuuluvaksi, sillä kielen kuvattiin heijastavan kulttuurisia käsityksiä. Luottamukseen vaikuttaviksi tekijöiksi määriteltiin sosiaalipalvelujärjestelmän, viranomaisten toiminnan ja lastensuojelun sosiaalityön tunteminen, ja vieraskielisillä vanhemmilla kerrottiin olevan näistä vain vähän tietoa. Lisäksi vastaajat nostivat esiin vanhempien mahdolliset aiemmat kielteiset kokemukset viranomaisten mielivallasta ja korruptiosta lähtömaassa:

Kulttuuri- ja kielitausta vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen, sillä eri maista tulevilla vanhemmillä voi olla hyvin erilaisia käsityksiä siitä, miten ja miksi viranomaiset työtään tekevät. Pelkojen ja käsitysten korjaaminen on myös vaikeampaa, kun yhteinen kieli puuttuu. (Vastaaja 27)

Otteen lopussa vastaaja määrittelee haasteeksi sen, että tilanteeseen, jossa on lähtökohtaisesti läsnä mahdollisia pelkoja ja väärinymmärryksiä työskentelyn tar-koituksesta ja luonteesta, tuo yhteisen kielen puute lisähaasteen, sillä se vaikeuttaa vuorovaikutusta ja yhteisymmärryksen luomista. Kieltä ei kuitenkaan kuvattu ainoastaan instrumentaalisenä välineenä vuorovaikutuksessa, vaan sen nähtiin myös heijastavan erilaisia ajatus- ja toimintatapoja: *Kasvatukselliset käsitteet voivat erota erittäin paljon perheen kotimaassa ja Suomessa. Pidän tärkeänä, että puhutaan samoista asioita, eli meillä on vanhempien kanssa sama käsitys mistä puhutaan. Se ei aina onnistu. (Vastaaja 19)*

Molemmipuolisen luottamuksen sosiaalityöntekijän ja vanhempien välillä esitettiin kohdistuvan yhteiseen ymmärrykseen ja erilaisen kulttuurisen taustan puolestaan katsottiin vaikeuttavan tai estävän tätä ymmärrystä. Tämä este pyrittiin ylittämään käyttämällä asiakastapaamisiin paljon aikaa, selittämään lastensuojelun toimintaa sekä kysymällä asiakkailta heidän näkemyksistään:

Kerron asiakkaille tapaamisen tarkoituksen, miksi tapaamme ja kysyn myös asiakkaalta, onko hänellä ajatuksia, mitä meidän olisi hyvä yhdessä pohtia. Pysin pysymään suunnitelmassa. Annan tilaa asiakkaiden ajatuksille. Jotta luottamusta syntyisi, yritän luoda asiakastapaamiseen rauhallisen tilan. Käyn läpi asiakastapaamisessa, mitä olemme sopineet, ja kysyn lopuksi, olemmeko puhuneet asiakkaan mielestä oikeista asioista, tuleeko jotain mieleen, josta olisi ollut vielä hyvä puhua. Pysin kertomaan avoimesti, miten ja miksi toimimme tietyllä tavalla. (Vastaaja 12)

Osassa vastauksia vanhempien tausta yhdistyi erityisesti pakolaistaustaan ja tätä kautta traumaattisiin kokemuksiin. Vastaajien mukaan vieraskielisillä vanhemmillä voi olla taustalla sortoon, sotaan tai pakolaisleireillä asumiseen liittyvästä traumasta johtuvia vaikeuksia luottaa muihin ihmisiin tai traumasta seuranneita mielenterveysongelmia, jotka vaikuttavat vuorovaikutussuhteeseen: *Kokemusteni mukaan maahanmuuttajataustaisten vanhempien kokemat traumat vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa luottaa ja asettua yhteistyöhön lastensuojelun kanssa. (Vastaaja 9)*

Työskentely traumaattisia kokemuksia omaavien asiakkaiden kanssa kuvattiin haastavaksi. Tällöin luottamuksen rakentamisen kerrottiin vievän paljon aikaa ja edellyttävän asiakkaan kohtelua erityisen empaattisesti.

Tulkki välitteinen työskentely

Osassa vastauksia todettiin, että luottamuksen rakentamisen peruselementit ovat samat kaikkien vanhempien kanssa. Toisaalta korostettiin sitä, että luottamusta rakennetaan nimenomaan vuorovaikutuksessa, jossa vieraskielisten vanhempien kanssa tulkkausvälitteinen työskentely on keskeisessä roolissa. Tulkkauksen roolia luottamuksen rakentamisessa korostettiin, sillä sen avulla sosiaalityöntekijä ja vanhemmat pystyvät kommunikoimaan ja ymmärtämään toisiaan.

Mielestäni tulkkaus vaikuttaa sekä positiivisesti että negatiivisesti. Parhaimmillaan hyvien tulkkiin ja toimivan yhteistyön myötä asiakkaan kanssa päästään syvästi keskusteluun, mikä ei olisi suomen kielellä mahdollista. Toisinaan taas asetelma voi tuntua asiakkaasta vaikealta ja vieraalta, ehkä pelottavaltakin, virallisuudelta. Tulkilla on suuri merkitys. (Vastaaaja 14)

Tulkki välitteisyyttä kuvattiin vastauksissa ongelmakeskeisesti. Vastajaat esittivät, että tulkin läsnä ollessa dialogi muuttuu kolmen henkilön väliseksi dialogiksi, jolloin myös luottamuksen rakentuminen monimutkaistuu. Vastauksissa oli eroteltavissa kolme luottamuksen tyyppiä tulkki välitteisessä vuorovaikutuksessa: asiakkaan luottamus tulkin vaihtokäytävyyden toteutumiseen, asiakkaan luottamus tulkkiin henkilönä sekä työntekijän luottamus tulkin ammattitaitoon. Asiakkaan luottamus tulkkiin tukee asiakkaan halua puhua asioistaan avoimesti, ja sosiaalityöntekijän luottamus tulkkiin tukee puolestaan työntekijän ja asiakkaan välistä ymmärrystä ja yhteistyötä.

Monet vastaajat toivat esille, että vanhempien on erityisen vaikeaa luottaa tulkin vaihtokäytävyyden toteutumiseen, jos vanhempi ja tulkki kuuluvat pieneen kieliryhmään ja asuvat samalla paikkakunnalla: *Joskus asiakkaan on vaikea luottaa esim. samasta etnisestä ryhmästä tulevaan tulkkiin tai pienissä kieliryhmissä tulkin vaihtokäytävyyden, jolloin pelkona on juorujen leviäminen pienessä yhteisössä. (Vastaaaja 3)*

Vanhemman epäluottamus tulkkiin johti vastaajien mukaan pahimmillaan siihen, ettei vanhempi kertonut sosiaalityöntekijälle avoimesti asioistaan. Pelko omien asioiden leviämisestä saattoi vastaajien mukaan liittyä siihen, että lastensuojelussa käsitellään hyvin henkilökohtaisia asioita, ja toisaalta siihen, että lastensuojelun asiakkuus voidaan kokea häpeälliseksi ja osoitukseksi vanhemmuuden puutteista. Vastaajat kuvasivat yhdeksi luottamuksen rakentamisen keinoksi tulkin vaitiolovelvollisuuden läpikäymisen ja korostamisen asiakastapaamisen alussa. Lisäksi vastaajat korostivat vanhemman luottamusta tulkkiin henkilönä: *On tärkeää, että asiakas kokee juuri tapaamisella läsnä olevan tulkin luotettavana. Tulkin henkilöllisyydellä ja sukupuolellakin voi olla asiakkaalle merkitystä.* (Vastaaja 10)

Tulkin luotettavuus kytkeytyi esimerkiksi siihen, miltä lähtömaan alueelta tulkki oli kotoisin ja pystyikö tulkki tulkkaamaan asiakkaan käyttämää murretta oikealla tavalla. Tulkin sukupuolella kuvattiin olevan merkitystä siitä näkökulmasta, että osa asiakkaista ei välttämättä halua kertoa henkilökohtaisista asioistaan eri sukupuolta olevalle tulkille.

Vastaajien kuvauksissa luottamusta tulkin ammattitaitoon vahvisti se, että tulkki osoitti lastensuojelukontekstin ja lastensuojelun käsitteiden tuntemusta, taitoa tulkata tunteita sekä tulkin roolin tunnistamista ja siinä pysymistä. Lastensuojelukonteksti kuvattiin arkaluonteiseksi, sillä työskentelyssä vanhempien kanssa käsitellään henkilökohtaisia asioita, jotka voivat herättää vanhemmissa voimakkaita tunteita. Vanhempien kertomukset voivat puolestaan herättää työntekijässä erilaisia tunteita. Näin ollen toisen osapuolen tunteiden ymmärtäminen kuvattiin erityisen tärkeäksi yhteistyön sujumisen kannalta. Samanaikaisesti lastensuojeluun liittyvä sanasto esitettiin vaikeana tulkata, jolloin syntyy riski väärinymmärryksistä vanhempien ja työntekijöiden välillä, mikä on omiaan murentamaan luottamusta:

Tulkin käyttäminen on tärkeää, mutta oman kokemukseni perusteella tulkki ei pysty tulkkaamaan kaikkia kielen hienotunteisia sävyjä. Usein käy myös ilmi, että tulkki ei ole osannut tulkata myöskään lastensuojelun termejä tarkasti oikein siten, että väärinymmärryksiä syntyy helpommin ja tämä puolestaan synnyttää lisää epäluottamusta yhteistyösuhteeseen. (Vastaaja 27)

Edellä kuvattiin, että asiakkaiden luottamus kohdistuu sekä työntekijän pyrkimykseen auttaa perhettä että työntekijän toiminnan ennakoitavuuteen. Tunteiden ja käsitteiden puutteellinen tulkkaaminen vaikeuttaa vastaajien mukaan asiakkaiden

luottamusta kumpaankin näistä luottamuksen kohteista. Lisäksi työntekijän huomattavissa tulkkausissa puutteita, jotka liittyvät käsiteltävän asian sisältöön tai tunneilmaisuuksiin, hänen on vaikea luottaa tulkin ammattitaitoon. Työntekijän luottamukseen tulkkiin kohtaan vaikuttaa vastaajien mukaan myös se, pysyykö tulkki niin sanotusti omassa roolissaan vai alkaako hän esimerkiksi puhua pitkästi asiakkaan kanssa, jolloin työntekijä ei koe olevansa mukana keskustelussa:

Koin välillä epäluottamusta tulkin työskentelyyn, jos kysyin jotain lyhyesti ja tulkki selitti kysymystä pitkän pätkän tai tulkki totesi, että minä vähän selitin asiaa. Tai toisinpäin, jolloin tuli tunne, että tulkki lisäsi tai jätti jotain pois asiakkaan sanomasta. Tällöin on vaikea rakentaa luottamusta asiakkaaseen, kun ei voi olla varma asiakkaan viestistä. (Vastaaaja 6)

Aineisto-otteessa vastaaja kuvaa tilannetta, jossa hänen on ollut vaikea luottaa tulkkiin, koska hän on kokenut jääneensä keskustelun ulkopuolelle – vaikka hän on se, jonka pitäisi olla tilanteen tasalla ja siitä vastuussa. Asiakkaan kertoma jää epäluotettavaksi, jos työntekijä ei voi olla varma siitä, mitä asiakas on sanonut. Joidenkin vastaajien mukaan voi olla hyödyllistä, jos tulkki avaa tarkemmin joitakin asioita tai käsitteitä, mutta tämän pitäisi tapahtua niin, että vanhempi ja työntekijä ymmärtävät kyseessä olevan tulkin tekemä lisäys, joka on tulkin omaa puhetta.

Keskeiseksi luottamusta rakentavaksi käytännöksi tulkkivälitteisessä työskentelyssä kuvattiin non-verbaalinen viestintä ja keskittyminen asiakkaaseen yhteisen kielen puutteesta huolimatta: *Olen huomannut, että on tulkinkin kanssa toimiessa tärkeää, että puhuu asiakkaalle (ei tulkille), katsoo asiakasta silmiin, hymyilee, kuuntelee vaikkei ymmärrä, nyökyttelee. Tämä kaikki herättää luottamusta. (Vastaaaja 11)*

Non-verbaalilla viestinnällä tarkoitettiin erityisesti sitä, että työntekijä osoittaa eleillään, ilmeillään ja katsekontaktilla keskittyvänsä asiakkaaseen ja pitävänsä asiakkaan asiaa tärkeänä sekä suhtautuvansa häneen empaattisesti ja pyrkivänsä ymmärtämään hänen tilannettaan.

Johtopäätökset ja keskustelu

Kysyimme artikkelissamme, millaisena sosiaalityöntekijät kuvaavat luottamusta ja sen rakentamista vieraskielisten vanhempien kanssa lastensuojelun sosiaalityössä.

Tulostemme mukaan vastaajat kuvasivat luottamusta tärkeänä asiakastyön peruspilarina, joka mahdollistaa yhteistyön vanhemman kanssa ja työskentelyn yhdessä perheen tilanteen parantamiseksi. Luottamus kuvattiin aktiivista rakentamista vaativana ja ajoittain haasteellisena. Analyysimme tuloksena tunnistimme ja nimesimme kolme keskeistä teemaa vastaajien kuvauksissa luottamuksesta ja sen rakentumisesta. Ensimmäinen teema on tuen ja kontrollin läsnäolo lastensuojelun sosiaalityössä, ja se tuo näkyville lastensuojelun sosiaalityön erityispiirteet luottamuksen rakentumisen kontekstina. Toisessa teemassa nostettiin esiin sitä, millä tavoin sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien oletetusti erilaiset taustat voivat vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen. Kolmannen teeman alla vastauksissa käsiteltiin tulkivälitteistä työskentelyä, ja huomion keskiössä oli sosiaalityöntekijän ja vanhemman vuorovaikutus. Seuraavaksi käymme teemoja läpi kootusti.

Lastensuojelun sosiaalityöhön lähtökohtaisesti sisältyvän tuen ja kontrollin välisen jännitteen esitettiin luovan haasteita luottamuksen rakentumiselle työntekijän ja vanhemman asymmetrisen valta-asetelman vuoksi. Sosiaalityössä valitseva asymmetrisen valtasuhde työntekijän ja asiakkaiden välillä on tullut ilmi myös aiemmissa tutkimuksissa luottamuksen rakentumista haastavana tekijänä (Heino & Lillrank 2020; Heino ym. 2024b), mutta lastensuojelussa tämä korostuu, sillä sosiaalityöntekijällä on lapsen edun nimissä mahdollisuus toteuttaa interventioita perheen elämään. Luottamuksen kohteiksi tässä yhteydessä muodostuivat sosiaalityöntekijän pyrkimys auttaa perhettä sekä työntekijän toiminnan ennakoitavuus. Luottamusta vieraskielisten vanhempien kanssa pyrittiin rakentamaan samantlaisilla keinoilla kuin valtaväestöön kuuluvien vanhempien kanssa eli avoimen keskustelun ja läpinäkyvän toiminnan avulla sekä pitämällä lapsi työskentelyn keskiössä. Palvelukäytäntöjen ja hallinnollisten prosessien ymmärrettävyyden merkitys luottamuksen rakentumisessa on tullut ilmi myös aiemmissa tutkimuksissa (Turtiainen 2012; Heino 2016; Heino & Lillrank 2020; Sundbäck 2023).

Sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien erilaisia taustoja käsiteltiin aineistossa luottamusta haastavana elementtinä. Taustoilla viitattiin erityisesti kulttuuriseen taustaan sekä vanhempien traumakokemuksiin. Luottamuksen kohteeksi määrittyi yhteisen ymmärryksen olemassaolo tai sen mahdollisuus. Myös aiemmissa tutkimuksissa (esim. Anis 2005; Anis & Turtiainen 2021; Heino ym. 2023) on kulttuuri-erojen todettu olevan yleinen näkökulma ja lähestymistapa moninaisuuden tarkasteluun lastensuojelun sosiaalityön asiakassuhteissa Suomessa: vieraskielisten

tai maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden oletetusti erilaista kulttuuria peilataan oletetusti yhdenmukaiseen suomalaiseen kulttuuriin. Näkökulmassa on kuitenkin vaaransa, sillä pahimmillaan vanhempien tai lasten kokemat haasteet, jotka ovat johtaneet lastensuojelun asiakkuuteen, tai haasteet palveluiden käytössä tyypistetään asiakkaan taustaan liittyviksi tekijöiksi eikä huomioida palvelujärjestelmään ja palveluiden toimintaan liittyviä rakenteellisia tekijöitä tai asiakkaiden vähemmistöasemaa sekä rodullisia hierarkioita (Heino & Jäppinen 2022; Heino ym. 2024a).

On kiinnostavaa, että aikaisemmissa tutkimuksissa (Heino 2016; Heino & Lillrank 2020), joissa osallistujina ovat olleet vieraskieliset palveluiden käyttäjät, kulttuuriin liittyvät kysymykset eivät ole tulleet esille, vaan luottamusta haastaviksi tekijöiksi on määritelty ennen muuta palveluiden vaikea saavutettavuus ja epäselvä palvelutieto. Suomen ulkopuolella tehdyissä tutkimuksissa (esim. Aure & Dauksas 2021; Handulle & Vassenden 2021; Tembo ym. 2021) puolestaan vähemmistöön kuuluvien perheiden on todettu kokevan pelkoa lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan rodullisten hierarkioiden vuoksi. Olisikin tarpeen laajentaa lähestymistapaa myös käytännön sosiaalityössä ja huomioida asiakastyössä kulttuuristen tekijöiden lisäksi rasisminvastaisuuden ja intersektionaalisuuden näkökulmia (Mattsson 2014; Heino ym. 2024a).

Sosiaalityöntekijät sisällyttivät vastauksissaan kulttuuritaustaan sosiaalipalvelujärjestelmien, lastensuojeluinstituutioiden ja käytäntöjen maakohtaiset ja lainsäädännölliset erot sekä eriävät ymmärrykset lastenkasvatuksesta ja lapsuudesta. Myös kielen kuvattiin heijastavan kulttuurisia käsityksiä. Luottamusta rakennettiin käyttämällä asiakastapaamisiin paljon aikaa, selittämällä lastensuojelun toimintaa sekä kysymällä asiakkailta heidän näkemyksistään. Traumaattiset kokemukset ja niiden vaikutukset luottamuksen rakentumiseen nousivat myös esille vastauksissa. Lastensuojelun työntekijät kohtaavat kuitenkin usein työssään myös valtaväestöön kuuluvia ihmisiä, joilla on traumataustaa, eikä tämä näin ollen asetu yksinomaan vieraskielisten asiakkaiden taustaan liittyväksi tekijäksi.

Tulkkivälitteisen työskentelyn teemassa huomion kohteena olivat kieleen ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tulkkaus monimutkaistaa luottamuksen rakentumista. Tulkkauksessa dialogi muuttuu trialogiksi. Ollakseen avoin työntekijälle vanhemman täytyy voida luottaa tulkin vaitiolovelvollisuuteen sekä tulkkiin henkilöönä. Työntekijät pohtivat myös omaa luottamustaan tulkin ammattitaitoon, jonka kuvattiin koostuvan sekä ammattisanaston osaamisesta

ja taidosta tulkata tunteita, että samanaikaisesti niin sanotusta pysymisestä tulkin roolissa. Aineistossa tuotiin esiin tulkkien osaamiseen kohdistuvia monia odotuksia – murre-sanastosta ja järjestelmän tuntemuksesta tunteiden välittämiseen. Tämän voi katsoa heijastavan aikaisempaa tutkimuskeskustelua tulkkien rooliin kohdistuvista moninaisista, usein ristiriitaisistakin, odotuksista sekä siitä, ettei resurssien puutteen takia ole mahdollista kehittää tulkkausvälitteistä työskentelyä tai rakentaa pitkäkestoista yhteistyötä ammattilaisten ja tulkkien välillä (esim. Tipton 2016; Koskinen ym. 2018; Viljanmaa 2018; Nordberg & Kara 2022; Kara & Nordberg 2023).

Artikkelin alussa määrittelimme luottamuksen myönteiseksi odotukseksi luotettua kohtaan. Tulostemme mukaan vanhempien luottamuksen kohteena on sosiaalityöntekijän myönteinen pyrkimys auttaa perhettä, mitä voidaan edistää avoimuudella, läpinäkyvyydellä, ennakoitavalla toiminnalla sekä keskittymällä lapsen tilanteen parantamiseen. Lisäksi vanhemman tulisi voida luottaa siihen, että hän tulee ymmärretyksi tarkoittamallaan tavalla, mikä vaatii ennen kaikkea aikaa, läpinäkyvyyttä lastensuojelun sosiaalityön prosesseista, interventioista, tavoitteista ja toimintatavoista sekä keskustelua vanhempien näkemyksistä.

Tulkkauksella on tärkeä rooli monikielisessä vuorovaikutuksessa, ja erityisesti vanhempien mahdollisuus luottaa tulkin vaitiolovelvollisuuteen on tullut esiin myös monissa aiemmissa lastensuojelun kontekstissa tehdyissä tutkimuksissa (Turtiainen & Hiitola 2015; Heino ym. 2023; Jäppinen ym. 2024). Asiaan tulisikin kiinnittää erityistä huomiota niin sosiaalityöntekijöiden ja tulkkien koulutuksessa kuin käytännön sosiaalityössä. Käytännössä jokaisen tapaamisen alussa olisi tarpeen käydä läpi asioimistulkin ammattisäännöstöä ja painottaa tulkin vaitiolovelvollisuutta kaikissa tilanteissa. Mikäli luottamusta ei tästä huolimatta synny, on myös mahdollista käyttää esimerkiksi etätulkkausta ja tilata tulkki eri paikkakunnalta sekä olla paljastamatta vanhemman ja lapsen nimiä.

Suomessa ei ole aiemmin julkaistu tieteellistä tutkimusta vieraskielisten vanhempien luottamuksesta lastensuojelun sosiaalityöhön sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Näin ollen tutkimuksemme on tärkeä avaus luottamuksen teeman käsittelylle. Lisäksi tutkimuksemme tuloksia on mahdollista hyödyntää meneillään olevassa lastensuojelulainsäädännön kokonaisuudistuksessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Tulokset ovat kiinnostavia myös lastensuojelua laajemmin työelämässä sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa yleistyvän monikielisen viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta, sillä luottamusta pidetään merkityksellisenä niin virallisissa kuin epävirallisissakin suhteissa.

Tutkimukseemme sisältyy myös rajoituksia. Vastaajilta ei osallistumisen yhteydessä kysytty heidän omasta kielitaustastaan tai -taidoistaan. Vastaajilta olisi voinut kysyä myös heidän omaa arviotaan taustansa vaikutuksesta luottamuksen rakentamiseen, jolloin he mahdollisesti olisivat kiinnittäneet huomiota myös sosiaalityöntekijöiden moninaisiin taustoihin eivätkä ainoastaan asiakkaiden taustoihin. Lisäksi vastaajilta olisi voinut kysyä tarkemmin ja laajemmin vastaajien kokemuksesta nimenomaan vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskentelystä. Vastaajat on tavoitettu tietyn koulutuksen kautta, mikä on voinut vaikuttaa tuloksiin.

Tuloksemme tuovat esiin myös kiinnostavan ristiriidan: tähän ja aiempiin tutkimuksiin osallistuneet ammattilaiset korostavat kulttuurieroja luottamusta heikentävänä asiana, kun taas asiakkaiden näkökulmia tutkittaessa on tullut esiin enimmäkseen muita tekijöitä. Keskityimme tutkimuksessamme sosiaalityöntekijöiden näkemyksiin luottamuksen rakentumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Jatkossa olisi tärkeää tutkia vieraskielisten vanhempien ja lasten sekä tulkkien näkemyksiä luottamuksen rakentumisesta lastensuojelun sosiaalityössä. Näille tutkimuksille tarkastelumme voi tarjota pohjaa ja alustavia jäsennyksiä.

Kirjoittajat

Eveliina Heino

VTT, dosentti, yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto
sähköposti: eveliina.heino@helsinki.fi

Hanna Kara

VTT, yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto
sähköposti: hanna.kara@helsinki.fi

Kirjoittajien kontribuutiot

Eveliina Heino on kerännyt tutkimusaineiston, toteuttanut aineiston analyysin ja kirjoittanut ensimmäisen version käsikirjoituksesta. Työskentely jatkui Eveliina Heinin ja Hanna Karan yhteistyönä vuorovaikutteisen yhteiskirjoittamisen avulla. Hanna Kara on osallistunut tutkimusprosessiin analyysin ja artikkelitekstin – eri-

tyisesti kielellistä moninaisuutta ja asioimistulkkauksen roolia koskevien osien – kommentoijana ja muokkaajana.

Rahoituslähteet ja sidonnaisuudet

Artikkeli on toteutettu sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamien SOSKIELI-hankkeen (Monikielisyys ja kielellinen haavoittuvuus sosiaalityön digitalisoituvilla kentillä, 2021–2023), LURA-hankkeen (Luottamuksen rakentuminen lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan, 2024–2025) ja LIVICS-hankkeen (Kielellisen haavoittuvuuden tunnistaminen ja ehkäiseminen lasten ja nuorten kanssa tehtävässä sosiaalityössä ammatillisen harkinnan näkökulmasta, 2024–2026) puitteissa.

Kirjallisuus

- Anis, M.** (2005) Talking about culture in social work encounters: Immigrant families and child welfare in Finland. *European Journal of Social Work* 8 (1), 3–19. <https://doi.org/10.1080/1369145042000331341>
- Anis, M. & Malin, M.** (2023) Ulkomaalaistaustaiset lapset ja nuoret lastensuojelun sijaishuollossa: Sijoitusten määrän, perusteen ja sijoituspaikan tarkastelu vuosina 1991–2015. *Janus* 31 (1), 4–23. <https://doi.org/10.30668/janus.115427>
- Anis, M. & Turtiainen, K.** (2021) Social workers' reflections on forced migration and cultural diversity: Towards anti-oppressive expertise in child and family social work. *Social Sciences* 10 (3), 79. <https://doi.org/10.3390/socsci10030079>
- Aure, M. & Daukšas, D.** (2021) Lithuanian families in Norway and their fear of the child protection agency. Teoksessa J. Hiitola, K. Turtiainen, S. Gruber & M. Tiilikainen (toim.) *Family life in transition: Borders, transnational mobility, and welfare society in Nordic countries*. Lontoo: Routledge, 58–68.
- Barn, R.** (2007) 'Race', ethnicity and child welfare: A fine balancing act. *British Journal of Social Work* 37 (8), 1425–1434. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm145>
- Berthold, S. M. & Fischman, Y.** (2014) Social work with trauma survivors: Collaboration with interpreters. *Social Work* 59 (2), 103–110. <https://doi.org/10.1093/sw/swu011>

- Braun, V. & Clarke, V. (2022) *Thematic analysis: A practical guide*. Lontoo: Sage.
- Buzungu, H. F. & Rugkåsa, M. (2023) Lost in culture: Language discordance and culturalization in social work with migrants. *Nordic Social Work Research* 13 (4), 537–549. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2216707>
- 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>
- Engstrom, D. W., Roth, T. & Hollis, J. (2010) The use of interpreters by torture treatment providers. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work* 19 (1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/15313200903547749>
- Eliassi, B. (2017) Conceptions of immigrant integration and racism among social workers in Sweden. *Journal of Progressive Human Services* 28 (1), 6–35. <https://doi.org/10.1080/10428232.2017.1249242>
- Fylkesnes, M. K., Iversen, A. C. & Nygren, L. (2018) Negotiating deficiency: Exploring ethnic minority parents’ narratives about encountering child welfare services in Norway. *Child & Family Social Work* 23 (2), 196–203. <https://doi.org/10.1111/cfs.12400>
- Hallintolaki (434/2003). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> (luettu 12.10.2024)
- Handulle, A. & Vassenden, A. (2021) The art of kindergarten drop off: How young Norwegian–Somali parents perform ethnicity to avoid reports to Child Welfare Services. *European Journal of Social Work* 24 (3), 469–480. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1713053>
- Harre, R. (1999) *Trust and its surrogates: Psychological foundations of political process*. Teoksessa M. Warren (toim.) *Democracy and trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 249–272.
- Heino, E. (2016) Ymmärrystä ja tukea, kohtaamattomuutta ja vääryyttä: Venäläis-taustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2), 127–137. <http://www.julkari.fi/handle/10024/131089>
- Heino, E. (2018) *Yhteiskunnan jäsenyyden ehdot: Arjen kansalaisuuden rakentaminen ja peruspalvelukokemukset venäläistaustaisten perheiden kertomuksissa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-3346-5>

- Heino, E. & Jäppinen, M.** (2022) Näkökulmia kulttuurin merkityksiin sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa. *Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 30 (2), 174–181. <https://doi.org/10.30668/janus.112106>
- Heino, E. & Jäppinen, M. & Veistilä, M.** (2023) Assessments of foreign language-speaking children's well-being in Finland: A frame analysis of child welfare and family service supervisors' accounts. *Nordic Social Work Research* 13 (4), 522–536. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2219282>
- Heino, E., Kara, H. & Lillrank, A.** (2024a) Contesting universalism in Finnish health and social services: Experiences of migrant parents with a disabled child. Teoksessa K. Clarke, L. Lee-Oliver & S. Ranta-Tyrkkö (toim.) *Decolonising social work in Finland: Racialisation and practices of care*. Bristol: Policy Press, 66–84.
- Heino, E., Lamponen, T., Jäppinen, M. & Haikonen, M.** (2024b) Luottamuksen rakentuminen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa. *Kasvun tuki* 2/2024.
- Heino, E. & Lillrank, A.** (2020) Institutionaalisen luottamuksen rakentuminen: maahanmuuttajataustaiset perheet perus- ja vammaispalvelujen käyttäjänä. *Sociologia* 57 (4), 1–26. <https://journal.fi/sociologia/article/view/124578>
- Hiitola, J. & Peltola, M.** (2018) Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisessa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino, 124–145.
- Ikonen, R., Hietämäki, J., Laakso, R., Heino, T., Seppänen, J. & Halme, N.** (2017) Sijoitettujen nuorten hyvinvointi: Kouluterveyskyselyn tuloksia. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Juhász, I. & Skivenes, M.** (2017) The population's confidence in the child protection system: A survey study of England, Finland, Norway and the United States (California). *Social Policy & Administration* 51 (7), 1330–1347. <https://doi.org/10.1111/spol.12226>
- Jäppinen, M., Heino, E. & Turtiainen, K.** (2024) Vieraskielisyyteen liittyvät kysymykset ja asioimistulkkaus lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa J. Kiili, A.-M. Jaakola, M. Anis, T. Lamponen & E. Stenvall (toim.) *Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 140–158.
- Jönsson, J. H.** (2013) Social work beyond cultural otherisation. *Nordic Social Work*

- Research 3 (2), 159–167. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.834510>
- Kara, H. & Nordberg, C.** (2023) Configuring public service interpreting in Finland as a sentient professional practice and affirmative social service work: Emotion in the work of public service interpreters. *Nordic Social Work Research* 13 (4), 563–576. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2240825>
- Keddell, E. & Hyslop, I.** (2019) Ethnic inequalities in child welfare: The role of practitioner risk perceptions. *Child & Family Social Work* 24 (4), 409–618. <https://doi.org/10.1111/cfs.12620>
- Kelly, D. & Varghese, R.** (2018) Four contexts of institutional oppression: Examining the experiences of Blacks in education, criminal justice and child welfare. *Journal of Human Behavior in the Social Environment* 28 (7), 874–888. <https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1466751>
- Keskinen, S.** (2016) From welfare nationalism to welfare chauvinism: Economic rhetoric, welfare state and the changing policies of asylum in Finland. *Critical Social Policy* 36 (3), 1–19. <https://doi.org/10.1177/0261018315624170>
- Kielilaki** (423/2003). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423> (luettu 12.10.2024)
- Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen, A.-K.** (2018) Johdanto. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 7–28.
- Križ, K. & Skivenes, M.** (2010) ‘We have very different positions on some issues’: How child welfare workers in Norway and England bridge cultural differences when communicating with ethnic minority families. *European Journal of Social Work* 13 (1), 3–18. <https://doi.org/10.1080/13691450903135626>
- Kääriälä, A., Keski-Säntti, M., Aaltonen, M., Haikkola, L., Huotari, T., Ilmakunnas, I., Juutinen, A., Kiilakoski, T., Merikukka, M., Pekkarinen, E., Rask, S., Ristikari, T., Salo, J. & Gissler, M.** (2020) *Suomi seuraavan sukupolven kasvuympäristönä: Seuranta Suomessa vuonna 1997 syntyneistä lapsista, joilla on ulkomailla syntynyt vanhempi*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-582-7>
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä** (817/2015). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817> (luettu 12.10.2024)
- Lastensuojelulaki** (417/2007). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> (luettu 12.10.2024)
- Lefevre, M., Hickie, K., Luckock, 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>
- Luhmann, N.** (1988) Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. Teoksessa D. Gambetta (toim.) *Trust: Making and breaking cooperative relations*. Oxford: Basil Blackwell, 99–107.
- Lyytinen, E.** (2017) Refugees' 'journeys of trust': Creating an analytical framework to examine refugees' exilic journeys with a focus on trust. *Journal of Refugee Studies* 30 (4), 489–510. <https://doi.org/10.1093/jrs/few035>
- Ma, J., Schaubroeck, J. M. & LeBlanc, C.** (2019) Interpersonal trust in organizations. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. <https://oxfordre.com/business/view/10.1093/acrefore/9780190224851.001.0001/acrefore-9780190224851-e-167> (luettu 23.1.2024)
- 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), e93. <https://doi.org/10.3390/soc10040093>
- Mattsson, T.** (2014) Intersectionality as a useful tool: Anti-oppressive social work and critical reflection. *Affilia* 29 (1), 8–17. <https://doi.org/10.1177/0886109913510659>
- Nordberg, C. & Kara, H.** (2022) Unfolding occupational boundary work: Public service interpreting in social services for structurally vulnerable migrant populations in Finland. *Just: Journal of Language Rights & Minorities = Revista de drets lingüístics i minories* 1 (1–2), 137–162. <https://doi.org/10.7203/Just.1.25002>
- Norström, E., Fioretos, I. & Gustafsson, K.** (2012) Working conditions of community interpreters in Sweden: Opportunities and shortcomings. *Interpreting* 14 (2), 242–260. <https://doi.org/10.1075/intp.14.2.06nor>
- OECD** (2021) Drivers of trust in public institutions in Finland. Pariisi: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/52600c9e-en> (luettu 23.1.2024)
- Pirkkalainen, P., Näre, L. & Lyytinen, E.** (2022) 'I do not trust any of them anymore': Institutional distrust and corrective practices in pro-asylum activism in Finland. *Current Sociology* 72 (3), 562–580. <https://doi.org/10.1177/00113921221129313>

- Pitkänen, V., Saukkonen, P. & Westinen, P.** (2019) Samaa vai eri maata? Tutkimus viiden kieliryhmän arvoista ja asenteista Suomessa. https://www.e2.fi/media/julkaisut-ja-alustukset/identiteetti-tutkimus/samaa_vai_eri_maata.pdf (luettu 23.1.2024)
- Pösö, T.** (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa R. Nätkin & J. Vuori (toim.) *Perhetyön tieto*. Tampere: Vastapaino, 65–82.
- Rautavuoma, V. & Turtiainen, K.** (2018) Toimijuutta tukeva tulkkkaus perhepalveluissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino, 146–168.
- 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>
- Rugkåsa, M. & Ylvisaker, S.** (2021) From culturalisation to complexity: A critical view on the cultural competence discourse in social work. *Nordic Social Work Research* 11 (3), 239–248. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1690558>
- Sawrikar, P.** (2015) How effective do families of non-English-speaking background (NESB) and child protection caseworkers in Australia see the use of interpreters? A qualitative study to help inform good practice Ppinciples. *Child and Family Social Work* 20 (4), 396–406. <https://doi.org/10.1111/cfs.12088>
- 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/10.1177/09589287221088>
- Slayter, E. & Križ, K.** (2015) Fear factors and their effects on child protection practice with undocumented immigrant families: “A lot of my families are scared and won’t reach out”. *Journal of Public Child Welfare* 9 (3), 299–321. <https://doi.org/10.1080/15548732.2015.1044765>
- Sosiaalihuoltolaki** (1301/2014). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> (luettu 12.10.2024)
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö** (2023) Lastensuojelun visio korostaa luottamusta ja vaikuttavuutta. <https://stm.fi/-/lastensuojelun-visio-korostaa-luottamusta-ja-vaikuttavuutta> (luettu 23.1.2024)

- Sundbäck, L.** (2023) Trust shaping in forced migrants' institutional encounters in the Finnish welfare state. *Nordic Journal of Migration Research* 13 (2), e7. <https://doi.org/10.33134/njmr.532>
- Sztompka, P.** (1999) *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tembo, M. J., Studsrød, I. & Young, S.** (2021) Governing the family: Immigrant parents' perceptions of the controlling power of the Norwegian welfare system. *European Journal of Social Work* 24 (3), 492–503. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1738349>
- Tilastokeskus** (2024) Väkiluvun kasvu suurin lähes 70 vuoteen. Tiedote 26.4.2024. <https://stat.fi/julkaisu/cln1i2dtgwkntocut9yem67se> (luettu 12.12.2024)
- Tipton, R.** (2016) Perceptions of the “occupational other”: Interpreters, social workers and intercultural. *The British Journal of Social Work* 46 (2), 463–479. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu136>
- Turtiainen, K.** (2012) Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities: Resettlement as a part of durable solutions of forced migration. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4912-9>
- Turtiainen, K. & Hiitola, J.** (2015) Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille: Ammattilaisten ja vanhempien kokemuksia. Helsinki: Valtioneuvosto.
- Viljanmaa, A.** (2018) Inhimillinen tekijä: Tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 121–156.
- Westlake, D. & Jones, R. K.** (2018) Breaking down language barriers: A practice-near study of social work using interpreters. *The British Journal of Social Work* 48 (5), 1388–1408. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx073>

Eveliina Heino & Hanna Kara

Building trust between foreign language-speaking parents and social workers in child welfare services: Descriptions of social workers

The purpose of this study was to examine how social workers describe trust and trust building with foreign language-speaking parents in the context of child welfare services. The data for the study is based on the responses of 29 social workers to a qualitative survey conducted in the spring of 2022. The data were analysed using reflexive thematic analysis. According to the results, the respondents represent trust within the following three central themes: the presence of support and control in child welfare services, the different backgrounds of social workers and parents, and interpreter-mediated work. These themes tackle child welfare services as a specific context for building trust, the objects of trust, the factors that challenge trust, and the different ways in which social workers build trust in their work and multilingual interaction with parents.

Keywords: trust, child welfare services, foreign language-speaking parents, interpretation, working with interpreters