

Esipuhe

"Joskus suljen silmäni ja toivon kovasti, että minulle läheinen ihminen olisi olemassa vain minua varten! Toivon, että hän olisi täysin luotettava ihminen ja hänen puheisiinsa voisi uskoa. Saatan ajatella näin, vaikka tiedän, että minulla on hankalaa tuon ihmisen kanssa eikä vuorovaikutus hänen kanssaan toimi. Minulla on monia kokemuksia siitä, että hän on pettänyt lupauksensa. Minulta hän kuitenkin vaati täydellisyyttä ja lupausten pitämistä. Nämä kokemukset ovat synnyttäneet minussa surua, epäoikeudenmukaisuuden tunteita ja itsevihaa. Arvelen, että sen vuoksi en osaa luottaa ihmisiin – en ainakaan itseeni." (16-vuotias anorektikko)

Tämän kirjan tarkoitus on lisätä ymmärrystä luottamuksen merkityksestä kohtaamisissa sosiaali- ja terveysalan asiakkaan ja potilaan kanssa. Pyrkimyksenä on, että kirja auttaa vaativassa työssä toimivia löytämään ja oivaltamaan luottamuksen yhteistyötä edistävän ja voimaannuttavan luonteen. Kirjan avulla lukijan on myös mahdollista

tutustua itseensä luottamusta herättävänä ja osoittavana sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisena. Kirjan tekstit soveltuvat myös muille aloille, joiden asiantuntija haluaa pohtia omaa ammatillista luottamuskäyttämistään.

Kirjan ensimmäisessä osassa esitellään, mitä luottamus on ja miksi sitä tarvitaan. Osan luvut käsittelevät muun muassa luottamuksen perusolemusta ja osa-alueita, luottamuksen ja itseluottamuksen suhdetta sekä luotettavuuteen liitettyjä ominaisuuksia. Luottamuksesta tietoiseksi tuleminen ja sen huomioiminen asiakas- ja potilastyössä ovat perusedellytys toisen ihmisen auttamiselle ja onnistuneelle kohtaamiselle.

Osassa kaksi kuvataan tarkemmin luottamusta asiakas- ja potilassuhteessa muun muassa vallan, vastuun, tunteiden, vuorovaikutuksen ja myötätunnon yhteydessä. Luvuissa pohditaan myös luottamuksen esteitä ja puuttumista sekä keinoja vahvistaa luottamuksellista asiakas- ja potilassuhdetta.

Lopuksi osassa kolme kerrotaan lyhyesti myös luottamuksen merkityksestä työyhteisössä. Kirjan pääpaino on kuitenkin asiakas- ja potilastyön kohtaamisiin liittyvässä luottamuksessa.

Kirjan alussa esitetty esimerkki on mukaelma monesta kuullusta tarinasta. Se ei ole suoranaisesti totta, ja hyvä niin! Kuvauksessa on osia todellisuudesta, mutta ihmisten yksityisyyden suojan vuoksi en halua käyttää täysin todellisia kertomuksia ja arjen kuvauksia. Pääasia on, että kirjassa esitetyt kuvaukset ovat lähellä todellista elämää ja että ne voisivat olla totta. Esimerkkikertomusten avulla voi pysähtyä pohtimaan luottamusta ja sen merkitystä konkreettisesti.

Esimerkkikertomusten lisäksi tekstin seassa on myös pohdintakysymyksiä. Niiden tarkoitus on johdatella lukijaa omakohtaisesti pohtimaan luottamuksen kokemuksia asiakkuudessa ja työssä. Luot-

tamuksen merkityksen voi ymmärtää vain punnitsemalla sitä omasta elämäkokemuksesta käsin. Tämän vuoksi pohdintakysymysten yhteyteen on jätetty tilaa lukijan omille ajatuksille ja havainnoille.

Teos on tarkoitettu yhtä lailla jo vuosia alalla toimineille ammattilaisille kuin sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Kirjaa voi käyttää esimerkiksi harjoittelujen tukena, ammattialaan johdattelevien opintojaksojen yhteydessä tai moninaisissa ammatti-identiteettiä tukevista ammatillisen kasvun keskusteluissa. Kirjaa voi hyödyntää myös itsenäisesti tai täydennyskoulutuksessa, kun halutaan pysähtyä reflektoimaan omaa tapaa tehdä asiakas- ja potilastyötä. Kirjan tavoite on pysäyttää lukijansa tiedostamaan ja tarvittaessa kehittämään omaa luottamuskäyttämistään sosiaali- ja terveysalan ammattilaisena. Luottamuskäyttämisen tarkoitetaan tässä kirjassa sellaista luottamusta herättävää ja osoittavaa ammatillista toimintaa, jonka työntekijä tiedostaa ja huomioi työssään.

Toivon, että kirja auttaa ja rohkaisee pohtimaan luottamusta ja luottamuksen merkitystä sosiaali- ja terveysalalla sekä omaa vastuuta luottamuksen ja toivon lisäämiseksi ihmisten elämässä. Toisaalta kirja voi auttaa lukijaa ymmärtämään luottamuksen merkityksen osana omaa hyvinvointia ja jaksamista sosiaali- ja terveysalan haasteellisessa ja moninaisessa ympäristössä.

Lopuksi vielä lämpimät kiitokset kaikille niille sosiaali- ja terveysalan ystäville, sukulaisille ja kollegoille, joiden kanssa olen saanut keskustella tästä aiheesta ja jotka ovat kommentoineet tätä teosta.

Helsingissä 5.1.2015

Eija Raatikainen