

Sisällys

Esipuhe	7
OSA 1 Mitä luottamus on ja miksi sitä tarvitaan?	11
Luottamus lisää elinvoimaa	17
Luottamus eri tieteenaloilla	21
Luottamuksen osa-alueet	27
Onko luottamus ihmisen tunne vai järjen valinta?	33
Luottamus ja itseluottamus	43
Millaisia ominaisuuksia luotettavalla ihmisellä on?	51
Mitä luottamus tarkoittaa sosiaali- ja terveysalalla?	55
OSA 2 Luottamus asiakas- ja potilassuhteessa	63
Luottamuksellisen yhteistyösuhteen kehitysvaiheet	69
Asiantuntemus ja luottamus	79
Valta ja vastuu asiakas- ja potilassuhteessa	87
Luottamus asiakkaan, potilaan tai työntekijän tunneprosessina	97
Vuorovaikutus ja luottamus	107
Myötätunto ja luottamus	119
Luottamuskehät – luottamuksellisen asiakas- tai potilassuhteen muodostumisen dynamiikka	125
Kun luottamusta ei ole, vallitseeko epäluottamus?	131
Luottamuksen vahvistaminen asiakas- ja potilassuhteessa	141

OSA 3 Luottamus työyhteisön ja työntekijän voimavarana	149
Luottamukseen työyhteisössä vaikuttavat tekijät	155
Epäluottamuksesta selviytyminen työyhteisössä	159
Luottamuksen rakentaminen työyhteisöön	169
 Lähteet	 179