

**Sosiaalityön toimistoympäristön artefaktien eli
elottomien tekijöiden vaikutus sosiaalityön asiakkaan
palvelukokemuksessa sekä
asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa
– sosiaalityön toimistoympäristön suunnittelussa
huomioitavia seikkoja**

Piia Liinamaa

Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Rakenteellisen sosiaalityön

erikoisala

Jyväskylän yliopisto

31.3.2020

TIIVISTELMÄ

Sosiaalityön toimistoympäristön artefaktien eli elottomien tekijöiden vaikutus sosiaalityön asiakkaan palvelukokemuksessa sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa

– sosiaalityön toimistoympäristön suunnittelussa huomioitavia seikkoja

Piia Liinamaa

Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Rakenteellisen sosiaalityön erikoisala

Jyväskylän yliopisto

Ohjaajat: YTT Johanna Kiili ja YTT Kati Närhi

Maaliskuu 2020

Sivumäärä: 35 sivua, 1 liite

Sosiaali- ja terveystalveluja ja niiden toteuttamista tarkasteltaessa ei oteta riittävästi huomioon toimintaympäristön, paikan ja fyysisen tilan tai niissä olevien elottomien tekijöiden vaikutusta asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtamiseen ja palvelukokemukseen. Sosiaalityö perustuu aina asiakkaan ja työntekijän kohtamiseen, mutta se ei rakennu ainoastaan ihmisten välisestä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta.

Omassa sosiaali- ja terveystalveluja järjestävässä organisaatiossani suunnitellaan uutta hyvinvointikeskusrakennusta, johon siirtyy lähes kaikki sote-palvelut. Uuden myötä viriää aina uusia mahdollisuuksia ja toimintatapoja. Sosiaalityön ammattilaisten keskusteluissa on pohdittu myös sosiaalityön asiakastyön tekemistä ja sen mahdollisuuksia tulevassa toimintaympäristössä. Näistä pohdinnoista kiinnostuin sosiaalityön toimintaympäristön fyysisestä tilasta, sen artefakteista ja niiden merkityksestä asiakkaan palvelukokemuksessa sekä asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtamisessa. Tutkimustietoa näistä ei ole paljoakaan saatavilla, vaikka Stanleyn ym. (2016, 87) mukaan kiinnostus tilan ja paikan merkitykseen sosiaalityön palveluissa onkin kehittymässä ja siihen on julkisestikin kiinnitetty huomiota.

Selvitin tätä sosiaalityön yhteisölleni ajankohtaista teemaa keräämällä aineiston kolmen asiakasraadeissa ja viiden sosiaalityön tiimeissä toteutetun teemakeskustelun avulla. Vapaa-
muotoisissa keskusteluissa kirjattiin ylös kaikki esille tulleet elottomia tekijöitä koskevat asiat. Tarkastelin aineistoa sisällönanalyysimäisesti päätyen kuvaamaan erikseen kaikkia tiloja koskevia, odotustiloja koskevia sekä tapaamistiloja koskevia elottomia tekijöitä. Aineistonkeruun kautta asiakkaiden edustajat ja tiimien työntekijät saivat mahdollisuuden tuottaa tietoa sosiaalityön kohtamiseen ja palvelukokemukseen vaikuttavista elottomista tekijöistä. Tutkimukseni toimi siten myös eräänlaisena yhteiskehittämisen väylänä.

Kuvaan tekstissäni myös yhteiskunnan ja sosiaalityön roolin muutosta ja rakenteellista sosiaalityötä. Avaan teoriaa paikan, tilan ja niissä olevien elottomien tekijöiden vaikutuksesta sosiaalityön toimintaympäristössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja kohtamiseen. Esittelen aineistossa ilmi tulleita sosiaalityön toimistoympäristöä koskevia artefakteja, niihin liittyviä kokemuksia ja havaintoja sekä mahdollisia vaikutuksia asiakkaan kokemaan palveluun ja kohtamiseen.

Lopuksi totean sosiaalityön olevan ihmisten välisen toiminnan kautta muovautuvaa, mutta myös elottomilla tekijöillä olevan suuri ja tarpeeksi huomioimaton merkitys kohtamiseen ja siihen liittyvään kokemukseen, joilla on edelleen vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin, osallisuuteen ja voimaantumiseen.

Avainsanat: sosiaalityö, artefaktit, kohtaminen, paikka, tila, elottomat tekijät

Sisällys

1. Johdanto	5
2. Sosiaalityö yhteiskunnallisessa kontekstissa ja sen muutoksessa	7
3. Sosiaalityön toimitilat ja toimintaympäristöt vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen sosiaalityössä	11
4. Pohdintaa hyvinvointikeskuksen tiloista, artefakteista ja kohtaamisista	14
5. Elottomiin tekijöihin liittyvien kokemusten ja käsitysten kokoaminen asiakas- raatien ja työntekijöiden tiimien teemakeskusteluissa	16
6. Artefaktit eli elottomat tekijät ja niiden vaikutus asiakkaan palvelukokemukseen ja kohtaamiseen toimintaympäristössä	18
6.1. Yleiset, kaikkia tiloja koskevat elottomat tekijät	19
6.2. Odotustiloja koskevat elottomat tekijät	24
6.3. Tapaamistiloja koskevat elottomat tekijät	27
7. Yhteenveto ja pohdinta	29
8. Lähteet	32
9. Liite	36

Liite 1. Teemakeskusteluihin johdattavat taustatarinat

1. Johdanto

Tämän tieteellis-käytännöllisen lopputyön tavoitteena oli selvittää ja koota tietoa erilaisten artefaktien eli elottomien tekijöiden vaikutuksesta sosiaalityön asiakkaan palvelukokemukseen ja asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen sosiaalityön toimistoympäristössä. Avaan tässä tekstissäni paikan, tilan ja niissä olevien elottomien tekijöiden vaikutusta sosiaalityön toimintaympäristössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen sitä käsittelevän kirjallisuuden ja keräämäni aineiston kautta.

Sosiaalityö on aina kontekstisidonnaista ja vahvasti sidoksissa rakenteisiin. Suomalaisessa yhteiskunnassa on meneillään kehityskulku, joka vaikuttaa kaikkiin kansalaisiin ja asettaa myös sosiaalityölle omat vaatimuksensa. Palvelujen ja toimintamallien kehittäminen on arkipäivää, ja yleisesti ottaen myös sosiaalityön tekemisen tavat ja paikat ovat muutoksessa, vaikka sosiaalityön perusolemus ja eetos eivät olekaan muuttuneet. Satu Vainisen (2011,13) mukaan ”sosiaalityöntekijöiden on luotava ja muokattava käytännön ammatillinen toimintansa kulloisessakin toimintaympäristössä vastaamaan sekä sosiaalityön yleisiä tavoitteita että oman toimintayksikkönsä tavoitteita”.

Muutoksissa sosiaalityö joutuu hakemaan paikkaansa ja nostamaan profiiliaan, jotta sen agenda pysyy kirkkaana ja sosiaalityön ja sen asiakkaiden ääni kuuluvilla. Sosiaalihuoltolain 7 §:ssä veloitetaan sosiaalityö rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen eli tuottamaan sillä olevaa tietoa ja asiantuntemusta asiakkaiden tarpeista, palvelujen vaikutuksista ja yhteiskunnallisista yhteyksistä suunnittelussa ja kehittämistyössä hyödynnettäväksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Taustoitani tekstissäni sosiaalityön ja sosiaalityön asiakkaan tilannetta, roolia ja tehtävää näissä muutoksissa kuvaten yhteiskunnallista muutosta sekä sosiaalityön rakenteellista vaikuttamisvelvoitetta.

Omassa sosiaali- ja terveystalvija tuottavassa organisaatiossani suunnitellaan uutta hyvinvointikeskusrakennusta, jonka seinien sisälle siirtyy lähes kaikki sosiaali- ja terveystalvija. Uuden rakennuksen suunnittelun ja toteuttamisen myötä viriää aina uusia mahdollisuuksia ja toimintatapoja. Sosiaalityön ammattilaisten käymissä keskusteluissa on tuotu julki pohdintoja myös sosiaalityön asiakastyön tekemisen mahdollisuuksista tulevassa toimintaympäristössä. Sosiaalityö perustuu aina asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen. Miten asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen noissa tiloissa onnistuu? Miten siellä päästään asiakkaan kanssa avoimeen ja hyvään, asiakkaan elämää tukevaan vuorovaikutukseen? Mikä tuohon kohtaamiseen vaikuttaa?

Kiinnostuin yhteisten keskustelujen myötä sosiaalityön toimintaympäristön fyysisestä tilasta ja sen artefakteista eli elottomista tekijöistä ja puitteista sekä niiden merkityksestä asiakkaan palvelukokemukseen sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen. Huomasin, ettei tutkimuksia tai tietoa paikan ja tilan merkityksestä ollut kovin paljoa saatavilla, vaikka Stanleyyn ym. (2016, 87) mukaan kiinnostus tilan ja paikan merkitykseen sosiaalityön palveluissa onkin kehittymässä ja siihen on julkisestikin kiinnitetty huomiota. Sosiaalityön palvelujen ympäristö ja sijainti ovat oleellisia sekä henkilökunnalle että palvelujen vastaanottajille (emt., 86). Paikka ja siihen liittyvä inhimillinen vuorovaikutus liittyy myös palvelun laadun käsitteeseen ja kaikkien sosiaalipalvelujen saavutettavuuteen (emt., 92). Ryhdyin selvittämään tätä itselleni ja sosiaalityön yhteisölleni ajankohtaista teemaa tarkemmin. Tämä työni ei varsinaisesti liity paikallisiin rakentamissuunnitelmiin, vaan sen idea ja tarve lähti puhtaasti omasta kiinnostuksestani aiheeseen.

Toteutin aineiston keräämisen yhteensä kahdeksan eri teemakeskustelun avulla, ja sain näin suuren määrän osin kokemuksellistakin tietoa elottomiin tekijöihin liittyen. Aineistoni keräämisen kautta asiakasraadeissa toimivat asiakkaiden edustajat ja sosiaalityön työntekijät saivat myös mahdollisuuden tuottaa tietoa – ajatuksiaan ja kokemuksiaan – sosiaalityön kohtaamiseen ja palvelukokemukseen vaikuttavista elottomista tekijöistä. Tutkimukseni toimi päätehtävänsä lisäksi siis myös eräänlaisena yhteisenä tiedontuotannon ja yhteiskehittämisen väylänä.

Esittelen tässä tekstissä aineistoni kautta esille tulleita sosiaalityön toimistoympäristöä koskevia artefakteja eli elottomia tekijöitä, niihin liittyviä havaintoja ja mahdollisia vaikutuksia sosiaalityön asiakkaan kokemaan palveluun ja siinä tapahtuvaan kohtaamiseen. Päätän tekstini pohdintaan, jossa totean sosiaalityön olevan perinteisesti ihmisten välisen toiminnan kautta muovautuvaa, mutta myös elottomilla tekijöillä olevan suuri ja vielä tarpeeksi huomioimaton merkitys kohtaamiseen ja siihen liittyvään kokemukseen, joilla on edelleen vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin, osallisuuteen ja voimaantumiseen.

Toivon tätä keräämääni aineiston ja teorian kanssa yhteen koostamaani tietoa voitavan hyödyntää paitsi oman organisaationi, myös muiden toimijoiden vastaavissa sosiaalityötä ja sen toimitiloja koskevissa rakentamis- ja tilasuunnitteluissa.

Tämä teksti ja siihen liittyvä pienimuotoinen teemakeskusteluina toteutettu tutkimus on tieteellis-käytännöllinen lopputyöni vuosina 2018–2020 Jyväskylän yliopistossa suorittamiini sosiaalityön erikoistumisopinnoihin, joissa erikoistumisalanani oli rakenteellinen sosiaalityö.

2. Sosiaalityö yhteiskunnallisessa kontekstissa ja sen muutoksessa

Jo sosiaalityön uranuurtaja Mary Richmond on todennut sosiaalityön tarkastelevan ihmistä aina kontekstiin ja yhteiskunnan rakenteisiin sidottuna. Anneli Pohjola (2014, 19) kuvaa sosiaalityön olevan osa yhteiskunnallista toimintaa. Eikä rakenteista vapaata sosiaalityötä ole olemassa, sillä ja yhteiskunnalliset reunaehdot muovaavat työn rakentumista (emt., 19). Mikko Mäntysaaren (2016, 76) mukaan modernin yhteiskunnan pysyvien tai ainakin hyvin hitaasti muuttuvien rakenteiden tilalle ovat tulleet jatkuvassa muutoksessa olevat organisaatiot ja hallinnan muodot. ”Sosiaalityö ei toimi yhteiskunnasta irrallaan, vaan siihen vaikuttaa hallitseva yhteiskunnallisen toiminnan eetos, mikä on viime vuosikymmeninä yhä selvemmin uusliberalistista” (Mäntysaari 2016, 82). Katriina Sirkka (2014, 122) kuvaa sosiaalityössä tapahtuvaa muutosta todeten sen yhdistävän sosiaalisen asiantuntijuuden, kumppanuuden ja rakenteellisen työn. Sosiaalityössä työntekijät toimivat asiantuntijoina asiakastyön ja yhteiskunnallisen vaikuttamistyön suhteen. Sosiaalityö on tietyllä tavalla välittävä elementti, eräänlainen näköalapaikka, jossa pystytään hyödyntämään eri suunnista tulevaa kokemusta ja tietoa ja myös välittämään sitä ja siitä kumpuavaa yleistettävää tietoa eri suuntiin.

Anneli Pohjolan (2014, 33) mukaan ”rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on vaikuttaa yhteiskunnallisiin, ideologisiin, poliittisiin sekä järjestelmien välisiin suhteisiin elämäntilanteiden ja elinolosuhteiden parantamiseksi hyvinvointia tukien”. Sosiaalihuoltolaissa säädetään, että rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 7 §).

Yhteiskunnan rakentuminen ja palveluverkkojen uudelleenmuotoutuminen edellyttää kaikkien siinä toimivien osapuolten vuoropuhelua ja myös toistaan tukevan asiantuntijuuden hyödyntämistä. Kirsi Juhilan (2018, 191) mukaan yhteiskunnallinen aika ja paikka muokkaavat siten sekä asiakkaiden elämän että sosiaalityön tekemisen ehtoja, ja toisaalta näihin ehtoihin myös reagoidaan ja niitä pyritään tarvittaessa muuttamaan sosiaalityössä. Toimintaympäristö määrittää aina sitä, miten sosiaalityöntekijän on mahdollista luoda ja muokata ammatillista toimintaansa vastaamaan sekä sosiaalityön että kyseisen toimintaympäristön tavoitteita (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 245; Vaininen 2011, 13). Oma ammatillinen toiminta on samalla sovitettava kyseessä olevassa toimintaympäristöissä toimivien muiden ammattilaisten toimintaan ja niissä

tapahtuviin muutoksiin (Vaininen 2011, 13). Yhteiskunnallinen toimintaympäristö luo siis puitteet ja asettaa velvoitteita ja odotuksia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiselle (Jokinen 2016, 140).

Tila ei ole pelkästään neutraalia fyysistä tilaa, vaan sillä on myös toimintaa sekä vuorovaikutustilanteita määritteleviä ja symbolisia merkityksiä (Kirjavainen & Hietala 2019, 234). Stanley, Larkins, Austerberry, Farrelly, Manthorpe ja Ridley (2016, 86) toteavat tilan ja paikan olevan jo pitkään tunnistettu avaintekijä siihen, miten julkiset palvelut toimivat ja miten ne koetaan. Doreen Massey (2008, 8) mukaan tilaa tulisi ajatella sosiaalisten suhteiden rakentamana. ”Tila ei ole sosiaalisista suhteista irrallaan, vaan tilalliset suhteet ovat sosiaalisten suhteiden ilmauksia” (emt., 8). Tulkitsen tätä siten, että tilassa olevilla järjestelyillä ja ratkaisuilla on taustalla jokin ehkä tiedostamatonkin peruste tai motiivi, esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välisen reviirin rajaaminen. Samalla tällä tilaan liittyvällä järjestelyllä muokataan mahdollisuutta sosiaaliin suhteisiin ja niiden muodostumiseen. Näin voidaan ajatella tilan ja sosiaalisten suhteiden rakentuvan toistensa vaikutuksesta. Riitta Laakson (2018, 108) mukaan ihminen elää myös yhteistoiminnassa ei-inhimillisiksi ymmärrettyjen toisten, kuten tavaroiden, teknisten laitteiden ja muiden ympäristön elementtien kanssa, eikä vain toisten ihmisten kanssa. Usein sosiaalityötä tehdään toiminnan tavoitteiden kannalta epätarkoituksenmukaista vuorovaikutusta ihmisten välille tuottavissa ympäristöissä. Kohtaamiskokemuksen tärkeyden ymmärtäminen ja palveluiden yhteissuunnittelu ovat ylipäänsä vasta aluillaan olevia suuntauksia sosiaalihuollon kehityksessä. (Lovio & Muurinen 2013, 20)

Laitinen ja Niskala (2013, 13) toteavat olevan ”paradoksaalista, ettei sosiaalitoimistojen palveluprosessien ja käytäntöjen kehittämistyössä ole käytetty kovinkaan paljon asiakkaan asiantuntemusta, vaikka sosiaalityön käytännöissä pyritään muuttamaan työorientaatiota kohti asiakasosallisuutta, ihmisen kohtaamisen taitoja, vuorovaikutusintensiivisyyttä ja suunnitelmallisuutta korostavaa suuntaa”. Pohjolan, Kemppaisen, Niskalan ja Peroniuksen (2019, 35) mukaan asiakkaan tarve ohjaa kylläkin palveluiden kehittämistä, mutta asiakas ei kykene vaikuttamaan palvelun toteuttamisen tapoihin. Laajemmin ymmärretyssä asiakaslähtöisessä toiminnassa kysymys on palveluiden organisoimisesta asiakkaan tarpeista lähtien, yhdessä asiakkaan kanssa, ei ainoastaan asiakasta varten (emt., 35). Myös Vainisen (2011, 13) mukaan ”toimintaa on uudistettava suhteessa asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja muuttuviin asiantuntijuuskäsityksiin”.

Pohjolan ym. (2019, 35) mukaan yhteiskehittäminen on toimintatapa, jossa sosiaalityöntekijät suunnittelevat ja kehittävät yhdessä asiakkaiden kanssa palveluja, esimerkiksi tilaratkaisuja, työtapoja, palveluprosesseja tai laajemmin koko palvelustrategiaa. ”Yhteiskehittämisessä kehittäjäasiakkaiden tiedon jäsentämistä tukee se, että he tulevat tunnustetuiksi ja heidät nähdään tiedon omistajina” (Muurinen 2019b, 1). Kokemukseni mukaan yhteisillä ja eri näkökulmia esille nostavilla kehittämisprosesseilla, joissa mukana ovat palvelun käyttäjät, niiden käytännön toteuttajat eli työntekijät ja laajemmin palveluntuottajien ja organisaatioiden edustajia, olisi merkitystä palveluiden, tilojen ja palveluprosessien toiminnallisuuden ja myös vaikuttavuuden kannalta. Lovio ja Muurinen (2013, 23) toteavat, ”jos suunnittelu rajataan vain organisaation sisäisen tehokkuuden ympärille, loittonee fokus palvelunkäyttäjän arjesta ja siinä ilmenevistä tarpeista, motivaatioista ja tavoitteista, joiden ymmärtäminen on ohittamaton ehto palvelun onnistumisen ja vaikuttavuuden kannalta”. Sosiaalityön asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntäminen kehittämisessä ja suunnittelussa on keskeinen osa sosiaalityön oman työn kehittämisen kulttuuria ja rakenteellista sosiaalityötä (Pohjola ym. 2019, 37).

Heidi Muurinen (2019a, 29) toteaa hyvinvointipalveluiden kehittämistoiminnassa ja erilaisten toimitilaratkaisujen avulla tavoiteltavan samanaikaisesti sekä palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta että toimitilakustannuksissa säästämistä ja eri ammattilaisten yhteistyön sujuvoittamista. Myös Vuokko Niiranen (2016, 300) kuvaa muutosten ja uudistusten koskevan sekä toiminnan tavoitteita, palveluiden järjestämistä, yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin välisiä suhteita että työn kohdentumista ja sisällöllistä monialaisuutta. Möttösen ja Kettusen (2014, 112) mukaan integraation voidaan katsoa toteuttavan hyvinvointipoliittista näkemystä, jonka mukaan ihmisten tarpeet tulee nähdä kokonaisuuksina eikä professioiden pohjalta muodostettuina sektoreina.

Pohjola ym. (2019, 29) toteavat sosiaali- ja terveystalouden rakenteiden uudistamisen tulevan toteuttamismuodosta riippumatta muuttamaan sosiaalityön toimintaympäristön, organisoitumisen ja asemoitumisen osana palveluiden kokonaisuutta. Näihin muutoksiin on sosiaalityön päästävä vaikuttamaan muun muassa tuottamalla realistista ja ajantasaista tietoa yksilön ja yhteisöjen tilanteesta sekä erilaisia ehdotuksia käytettäväksi muutosten suunnittelussa. Mikäli sosiaalityö tieteenalana ja palveluna ei tätä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen pyrkivää asiantuntijatehtäväänsä hoida, sen tekee valitettavasti joku muu taho. Voi toki olla, ettei tälle haluta antaa mahdollisuutta, tunnusteta tai tunnusteta sosiaalityön tiedon kautta saatavaa asiantuntijuutta osana kehittämisen ja muutosten suunnittelua. Jos esimerkiksi tilojen ja toimintojen suunnittelua tehdään ja johdetaan pelkästään taloustieteen, hallintotieteen tai

terveystieteen näkökulmasta, on sosiaalityön ja sosiaalisten kysymysten vaarana jäädä riittävästi huomioimatta. Näin on Laura Lagerin (2018, 70) pro gradu -tutkielman mukaan Helsingin Kalasataman sote-keskuksessa, jonka “tiloissa ei ole huomioitu sitä, millaista sosiaalityö on”. Lager (2018, 71) kuvaa tutkielmansa aineistossa tulleen ilmi, että tiloja ei työntekijöiden mukaan ole suunniteltu sosiaalityön luonteen mukaisista tarpeista käsin, vaan käsityksen mukaan sosiaalityön pitäisi mukautua suunnitellun tilan muottiin.

Kirsi Juhilan (2006, 95) mukaan niin sosiaalityöntekijöitä kuin asiakkaitakin määritellään ulkoapäin, jolloin liikkumatilaa sosiaalityön omista lähtökohdista nousevalle toiminnalle on vähän. Sosiaalihuollon ja sosiaalityön moniin palvelujärjestelmän paikkoihin hajauttava kehityssuunta on herättänyt huolen sosiaalisen ja sosiaalisten kysymysten hämärtymisestä ja jopa katoamisesta (Juhila 2018, 235). Sosiaalisen uudelleen määrittelyssä kyse on siitä, ettei näkökulma ole enää yhteiskuntapolitiikan ytimessä, ja sosiaalipolitiikan ja sosiaalihuollon piiriin kuuluneita yhteiskunnallisia kysymyksiä määritellään muiden toimintasektoreiden näkökulmista ja muiden kuin sosiaalisten arvojen perusteella (Möttönen & Kettunen 2014, 123).

Taloudellisen kestävyuden, vaikuttavuuden ja tehokkuuden näkökulmat korostuvat yhä enemmän kehittämisessä, ja kokemukseni mukaan ne usein ilmenevätkin kehittämismotiiveina asiakkaan edun ja palvelun laatuksymysten ohella tai jopa niiden sijaan. Juhilan (2018, 236) mukaan tiukan taloudenpidon korostaminen uhkaa horjuttaa sosiaalisen asemaa. Uudistamistavoitteissa painottuu kaksi lähtökohtaa. Ensiksi usko siihen, että tehokas palvelujen järjestäminen edellyttää isompia organisaatioita, ja toiseksi näkemys sosiaali- ja terveydenhuollon vahvemman integroinnin tarpeesta (Juhila 2018, 234).

Toisaalta palvelujen integrointiin perustuvat uudistukset haastavat myös sosiaalista edustavat ammattilaiset, sosiaalityöntekijät etunenässä, argumentoimaan paremmin sosiaalisten kysymysten huomioon ottamisen tärkeydestä (Juhila 2018, 236). Juhila (emt., 237) korostaa, että sosiaalityöllä on kuitenkin erityinen vahvuus ja osaamisalue integroituvassa käytännön asiakastyössä, nimittäin kyky asiakkaiden kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ja heidän elämässään samanaikaisesti läsnä olevien tilanteiden ja ongelmien sekä niihin liittyvien tarpeiden jäsentämiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Ylisen ja Ruokolaisen (2019, 152) mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi tuoda entistä enemmän esille hallussaan olevaa tietoa ja antaa siten ääni niille ihmisille, jotka ovat usein keskustelun kohteena mutta eivät itse siinä osallisina.

Pohjola ym. (2019, 26) toteavat muutokseen sisältyvän aina myös tietynlaista pysyvyyttä, mikä merkitsee sosiaalityön peruslähtökohdista kiinni pitämistä uudistuspaineesiin vastaamisessa. Tämä on erittäin tärkeää. Hämäläinen (2014, 71) toteaa, että ellei alalla ole riittävää kykyä määritellä itse itsensä, määritellään sen luonne ja tehtävät ulkoapäin sellaisten henkilöiden toimesta, jotka eivät asemansa tai tehtäviensä puolesta edusta sosiaalityötä.

3. Sosiaalityön toimitilat ja toimintaympäristöt vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen sosiaalityössä

Sosiaalityötä on tarkasteltava erityisesti sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisenä suhteena. Juhilan (2006, 11) mukaan sosiaalityön sisältö määrittyy sen mukaan, miten nämä osapuolet kohtaavat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa näissä kohtaamisissa muotoutuvat. Asiakkaiden kanssa tehtävän työn perusteet, vuorovaikutuksen ja arvokkaan kohtaamisen merkitys säilyvät ennallaan, vaikka esimerkiksi toimintaympäristön muutoksesta aiheutuu myös työn tekemisen tapoihin muutoksia. Vaikka sosiaalityötä tehdäänkin mitä moninaisimmissa paikoissa, ammattikäytäntöjä yhdistävät kuitenkin yhteisesti sovitut eettiset periaatteet (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005) (emt., 87).

Arja Jokisen (2016, 138) mukaan sosiaalityön kaltaisessa ammatillisessa auttamistyössä, jossa käsitellään usein hyvin henkilökohtaisia asioita ja jossa on tarkoitus saada aikaan myönteistä muutosta asiakkaana olevan ihmisen elämäntilanteeseen, muodostuu erityisen tärkeäksi asiakkaan kokemus suhteen laadusta. Kulmala, Valokivi ja Vanhala (2003, 125) toteavat asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen voitavan ymmärtää ongelmanratkaisuprosessina, joka parhaimmillaan voi tuottaa tarinan suuresta muutoksesta. Yksittäiset palvelut ja kohtaamiset työntekijöiden kanssa voivat olla asiakkaille merkityksellisiä, ja jostakin yksittäisestä palvelupaikasta ja sen työntekijästä tulla tärkeä, kannatteleva voima (Juhila 2018, 169). Stanley ym. (2016, 87) toteavat lastensuojelun kontekstissa toimiston tai rakennuksen voivan olla asiakkaalle toistuva ja jatkuvuutta tarjoava paikka työntekijöiden ja sijaiskotien vaihtuessa.

Juhilan (2018, 259) mukaan sosiaalityö voi olla kasvattamassa yleistynyttä luottamusta ja sosiaalista pääomaa rakentamalla omat asiakaskohtaamisensa luottamuksen periaatteen mukaisesti.

Mäntysaari (2016, 75) toteaa kyseessä olevan kahden ihmisen kohtaamisen ohella myös yksityisen kansalaisen ja hyvinvointiyhteiskunnaksi kutsutun instituution kohtaamisen. Sosiaalityöntekijä edustaa tällaisessa keskustelussa paitsi itseään ja ammattikuntaansa myös yhteiskunnan intressiä (emt, 75).

Sosiaalityö kiinnittyy aina paikkoihin, jotka muovaavat ihmisten välisiä kohtaamisia tietynlaisiksi (Juhila 2018, 139). Vaikka yhä enemmän sosiaalityötä suunnataan asiakkaiden omiin toimintaympäristöihin ja lähiyhteisöihin, suuri osa sosiaalityön kohtaamisista tapahtuu edelleen toimistoympäristössä. Muurisen (2019a, 37) mukaan sosiaalityössä tilaratkaisuihin kohdistuu kaksijakoisia tarpeita. Siinä voi olla tarve yhteisille keskusteluille ja toisaalta keskittymiselle tai asiakastyössä tarve rauhalliselle ja arvostavalle kohtaamiselle, nopealle ohjaukselle ja neuvonnalle tai kokonaan toimiston seinien ulkopuolelle tapahtuvalle verkostotyölle ja kotikäynneille (Muurinen 2019a, 37).

Fyysinen tila luo aina puitteet siinä tapahtuvalle toiminnalle, myös sosiaalityössä ja sen toimintaympäristöissä. Stanley ym. (2016, 87) tarkoittavat fyysisellä tilalla sijaintia (location) ja materiaalisia tekijöitä eli sitä mitä tilassa on ja miltä siellä näyttää, kuten sen suunnittelua, sisustusta, koristelua ja kalusteita (locale). Muurisen (2019a, 37) mukaan tilan toimijuudella on merkitystä asiakaskohtaamisille ja hyvälle palvelutoiminnalle. ”Yksilön kokonaisvaltainen ymmärtäminen ei mahdollistu, jos yhteys fyysiseen ympäristöön unohdetaan” (Tarkiainen 2012, 13). Stanley ym. (2016, 92) esittävätkin, että erilaisten auditointien ja tarkastusten fokus tulisikin olla paikkakysymyksessä ja paikassa ilmenevässä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa palvelun laatua ja sosiaalipalvelujen saatavuutta tarkasteltaessa.

Virastot, odotustilat ja toimistohuoneet saattavat ensi alkuun vaikuttaa neutraaleilta ja kohtaamisten varsinaisen sisällön kannalta merkityksettömiltä raameilta. Kun asiaa tarkastelee lähemmin, ne ovat kuitenkin kaikkea muuta kuin pelkkiä raameja. Lovion ja Muurisen (2013, 20) mukaan asiakaskokemus syntyy myös muualla kuin työntekijän huoneessa. ”Kokemus voi syntyä monesta asiasta, tiedostetulla ja tiedostamattomalla tasolla. Aulat, tilat ja niissä tapahtuva toiminta vaikuttavat jokaisen asiointikokemukseen.” (Lovio & Muurinen 2013,12) Lagerin (2018, 65) mukaan asiakkaan mielentilaan on ennen tapaamishuonetta saattanut vaikuttaa moni asia, kuten suljetut ovet, aula, paikan löytäminen ja moni muu asia. Aulatilassa tapahtuvan muun toiminnan tärkeyttä ei kuitenkaan välttämättä aina tunnisteta, sillä sosiaalityön ydintehtäväksi mielletään usein ainoastaan työ- tai tapaamishuoneessa tapahtuvat työntekijän ja asiakkaan kohtaamiset (Muurinen 2019b, 93). ”Esimerkiksi avokonttorin toimijuus muodostuu inhimillisten olentojen

sekä erilaisten artefaktien, kuten seinien, kalusteiden, tietokoneiden, ohjelmien tai toimintamallien ja -ohjeiden yhteistoiminnasta” (Muurinen 2019a, 30).

Ympäristön tulee olla yksilön mielen tasapainoa tukeva ja tämä on mahdollista mikäli asiakastilat viestittävät yksityiskohdillaan asiakkaan arvostusta ja välittämistä. Toiminnallisuus fyysisessä ympäristössä rakentuu positiivisesti kun sen yksityiskohdat koetaan asiakkuutta kannattelevina elementteinä. (Tarkiainen 2012) Ihmiset ja ei-inhimilliset esineet yhdessä muokkaavat maailmaa (Laakso 2018, 109). Muurinen (2019b, 46) viittaa sosiaalisen konstruktionismin toimijaverkkoteoriaan todeten sosiaalityön ammattilaisten ja palvelunkäyttäjien lisäksi myös ympäristön elottomien esineiden ja asioiden voitavan tunnistaa tiedonmuodostusprosessissa toimijoiksi. Laakson (2018, 111) mukaan esineet personalisoivat tilaa, ne pitävät yllä jatkuvuutta ja ne osoittavat välittämistä sekä arvostamista. Ankeat ja vankilamaiset tilat ovat ristiriitaiset sosiaalityön tavoitteina olevien tukemisen ja asiakkaiden voimaannuttamisen kanssa (emt., 92). Asiakkaiden kokemukset sosiaalityössä saatavan palvelun laadusta syntyvät osittain myös tiedostamattomista asioista, kuten siitä miten tila toivottaa tervetulleeksi (Lager 2018, 64).

Fyysiset tilat ja niihin liittyvät toiminta- ja käyttäytymissäännöt asettavat niissä liikkuvat, toimivat ja tapaavat ihmiset määrättyihin asemiin ja rooleihin. Kun ihminen astuu sisään johonkin instituutioon, on siellä olemassa tietynlainen tulkintakehys, asiakkuuden mallitarina, johon häntä sovitetaan (Jokinen 2016, 141). Toimistohuonekohtaamisten fyysinen ympäristö luo myös sosiaalityölle tietynlaiset virastomaiset puitteet, jotka ovat yleisesti kulttuurisesti tunnistettavia (Juhila 2018, 109). Asiakas ja hänen mahdolliset mukanaan olevat läheisensä saapuvat toimistoon työntekijän ”omaan” ympäristöön, työntekijän reviirille. Sen lisäksi, että toimistoympäristössä asiakas on niin sanotusti vieraalla maalla, jonka toimintatavat ovat työntekijän ”hallussa”, antaa ympäristö raamit ja myös tietynlaiset toimintamallit kohtaavien toimijoiden väliselle vuorovaikutukselle.

Oman henkilökohtaisen elämän avaaminen useissa paikoissa samanaikaisesti ja kunkin paikan institutionaalisten rutiinien, sääntöjen ja vaatimusten opetteleminen ja noudattaminen vievät voimia ja voivat tuntua alentavilta etenkin silloin, jos ei koe tulleensa autetuksi tai miellä asiakkuuden tuottavan lisäresurssia vaativaan tilanteeseen (Juhila 2018, 169). Juhilan (2018, 186) mukaan paikat luovat vuorovaikutukselle tietynlaiset puitteet, mutta ne eivät suoraan määritä kohtaamisen sisältöjä, sillä niissä toisiaan tapaavat ihmiset merkityksellistävät viime kädessä sen, millaisina tilat missäkin tilanteessa näyttäytyvät. Paikoissa on aina läsnä monenlaisia ryhmiä, joilla on erilaisia suhteita maailmaan (Massey 2008, 9). On myös huomioitava, että fyysinen tila

vaikuttaa työntekijöiden tyytyväisyyteen ja hyvinvointiin, joka edelleen heijastuu asiakaskokemukseen (Stanley ym. 2016, 88).

Kuten edellä hahmoteltiin, paikka, tila ja fyysinen ympäristö puitteineen muokkaa myös ihmisten välistä kohtaamista. Silti sosiaalityössä ei useinkaan reflektoida paikan merkityksiä tai oteta paikkaa työskentelyn olennaiseksi osaksi tai lähtökohdaksi (Juhila 2018, 139). Muurisen (2019b, 93) mukaan ”tiloihin kohdistuvan piittaamattomuuden ja vaikenemisen reflektointi voi nostaa esiin eettisiä tai poliittisia kysymyksiä esimerkiksi sosiaalityön asiakkaisiin kohdistuvista asenteista”. Leena Eräsaari (1995, 180) toteaa ihmisten ottavan tilajärjestelyt annettuna ja harvoin kyseenalaistavan niiden oikeutusta. Mikäli työntekijä on tottunut sosiaalitoimiston virastomaiseen sisustukseen, ei hän välttämättä tule ajatelleeksi asiakkaiden tila- ja asiointikokemusta (Muurinen 2019b, 96). Tässä suhteessa on työntekijöillä, palveluilla ja organisaatioilla selkeästi parantamisen varaa. Lovio ja Muurinen (2012, 20) korostavat, että ”teroittamalla kuntien visiota siitä, millaisia paikkoja sosiaalitoimistot ovat ja minkälaisissa ympäristöissä sosiaalityö tapahtuu, voidaan tuottaa vaikuttavampia ja laadukkaampia palveluita”.

4. Pohdintaa hyvinvointikeskuksen tiloista, artefakteista ja kohtaamisista

Sosiaali- ja terveystyöpalveluja järjestävässä organisaatiossa, Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa, suunnitellaan parin vuoden sisällä käyttöön tulevaa uutta hyvinvointi- ja perhekeskusta. Tulen sekä työskentelemään siellä että käyttämään sen palveluja. Karkeasti ajatellen rakennuksen toiseen osaan sijoittuu perhekeskus, toiseen muut toiminnot eli muun muassa sosiaalipalvelut ja perusterveydenhuollon palvelut. Ajan hengen mukaan tiloista tulee muuntautuvia ja joustavia yhteiskäyttötiloja. Kuntien taloustilanne asettaa tiukat vaatimukset rakennuksen ja toimintojen suunnittelulle ja toteuttamiselle.

Suunnitelmat ovat herättäneet sosiaalityön työntekijät pohtimaan työtään ja siihen liittyviä tarpeita. Keskusteluissa on esitetty pohdintoja sosiaalityön tekemisen mahdollisuuksista uudessa tulevassa toimintaympäristössä. Tavoiteltu yhteistyö eri ammattilaisten kesken varmaankin toteutuu aiempaa helpommin. Keskusteluissa on myös noussut huoli sosiaalityön asiakkaiden kohtaamisesta ehkä totuttua kliinisemmässä ympäristössä ja mahdollisesti joka tapaamiskerralla vaihtuvassa huoneessa.

Miten uudessa toimintaympäristössä päästään asiakkaan kanssa avoimeen ja hyvään, asiakkaan elämää tukevaan vuorovaikutukseen? Miten aito kohtaaminen onnistuu? Miten suuri rakennus kaikkine palveluineen vaikuttaa asiakkaan kokemukseen? Sosiaalityön asiakkaiden elämä, tilanne ja tarina sekä myös työtapa vaatii palvelulta ja kohtamiselta arvostusta, yhteistä ymmärrystä ja hyväksyntää ja lähtökohtaisesti myös erilaista fyysistä ympäristöä esimerkiksi moneen terveyspalveluun verrattuna.

Näistä yhteisistä pohdinnoista minulla heräsi vahva kiinnostus fyysistä tilaa ja sen elottomia puitteita kohtaan. Millainen on niiden vaikutus asiakkaan ja työntekijän kohtamiseen ja asiakkaan palvelukokemukseen? Miten paikka, tila ja sen erilaiset artefaktit eli elottomat tekijät ja fyysiset puitteet vaikuttavat kohtamiseen? Onko niillä ylipäänsä merkitystä, vai perustuuko asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen pelkästään ihmisten välillä tapahtuvaan toimintaan?

Huomasin, että sosiaalityön tutkimusten pääpaino varsinkin Suomessa sosiaalityön kohtaamisen tarkastelussa on ollut ihmisten välisessä toiminnassa, ei niinkään elottomien tekijöiden ja tilan vaikutuksessa. Leena Eräsaari (1995) on väitöskirjassaan tarkastellut tätä tilateemaa ja Ilkka Lovio ja Heidi Muurinen (2013) ovat pohtineet asiakkaan kokemusta sosiaalitoimiston tiloista osana Soccan Hyvän olon tila -kehittämishjelmaa. Hannele Forsberg ja Aino Ritala-Koskinen (2018) ovat koonneet tietoa paikan ja elottomienkin tekijöiden merkityksestä lasten elämässä erolasten, lastensuojelulasten tai muusta syystä muuttamaan joutuvien lasten kautta. Lisäksi löysin kaksi pro gradu -tutkielmaa, joissa käsitellään tilaa osana sosiaalityön toiminnan kontekstia (Tarkiainen 2012; Lager 2018),

Tietyllä tavalla paikka- ja tilaorientoituneena henkilönä kiinnitän itse huomioita ympäristössä ja tiloissa oleviin elottomiin tekijöihin ja fyysisiin puitteisiin, jotka luonnollisesti muokkaavat myös käsitystäni ylipäänsä kyseisistä paikasta tai siellä tarjottavista palveluista. Siisteys tai kuluneisuus ja ylipäänsä tilojen tai siellä olevien kalusteiden tarkoituksenmukaisuus palvelua ajatellen ovat minulle merkityksellisiä. Oletan sosiaalityön asiakkaillekin olevan merkitystä tiloissa olevilla elottomilla tekijöillä, tilojen ulkoasulla tai toimivuudella.

Asian ajankohtaisuuden takia heräsi myös halu päästä mahdollisesti tuottamaan hyödynnettävää tietoa kuntayhtymän tulevan hyvinvointikeskusrakennuksen suunnitteluun ja toteutukseen, jotta se valmistuttuaan mahdollisimman hyvin vastaisi asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja toiveita, ja jotta asiakkaan kanssa siellä tehtävä sosiaalityö sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen sujuisi mahdollisimman hyvin. Tämä tieteellis-käytännöllinen lopputyöni toimii kuitenkin omana,

hyvinvointikeskushankkeesta irrallisena kokonaisuutenaan ja sai alkunsa omasta kiinnostuksestani fyysistä tilaa ja sen merkitystä kohtaan.

Halusin myös yhteiskehittämisen henkeen antaa sosiaalityön ja sosiaalityön asiakkaiden edustajille mahdollisuuden tuottaa hyödynnettäväksi osin kokemuksellistakin tietoa tiloista ja niihin liittyvistä elottomista tekijöistä ja niiden merkityksestä sosiaalityössä perinteisemmin tunnetun ihmisten välisen kohtaamisen rinnalla. Tämän asiakkaitten ja työntekijöiden jo tilojen suunnitteluun osallistumisen tärkeyden tuovat esille myös Stanley ym. (2016, 93) sosiaalityön paikkaa ja tiloja koskevassa tutkimusartikkelissaan, jossa he kuvaavat sosiaalityön tiloihin liittyvän lämpimän, henkilökohtaisen ja saavutettavan palvelun lisäävän positiivista sitoutumista ja välittävän kuvaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden arvostamisesta.

5. Elottomiin tekijöihin liittyvien kokemusten ja käsitysten kokoaminen asiakasraatien ja työntekijöiden tiimien teemakeskusteluissa

Olen koonnut aineistoa eli tietoa, ajatuksia ja kokemuksia sosiaalityön fyysisen tilan ja toimintaympäristön sekä siinä olevien erilaisten artefaktien eli elottomien tekijöiden vaikutuksesta ja merkityksestä sosiaalityön asiakkaan palvelukokemuksessa sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Saamani tutkimusluvan mukaisesti olen konkreettisesti toteuttanut tämän jalkautumalla kuntayhtymässä toimivaan kolmeen asiakasraatiin, joita ovat lasten ja perheiden palvelut, aikuisten palvelut ja ikäihmisten palvelut sekä sosiaalityön viiteen työntekijätiimiin eli lasten ja perheiden palvelujen, perhetyön, aikuissosiaalityön, perheneuvolan ja vammaissosiaalityön tiimeihin. Työntekijöiden tiimikeskusteluissa oli mukana yhteensä 34 henkilöä ja asiakasraadeissa 17 asiakasedustajaa sekä lisäksi asiakasraatien vetäjinä toimivia työntekijöitä eli neljä henkilöä, jotka eivät toimi työssään sosiaalipalvelujen tehtävissä. Kussakin raadissa tai tiimissä vierailin yhden kerran. Keskustelut kestivät kukin tunnista puoleentoista tuntiin keskustelijoiden innokkuudesta ja tuotteliaisuudesta riippuen.

Sekä asiakasraadeissa että työntekijöiden tiimeissä oli keskusteluihin osallistujilla etukäteen tiedossa kokoontumisen aiheena olevan erilaiset elottomat tekijät ja niiden vaikutus sosiaalityön toimintaympäristössä ja niistä käytävä keskustelu. Osallistuminen tilanteeseen ja siinä käytävään

keskusteluun oli jokaiselle vapaaehtoista, ja keskustelijoiden aktiivisuudessa olikin eroja syystä tai toisesta. Kaikilla osallistujilla oli tiedossa, että keskusteluissa saatavia tietoja käytetään erikoistumisopintojeni opinnäytetyössä. Kaikki keskustelut ovat tapahtuneet anonyymisti, eikä esimerkiksi osallistujien nimiä ole kerätty ylös, eikä keskusteluissa esille tulleita asioita mitenkään personoitu. Keskusteluja ei ole äänitetty tai muuten tallennettu. Keskusteluista tehdyt muistiinpanot hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Ohjasin tiimit ja raadit avoimeen ja vapaaseen teemakeskusteluun, tarkemmin sanottuna pohtimaan sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tapaamisympäristössä olevia fyysisiä puitteita ja erilaisia elottomia tekijöitä. Ohjasin heidät pohtimaan myös niitä tekijöitä, jotka liittyvät esimerkiksi odotustilaan tai muihin yleisiin tiloihin ennen varsinaiseen tapaamishuoneeseen siirtymistä.

Johdatin keskustelijoita suuntaamaan ajatukset sosiaalityön asiakkaiden monenlaisiin tilanteisiin lyhyiden kuvitteellisten asiakkaiden elämää kuvaavien tarinoiden (liite 1.) avulla, jotka erityisesti asiakasraatien jäsenille avasivat sosiaalityön moninaisuutta. Asiakasraatilaisilla oli kaikilla luonnollisesti kokemuksia erilaisista terveyspalveluista, mutta vain osalla joko itsellä tai läheisen kautta sosiaalipalveluista, ja tästä johtuen keskusteluissa oli välillä helpompaa pohtia ja peilata elottomia tekijöitä terveyspalveluissa potilaana ollessa. Palautin keskustelijat kuitenkin tarvittaessa pohtimaan asiaa sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta, vaikka varmasti sosiaali- ja terveyspalveluja koskien elottomilla tekijöillä jonkin verran yhteistä onkin.

Keskustelujen tarkoitus ei ollut olla paikalliseen tulevaan hyvinvointikeskukseen liittyvä toiveiden vuolas virta, eikä se sitä ollutkaan, vaikka siitä välillä konkretiaa keskusteluihin peilattiinkin. Painopiste oli nimenomaan asiakkaan näkökulmassa ja mahdollisessa kokemuksessa sosiaalityön tiloista ja siellä olevista elottomista tekijöistä. Itse en keskusteluun aktiivisesti osallistunut tuomalla esille omia tai tutustumaani teoriaan pohjautuvia ajatuksiani elottomiin tekijöihin liittyen, mutta välillä johdatin keskustelijat pohtimaan esimerkiksi tiettyä tilaa tai kysyin heidän ajatuksiaan vaikkapa tilojen äänimaailmasta.

Keskusteluissa pohdittiin laajasti erilaisia elottomia tekijöitä parkkipaikan, sisäänkäynnin ja odotustilan kautta tapaamishuoneisiin ja aina sieltä poistumiseen. Olen poiminut ja kirjannut ylös näistä keskusteluista kaikki niissä esille tulleet fyysiset puitteet tai elottomat tekijät, jotka keskustelijoiden mukaan vaikuttavat jotenkin eli myönteisesti/vahvistavasti tai kielteisesti/heikentävästi asiakkaan kokemukseen sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen

sosiaalityössä. Joidenkin elottomien tekijöiden koettiin kuuluvan noista molemmilla tavoilla vaikuttaviin, tausta-ajatuksena tässä oli tilanteiden ja asiakkaiden yksilöllisyys ja erilaisuus ja sen mukanaan tuomat tarpeet. Asiakasraadeissa toisena kirjaajana toimi myös raatiin kiinteästi kuuluva työntekijä. Tällä varmistettiin paikoin vilkkaankin keskustelun kirjaamisen sujuvuus ja kaikkien keskustelussa esille tulevien asioiden ylös kirjaaminen.

Keskustelujen tuloksena sain suhteellisen suuren määrän erilaisia elottomia asioita ja tekijöitä, joilla ajatellaan olevan vaikutusta asiakkaan kokemukseen sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen sosiaalityössä. Alunperin suunnittelin tarkastelevani niitä enemmän sisällönanalyysimäisesti, mutta esille tulleiden asioiden ollessa raadista tai tiimistä riippumatta joko samoja tai hyvin samantyyppisiä, päädyin jäsentämään niitä eri tavalla. Tarkastelin ja kävin niitä läpi lukemalla moneen kertaan saadakseni varmuuden, että olen huomionnut kaikki esille tulleet asiat. Merkitsin niitä värikoodeilla ryhmitellen, kokosin yhteen ja jaottelin lopulta yleisiin eli kaikkia tiloja koskeviin tekijöihin, odotustiloja koskeviin sekä tapaamistiloja koskeviin tekijöihin. En erotellut tai verrannut eri asiakasraadeissa tai työntekijätiimeissä esille tulleita tekijöitä tai verrannut raatien ja tiimien vastauksia keskenään. Syynä tähän oli vastausten ja esille tulleiden asioiden oleminen pääpiirteittäin samansuuntaisia. Olikin hieman yllättävää huomata työntekijöiden pääsevän hyvin sisään asiakkaiden tai asiakasedustajien kokemusmaailmaan tehden samoja havaintoja ja pohdintoja elottomien tekijöiden vaikutuksesta. Olen pyrkinyt nostamaan tässä hieman raportinomaisesti esille tulleista tärkeimmät asiakkaan palvelukokemukseen sekä asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen vaikuttavat elottomat tekijät ja toisaalta myös eri tilojen konkreettisen sijoittelun toisiinsa nähden.

6. Artefaktit eli elottomat tekijät ja niiden vaikutus asiakkaan palvelukokemukseen ja kohtaamiseen sosiaalityössä

Yleisten, ylipäänsä kaikkia sosiaalityön toimistoympäristön tiloja koskevien havaintojen ja toiveiden lisäksi keskusteluissa pohdittiin monelta kantilta odotustilaan liittyviä ja varsinaiseen sosiaalityön tapaamistilaan liittyviä elottomia tekijöitä.

Varsinaisia työntekijöiden käytössä olevia niin sanottuja taustatiloja, kuten työpisteitä,

toimistohuoneita, kopio- ja postihuoneita tai taukotiloja ja niihin liittyviä asioita ei tässä yhteydessä käsitelty, mutta niihin liittyen tuli esiin muutamia asioita, joilla on vaikutusta myös asiakkaan saamaan palveluun ja kohtaamiseen. Ehkäpä tärkein esille tullut taustatiloihin liittyvä seikka liittyi salassapitoon, sillä keskustelijat kokivat ikäväksi ja epämiellyttäväksi, jos heidän asiakasasioistaan puhutaan ja myös mahdollisia asiapapereita on näkyvillä siten, että muut ammattiryhmät tai työntekijät/ammattilaiset pääsevät kuulemaan tai näkemään niitä. Tästä syystä taustatilojen toivottiin olevan erillisiä ja vain tietyille ammattiryhmille tarkoitettuja. Toisena esille nousseena asiana oli se havainto, että mahdollisen akuutin asiakastilanteen hoitamisessa tai työntekijän tapaamisessa esille tulevaan toisen työntekijän kontaktoimiseen on helpommin mahdollisuuksia, mikäli työpisteet eivät vaihdu jatkuvasti vaan työntekijät työskentelevät taustatiloissa aina samoissa huoneissa, jolloin työntekijä on tarvittaessa helpommin ja nopeammin löydettävissä. Kolmantena asiana keskusteluissa tuli esiin kokemus tapaamishuoneen ja henkilökunnan taukotilojen olemisesta vierekkäin, jolloin kesken hankalaa asiakkaan ja työntekijän tapaamista seinän takaa kuuluu naurunremakka, joka vaikuttaa koko kohtaamiseen kiusallisesti ja haitallisesti. Tämä toivottiin huomioitavan tilojen sijoittelussa.

6.1. Yleiset, kaikkia tiloja koskevat elottomat tekijät

Yleisinä huomioina kaikkia tiloja koskien nousi esille tilojen mahdollisimman tehokas muokattavuus. Keskusteluissa pohdittiin työtapojen ja tiloissa järjestettävien palvelujen muutosten aiheuttavan muutosvaatimuksia myös tiloille niiden oletetun käyttöiän ollessa pitkä. Palvelumuodot muuttuvat, asiakas- ja työntekijämäärät muuttuvat ja työ sinänsä voi vaatia hyvin monenlaisia tiloja asiakkaasta ja hänen tilanteestaan riippuen. Tarvetta on yksilötiloille, pienemmille tai isommille tiloille ja erilaisille ryhmätoiminnoille. Toivottavaa on, että tilat ovat joustavat, muokkautuvat ja monikäyttöiset.

Tilojen luonnollisesti oletetaan olevan esteettömät ja tällä tarkoitettiin fyysisen esteettömyyden lisäksi myös muita tekijöitä, kuten opasteita ja muuta informaatioita (tekstin koko, väri ja selkeät fontit), mahdollisia kuulutuksia tai vuoronumerojärjestelmää, induktiosilmukoita, neuvontaa ja ajanvarausta.

Parkkipaikkoja tarvitaan riittävästi ja kaikenlaisille kulkuneuvoille – autot, pyörät, taksit, traktorit, muut moottoriajoneuvot. Oven eteen on tarvittaessa hetkellisesti päästävä eli myös saattoliikenteen

täytyy toimia. Parkkipaikan etsiminen erityisesti kiireessä koettiin hermostuttavana ja se väistämättä vaikuttaa myös tulevaan kohtaamiseen työntekijän kanssa. Invaparkkipaikkojen toivotaan olevan niille tarkoitettussa käytössä eikä esimerkiksi talvella lumikasan säilytyspaikkana.

Opasteiden ja erilaisten ohjeistusten pitää olla selkeitä, ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä. Informaation on oltava käytettävissä heti ulko-ovesta sisään astuttaessa, ettei asiakkaan tarvitse etsiskellä epätietoisena oikeaa reittiä tai toimintatapaa tilassa olemiseen tai toimimiseen. Ohjelapuissa koettiin usein olevan liikaa tekstiä ja niiden toivotaan olevan pelkistettyjä, vain välttämättömän informaation antavia. Ohjeistuksissa pitää käyttää positiivista kieltä, eikä ohjeita saa muodostaa älä- tai ei-sanojen ympärille, jotka voivat aiheuttaa turhan vallan korostamisen ja kielteisen tunteen koko palvelusta. Opasteisiin ja ohjeisiin liittyen esillä toivottiin olevan ainoastaan välttämättömät, eikä kaikkea koettu tarpeelliseksi ohjeistaa, kieltää tai luvata erikseen. Itsestäänselvyyksien, kuten odota tässä -viivan, ohjeistamista erillisillä lapuilla pidetään asiakkaan aliarvioimisena ja mitätöimisena. Myös ajan myötä repaleiseksi ja likaiseksi muuttuneiden paperille tulostettujen ohjeiden seinillä koettiin antavan ulkoasullaan kielteisen, epäluotettavan ja asiakasta arvostamattoman kuvan koko palvelusta.

Esille nousi kaikissa tiloissa käytettyjen värien harmonisuus ja rauhoittavuus. Värien toivottiin olevan maanläheisiä ja hillittyjä, ei missään nimessä pelkkää valkoista eikä mustaa. Siellä täällä käytettynä erilaiset tehosteet, kuten tehosteväriset seinät, maisematapetit tai lapsia kiinnostavat isot seinämaalaukset tuovat piristystä. Tehosteena voi toimia siellä täällä myös yllättävän väriset kalusteet, esimerkiksi pinkki työtuoli perhekeskuksen lasten palveluissa. Kuitenkaan “psykedeelisiä” väri-ilotteluita ei toivottu, vaan sellaisten koettiin hermostuttavan ja ahdistavan. Keskusteluissa pohdittiin myös jonkinlaisen värikoodiston käyttöä, jolloin eri väreillä kuvattaisiin ja jaoteltaisiin eri palveluja ja näillä väreillä myös opastettaisiin niihin.

Myös tilojen akustiikkaan ja äänieristykseen pitää kiinnittää huomiota. Huono akustiikka haittaa asiointia, ja toisaalta jatkuva meteli hermostuttaa. Huoneista toisiin tai käytäville ei saa kuulua kovaäänistäkään keskustelua, naurunremakkaa, puhelimen eikä muiden laitteiden ääniä. Erilaiset äänimaailmaa pehmentävät akustiikkalevyt tai -taulut voivat olla myös värikkäitä tai muodoltaan perinteisestä suorakaiteesta poikkeavia. Taustääniksi toivottiin luonnonääniä tai rauhoittavaa, melodista musiikkia. Kaupalliset radiokanavat musiikkeineen ja mainoksineen koettiin erittäin huonoksi vaihtoehdoksi. Toive myös kokonaan taustäännettömistä tiloista tuli esille, sillä jatkuva ääniärsyke koettiin kuormittavana ja hermostuttavana tekijänä. Kokemusta oli myös ilmanvaihtoputkien kautta tilasta toiseen siirtyvästä puheesta, ja tällainen koettiin salassapidonkin

kannalta haitallisena. Toisaalta liikaa ääntä pitävä talotekniikka koettiin haitalliseksi rauhoittumisen, keskittymisen ja jatkuvan äänisaasteen kannalta.

Keskusteluissa nousi esille myös valosaaste. Valojen määrän ja kirkkauden manuaalista säätömahdollisuutta toivottiin kaikkiin tiloihin, mutta erityisesti tapaamistiloihin. Automaattisesti liiketunnistimella syttyvät ja sammuvat valot eivät ole välttämättä toimivin ratkaisu kaikissa tiloissa. Tätä perusteltiin muun muassa vuodenaikojen ja valoisuuden vaihtelulla sekä energiansäästöllä, mutta myös lempeämmällä asiakaskohtamisella ilman kirkasta ja kovaa “kuulusteluvaloa”. Kaikissa tiloissa valojen toivottiin ylipäänsä olevan sävyltään lämpimiä ja pehmeitä.

Tilojen ja erityisesti kalusteiden toivottiin oleva muodoltaan pyöreitä ja pehmeitä. Muun muassa kalusteiden sijoittelun pyöreään muotoon tai puolikaareen koettiin tukevan yhteisöllisyyttä. Liian laitosmaiset ja kliiniset kalusteet ovat ankeita ja kolkkoja ja korostavat turhaa virastomaisuutta. Tiloissa olevien kalusteiden toivotaan olevan muokkautuvia ja helposti siirrettäviä, jotta jokainen voi valita itselleen sopivan istumapaikan joko toisten vieressä tai erillään muista oman tilan- ja reiviirintarpeensa mukaisesti. Sohvamaiset istuimet ovat mukavia, mutta ne eivät saa olla liian pehmeitä, jotta niistä nouseminen onnistuu. Käsinojallisia ja liian kapeita tuoleja toivotaan vältettävän, sillä erityisesti isokokoisien ihmisten on epämukava istua niissä. Käsinojattomuuden koettiin mahdollistavan myös leveämmässä sohvatyyppisessä istuimessa tärkeän oman tilan ottamisen joko lähempää tai kauempaa muita istujia. Kaikkien kalusteiden pitää olla helposti puhdistettavia ja niiden on myös oltava puhtaita ja tahrattomia. Yleensäkin likaisuus, epäsiisteys ja nuhrisuus koettiin epämiellyttävänä, ja sen kuvattiin antavan kielteisen kuvan koko palvelusta tai toiminnasta.

Tiloihin toivottiin seinille tauluja ja kuvia, pöydille ja tasoille erilaisia pienesineitä, kuten lyhtyjä ja kukkia. Nämä luovat tilaan kotoisuutta ja viihtyisyyttä ja pehmentävät mahdollista työntekijän ja asiakkaan välistä valta-asetelmaa. Niiden koettiin myös antavan palvelusta ja työntekijöistä helpommin lähestyttävän ja rennomman mielikuvan, mutta kuitenkin osoittavan myös työntekijän halua panostaa omaan työhönsä viihtyisän ympäristön kautta. Niiden todettiin myös kuvaavan koko palvelua ihmisläheisempänä. Neutraalius ja tietynlainen paljaus tai pelkistäminen tiloissa antaa persoonattoman ja jäykän vaikutelman. Toisaalta liiallisen persoonallisuuden korostaminen tai “bling-bling” pienesineissä ja muussa sisustuksessa koettiin olevan yliampuva ja vievän turhaan huomion pois kohtamisesta – toiveena oli tässäkin asiallisuus ja kohtuullisuus. Isoja kasveja ja kevyitä, siirrettäviä sermejä toivottiin myös näkösuojiksi ja tilanjakajiksi odotustiloihin

ja käytäville. Ne antavat mahdollisuuden vetäytyä erilleen muista tilassa olijoista.

Myös toive vuodenajan tai juhlakauden (joulu, pääsiäinen) näkymisestä tiloissa tuli esiin. Tässä yhteydessä kuitenkin keskusteltiin myös maltillisuudesta, sillä kaikki eivät syystä tai toisesta juhlapyhiä vietä ja runsas koristelu julkisessa tilassa saattaa aiheuttaa voimakkaita tunteita, jotka vaikuttavat myös tilassa saatavan palvelun kokemiseen.

Kaikkia tiloja koskien keskusteluissa nousi esille myös erilaisten teknisten laitteiden toimivuus ja toimimattomuus. Tietokoneet, tulostimet, kopiokoneet, televisiot, infonäytöt ja muu tekniikka pitää olla nykyaikaista ja sujuvasti toimivaa. Takkuava tekniikka tai teknisesti osaamaton työntekijä antaa asiakkaalle kuvan yleisestä välinpitämättömyydestä, osaamattomuudesta ja epäasiantuntevuudesta myös varsinaiseen palveluun ja sen sisältöön liittyen. Myös nopea ja avoin nettiyhteys tilassa käyville asiakkaille, sekä latauspaikat puhelimille ja muille välineille sekä normaalin laturin että USB-liittimen kautta ovat keskustelijoiden mukaan nykyaikaa. Tekniikasta ja teknisten ratkaisujen kehittymisestä puhuttaessa pohdittiin myös mahdollisen ilmoittautumisautomaatin käyttöontuloa. Sen koettiin mahdollisesti olevan sujuva ja toimiva joissain tietyissä terveyspalveluissa, mutta sosiaalipalveluihin toivottiin ehdottomasti ihmiskontaktia heti ilmoittautumisvaiheesta lähtien. Esille nousi myös kysymys siitä, onko sosiaalityön asiakkaan ylipäänsä edes ilmoitauduttava tullessaan sovittuun tapaamiseen, vai voiko odotustilaan vain istahtaa odottamaan työntekijän kutsua tapaamishuoneeseen.

Vaikutusta viihtyvyyteen ja palvelukokemukseen kerrottiin olevan myös erilaisilla hajuilla ja tuoksuilla. Voimakkaat puhdistus- tai pesuaineet tai muut kemikaalit hajuineen ovat epämiellyttäviä ja jopa haitallisia ja ne vaikuttavat kielteisesti tunnelmaan ja kokemukseen. Toki moni julkisen palvelun toimitila on jo julistautunutkin tuoksuttomaksi tilaksi ja se koettiin hyväksi suuntaukseksi. Sairaanhoidon toimenpiteissä käytettävät aineet saattavat tuoksujen levitessä muihin tiloihin herättää pelokkaita tai kivuliaita muistoja, jotka väistämättä vaikuttavat myös tulevaan tai meneillään olevaan sosiaalityön kohtaamiseen. Myös keittiön ja ruokasalin tuoksujen toivottiin pysyvän niissä tiloissa. Esille tuli myös se, ettei käsidesejä tai muita kemikaaleja voi olla kaikkien saatavilla yleisissä tiloissa, kuten vessoissa, koska ne voivat aiheuttaa hankaluuksia tiloissa käyville päihdeongelmallisille asiakkaille. Sama koskee myös käytävillä mahdollisesti olevia siivouskärryjä kemikaaleineen.

Vessoja tarvitaan riittävästi ja moneen paikkaan, jotta esimerkiksi odotustilassa ei tarvitse lähteä kovin kauas ja jännittää mahdollista vuoronsa menetystä tai työntekijän asiakkaan turhaa

huhuilemista. Vessoja tarvitaan myös tapaamishuoneiden lähelle käytäville, jotta kesken tapaamista on mahdollista piipahtaa siellä tai tapaamisen jälkeen voi käydä siistimässä esimerkiksi itkeneet silmät. Myös perhekeskuksen käytössä olevien tapaamishuoneiden lähelle toivottiin vessaa, sillä usein kesken tapaamista pitää lapsiasiakasta tai hänen sisarustaan käyttää vessassa. Tarvetta on erityisesti perhekeskuksen tiloissa myös lasten vessalle, jossa on pienet lapsille mitoitettut WC-kalusteet ja kiinteä hoitopöytä. Lasten kohdalla vessahätä on monesti hoidettava välittömästi, mutta myös aikuisella vessahätä vaikeuttaa keskittymistä ja vaikuttaa siten haittaavasti keskusteluun ja tapaamiseen. Vessojen toivotaan olevan yksittäiset yhden henkilön vessat, ei missään nimessä koppirivistöä. Näin vessat voivat olla unisex-mallisia. Tietenkin tiloihin tarvitaan invavarusteltuja ja -mitoitettuja vessoja, ja niissä toivottiin olevan keskenään hieman erilaiset varustelut erilaisia tarpeita varten (kaiteet seinään ja wc-istuimien lähemmäs seinää, kaiteet istuimen viereen, tilaa istuimen taakse).

Turvallisuuskulmat nousivat esille poikkeuksetta jokaisessa teemakeskustelussa. Tietenkin työntekijöiden turvallisuus, poistumistiet ja hälytysmahdollisuus on huomioitava, mutta myös muiden asiakkaiden tai odotustilassa olevien henkilöiden turvallisuus herätti keskustelua. Ovien odotustilasta eteenpäin oleviin tiloihin toivottiin olevan lukittuina, eikä vapaata pääsy- ja kuljeskelumahdollisuutta käytäviin toivottu. Tätä perusteltiin asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden lisäksi myös salassapidolla, sillä käytävillä kulkevat ihmiset voivat aina kuulla ja nähdä jotain heille kuulumatonta. Oli selvää, että työntekijä hakee asiakkaan odotustilasta, tapaamistilaan mennään yhdessä ja sieltä myös poistutaan yhdessä. Esille tuli myös ajatus siitä, että eräänlainen asiakkaan ja työntekijän yhteenkuuluvuus ja "samaa matkaa kulkeminen" vahvistuu myös yhteisellä matkalla tapaamistilaan. Toisaalta tiedettiin olevan asiakkaita, joita lukitut ovet tai ovella seisova vartija voi ärsyttää ja provosoida tai ahdistaa. Tässä yhteydessä mietittiin mahdollisuutta päästä sovitusti vaihtoehtoisesti sisään tiloihin ja tapaamistilaan myös jotain vaihtoehtoista reittiä. Tämä vaihtoehtoinen reitti voi olla jonkun asiakkaan kohdalla muutenkin hyvä ratkaisu, jos tiedetään hänellä olevan esimerkiksi vaikeuksia odottamisessa tai muuta erityistä haastetta ihmisjoukoissa toimimisessa. Tällöin tällainen suora reitti yhteisten odotustilojen ohi mahdollistaa tapaamisen ja kohtaamisen onnistumisen.

Turvallisuuskulmaankin liittyen työntekijöiden on oltava tunnistettavia. On tärkeää tietää ketkä yleisissä tiloissa kulkevista ovat talon työntekijöitä. Työasu kertoo terveystalossa työntekijyydestä, mutta sosiaalipalveluissa sen todennäköisemmin kertoo kaulassa oleva tunnistekortti. Sosiaalityön työntekijöille ei toivottu käyttöön "virka-asua", vaan omien vaatteiden kuvattiin tuovan tilanteeseen työntekijän persoonaa. Omia vaatteita käyttävien työntekijöiden

asujen pitää kuitenkin olla hillittyjä ja asiallisia. Kantaottavat vaatteet tai korut eivät sovi työtehtäviin, sillä ne aiheuttavat usein asiakkaille mielleyhtymiä ja voivat myös ärsyttää. Myös paljastavien tai epäsiistien asujen todettiin antavan kielteisen kuvan työntekijän osaamisesta ja myös ammattitaidosta, eräänlaisesta vakuuttavuudesta. Esille tuli myös työntekijöiden korostetusti kallista vaatemerkkiä julistavat vaatteet (esimerkiksi collegepaidat isoilla merkin painatuksilla), joiden koettiin korostavan mahdollista eriarvoisuutta ja olevan myös vallan symbolina hyväosaisen työntekijän ja huono-osaisen asiakkaan välillä vaikuttaen väistämättä kohtaamiseen. Toisaalta erilaiset univormut voivat joissain tilanteissa pelottaa, esimerkiksi ohi kulkeva henkilö lääkärintakki päällään voi aiheuttaa pelkoa tai epämiellyttävää tunnetta, vaikka asiakas olisi lääkäripalveluihin menossakaan.

Tässä yhteydessä keskustelussa nousi esille myös mainoskynät, muistiinpanolehtiöt ja muut tavarat, joita työntekijät saavat usein tilaisuuksista tai tutustumiskäynneiltä. Näissä voi olla erilaisten firmojen, autokauppojen, lastensuojeluyksiköiden, vaaliehdokkaiden ynnä muiden nimiä, logoja ja mainoksia. Ne voivat viestittää työntekijän arvoja tai kytköksiä erilaisiin toimijoihin, ja ne saavat asiakkaan epäilemään työntekijän ammattimaisuutta ja neutraaliutta. Niiden koettiin herättävän asiakkaissa mahdollisesti myös kielteisiä tai myönteisiä muistoja tai tunteita, joilla on vaikutusta sen hetkiseen kohtaamiseen ja palvelukokemukseen.

Kaikkia tiloja koskien toivottiin näkyvillä olevan riittävästi kelloja, joiden on oltava ehdottomasti oikeassa ja keskenään samassa ajassa. Asiakas helposti turhautuu odottamiseen, jos hän seuraa väärässä olevaa kelloa ja on jo valmiiksi ärsyyntynyt olettaessaan työntekijän olevan myöhässä.

6.2. Odotustiloja koskevat elottomat tekijät

Odotustila voi olla monella tavalla haastava paikka. Toisaalta ison odotustilan koettiin voivan olla yhteisöllinen ja eri ikäpolvia yhdistävä paikka, mutta selkeästi toiveena oli odotustilan jakautuminen pienempiin osiin tai poukamiin, jolloin esimerkiksi tietyn palvelun asiakkaat odottavat tietyllä alueella tai tietyssä tilassa. Tätä perusteltiin muun muassa selkeydellä ja helppoudella sekä asiakkaille että työntekijöille – tietää olevansa oikeassa paikassa. Suuren tilan aiheuttaman väärässä paikassa odottamisen tunteen ja sen edelleen aiheuttaman epävarmuuden tai jopa ahdistuksen tunteen vähentäminen on tärkeää huomioida.

Asiakkaan johdattaa eteenpäin oikeaan odotustilaan ammattihenkilö, eräänlainen aulaemäntä, joka tarvittaessa ohjaa, neuvoo ja opastaa asiakkaita. Ilmoittautumisautomaattikäytännön koettiin olevan liian “kylmä” ja virallinen sosiaalipalvelujen kontekstissa, ja toiveena oli ehdottomasti mahdollisuus ihmiskontaktiin ja kohtaamiseen heti ulko-ovelta saakka. Mahdollisen “aulaemännän” tai palveluneuvojan toivottiin olevan helposti lähestyttävä ja palvelevan avoimesti matalan tiskin takaa. Lasikoppi tuossa yhteydessä koettiin kielteisenä vallan ja eriarvoisuuden, mutta myös liiallisen turvallisuushakuisuuden korostajana. Samasta syystä myöskään vahtimestarityyppinen henkilö ei ole toivottava, ja sellaisen todettiin olemassaolollaan mahdollisesti myös provosoivan joitain asiakkaita.

Erillisten pienempien odotustilojen tärkeyttä pohdittiin myös hyvinvointikeskuksessa asioivien erilaisten asiakasryhmien kautta. Keskusteluissa tuotiin esiin esimerkiksi pienten lasten, vanhusten ja päihde- tai mielenterveyskuntoutujien samassa tilassa odottamisen voivan olla myös epämiellyttävää ja ehkä turvatontakin. Erillisiä odotustiloja toivottiin numero- tai kirjainkoodien ja selkeiden ja informatiivisten opasteiden lisäksi merkittävän erilaisilla väreillä kyseisessä odotustilassa ja/tai odotustilaan sekä tapaamistilaan johtavilla värillisillä lattia- tai seinämerkinnöillä.

Aula- tai odotustilassa tarvitaan luonnollisesti tekemistä, joka helpottaa odottamista ja saa mahdollisesti ajatukset pois tulevasta tapaamisesta. Lapsille tarvitaan leluja, kirjoja ja pelejä ja oma televisio, josta tulisi lapsille sopivaa sisältöä tai ohjelmaa. Myös aikuisten kerrottiin tarvitsevan tekemistä, vaikka suurin osa aikuisista asiakkaista odottaessaan omaa puhelintaan näprääkin. Tv-ruudut, joista asiakaskin voi valita sopivaa katsottavaa koettiin hyvänä. Tv-ruutuja toivottiin monia eri odotustilan osioihin. Lehtiä toivottiin selailtavaksi tilaan, mutta niiden ajankohtaisuuteen täytyy kiinnittää huomiota: vanhat juoru- ja kuvalehdet eivät kiinnosta ketään, mutta esimerkiksi päivittäin ilmestyvän sanomalehden lukee moni. Nuorten koettiin olevan väliinputoajia tässä odotustilan viihdykeasiassa, mutta heistä suurin osa varmaankin selaa puhelimensa sisältöä myös tapaamista odottaessaan. Keskusteluissa nousi esille myös mahdolliset isommat tilataideteokset, installaatiot tai vaikkapa sähkötakka tai akvaario, joita voisi tutkailla odottaessaan tapaamistaan.

Mahdollisiin tiloissa oleviin ilmoitustauluihin toivottiin selkeyttä ja ajankohtaisuutta sekä eräänlaista profiloitumista, jolloin tiettyssä osassa odotustilaa olisi lähinnä tiettyyn palveluun liittyviä mainoksia tai ilmoituksia. Vanhojen esillä olevien mainosten tai esitteiden kerrottiin kuvaavan myös palvelun jämähtämistä menneeseen aikaan, eikä olevan kehittyvää ja nykyiseen

elämänmuotoon tai haasteisiin vastaavaa. Tiloissa tarjolla olevia toiminnan tai palvelujen esitteitä tai yhteystietolipukkeita koettiin todellisuudessa vain harvan ottavan, ja enemmän hyötyä olisi esimerkiksi erilaisista nettiosoitteista, jotka on helppoa ja huomaamatonta tallentaa omalle puhelimelle myös myöhempää tutustumista varten. Esille keskusteluissa nousi myös täpötäyteen ahdetut ilmoitustaulut, joista kukaan ei hahmota tai vastaanota mitään informaatiota, eikä ilmoitustaulun sekaisesta ulkoasusta johtuen edes yritä silmäillä sitä.

Vaatesäilytys odotustilassa herätti keskustelua. Ulko-ovella olevat isot vartioimattomat naulakot epäilyttävät, eikä sinne haluta jättää omia vaatteita. Isossa talossa saattaa olla kaikenlaisia kulkijoita ja myös ulkoa päin naulakoilla kävijöitä, joita naulakossa olevat vaatteet saattavat houkuttaa. Tästä syystä pienempiä naulakkotiloja toivottiinkin odotustilan eri osiin. Erityisesti oltaessa liikkeellä pienten lasten kanssa on paljon riisumisessa ja pukemisessa autettavaa, ja erityisesti tällöin naulakkojen toivotaan olevan lähellä odotustilaa. Tarvittaessa ulkovaatteet pitää voida ottaa mukaan myös tapaamishuoneeseen, jolloin naulakot voisivatkin olla niiden lähellä käytävillä tai tapaamishuoneissa. Tapaamishuoneessa tai sen edustalla oleva naulakko ja päällysvaatteiden siihen jättäminen voi lisätä myös tapaamisen turvallisuutta tietyissä tilanteissa.

Odotustilojen viihtyisyyttä lisäävänä ja myös tietynlaista rentoutta luovana elementtinä tuotiin esiin tiloissa toimiva kahvila tai ainakin kahviautomaatit. Kuppi kahvia helpottaa odottamista ja antaa konkreettista tekemistä tapaamista odotellessa. Kahvila mahdollistaa asiakkaiden keskinäisen kohtaamisen ja ehkä myös asiakkaiden ja työntekijöiden vapaamuotoisemman kohtaamisen. Kahvila on puolueeton ja neutraali tila, jossa kahvikupin ääressä kaikki ovat tasaveroisia ja samanarvoisia. Kahvilassa myös saattajien aika kuluu, ja sen koettiin mahdollisesti toimivan myös kohtaamispaikkana "parlamentin" kokoontumisille. Myös juoma-automaatteja (vesi) toivottiin eri puolille odotustiloja.

Odotustiloihin toivottiin myös erillistä pienempää lepotilaa, jossa olisi tarvittaessa mahdollisuus odottaa erillään muista tai jopa oikaista makuulle. Tämä toive koski erityisesti terveyspalveluja ja päivystyspoliklinikkaa, mutta myös sosiaalipalvelujen käyttäjällä koettiin voivan olla tilanteita, jolloin tapaamisen odottaminen on perusteltua omassa rauhassa. Toisaalta erillinen pienempi tila parantaa myös vauvojen ja pienten lasten kanssa asioivien palvelukokemusta. Mahdollinen imettäminen tai syöttäminen on helpompaa ja mukavampaa, ja tilassa voisi ehkä myös lämmitellä ruokaa. Tällöin energia ei menisi varsinaisen tapaamisen sijaan hosumiseen ja hermoiluun nälkäkiukun yltymisestä.

Tärkeäksi koettiin myös mahdollisuus päästä tiettyihin palveluihin niin sanotusti oikotietä ilman yhteisen ison odotustilan kautta kulkemista. Tällainen tilanne voisi olla esimerkiksi tapaamiseen tulevalla ahdistuneella henkilöllä, jonka tapaamiseen saapumisen yleinen odotustila ja siellä muiden joukossa odottaminen voi estää kokonaan. Työntekijä voisi tällöin odottaa asiakasta tai hakea asiakkaan suoraan tapaamiseen ulko-ovelta, josta on lyhyt ja helppo tulla tapaamistilaan. Tällaista oikoreittiä kaivattiin myös tilanteeseen, jossa tapaamisessa on esimerkiksi riideltä voimakkaasti tai itketty, jolloin odotustilan ja mahdollisen ihmismassan kautta pois lähteminen ei ole miellyttävää ja asiakasta kunnioittavaa, vaan ulos olisi hyvä päästä vaihtoehtoistakin reittiä suoraan tapaamistilan läheisyydestä työntekijän saattamana.

6.3. Tapaamistiloja koskevat elottomat tekijät

Varsinaisesta sosiaalityön tapaamistilasta, jossa asiakas ja työntekijä tapaavat tuli esille paljon ajatuksia ja toiveita, joista suurin osa liittyi tilan viihtyisyyteen, kotoisuuteen ja myös tietynlaiseen lämpöön. Tilan koettiin olevan jäykkä, steriili ja byrokratiaa korostava sen ollessa valkoinen ja väritön, sisustuksen ollessa hyvin pelkistetty ja kalustuksen jäykkä ja vankilamainen. Ikkunaton tapaamistila on erittäin huono, sillä ulos täytyy aina nähdä ja ikkunaton tila koettiin ahdistavana “vankilana”. Erilaiset seinillä olevat kuvat ja taulut, erilaisten värien käyttö, matot lattioilla, pöydillä olevat kukat ja pienesineet sekä myös lasten ja perheiden tapaamishuoneissa lelut ja kirjat luovat kotoisaa, rentoa ja epävirallista tunnelmaa. Pienesineillä tai tauluilla sisustetut huoneet välittävät asiakkaalle kuvaa myös työntekijän halusta panostaa viihtyvyyteen ja edelleen työhönsä ja asiakkaan kohtaamiseen. Myös mahdollisuutta riisua tapaamistilassakin päällysvaatteet naulakkoon ja ehkä jopa kengätkin pois pidettiin tärkeänä.

Tapaamistiloihin toivottiin muokkautuvia ja tarvittaessa myös siirrettäviä kalusteita, kuten erilaisia sohvaryhmiä tai nojatuoleja, käsinojattomia tuoleja ja matalia pöytiä. Niiden vapaalla siirtelyllä voidaan säädellä asiakkaan ja työntekijän tai toisten asiakkaiden välimatkaa, vaikuttaa tapaamisen tunnelmaan ja myös antaa mahdollisuus valita oma paikkansa, jolla voi olla merkitystä kohtaamisen sujumiselle. Toiveena oli, että kaikki tapaamiseen tulevat henkilöt menevät tilaan yhtä aikaa, mikä mahdollistaa oman paikan ottamisen omien tarpeiden ja tunteiden mukaisesti.

Lasten kokoisia kalusteita tarvitaan osassa tapaamishuoneista, esimerkiksi pieniä lapsia tavatessa lasten ja perheiden palveluissa tai perheneuvolassa. Toisaalta muokkautuvien ja rentojen

kalusteiden lisäksi myös kiinteälle työpöydän eri puolilla tapahtuvalle tapaamiselle koettiin olevan tietyissä tilanteissa tarvetta, ja se joissain tilanteissa voikin palvella vapaata tilaan asettumista paremmin. Toki tarvitaan myös tapaamishuone, jossa ison neuvottelupöydän ääressä voi esimerkiksi suurempi verkosto kokoontua, mutta pääpaino kohtaamisissa on kuitenkin pienemmissä ja intiimimmeissä tiloissa.

Mahdollisimman pysyvän tapaamistilan koettiin selkeästi olevan tärkeä, eikä tapaamistilan vaihtumista kerta kerran jälkeen pidetty hyvänä. Tiettyjen tapaamistilojen ollessa ensisijaisesti tiettyjen palvelujen käytössä, on asiakkaan helpompi valmistautua ja orientoitua kohtamiseen ja tapaamiseen. Asiakas tietää jo etukäteen mihin mennä, missä ja millaisessa tilassa tavataan ja kuinka siellä istutaan ja toimitaan. Pysyvää tapaamistilaa pohdittiin myös työnteon helpottumisen kautta, sillä tarvittavat tavarat ja välineet (esimerkiksi menetelmäkortit ja testistöt), ovat saatavilla joko huoneessa tai sen vieressä olevassa varastossa. Tällä on vaikutusta myös asiakkaan kokemukseen, sillä työntekijän etukäteisvalmistautumisella oikeilla tavaroilla sekä rauhallisesti ja joustavasti etenevällä tapaamisella luodaan molemminpuoleista luottamusta ja vahvistetaan myös kokemusta työntekijän asiantuntijuudesta. Tavaroiden etsiminen tai muu sählääminen keskeyttää ja häiritsee kohtamista. Myös tapaamistilan toimimattoman tekniikan, kuten tietokoneen ja tulostimen yhteentoimimattomuuden koettiin lisäävän myös yleisen ammattitaidottomuuden kokemusta ja myös työntekijän asiakkaasta välittämisen kokemuksen heikentymistä.

On tärkeää, ettei tapaamistiloissa ole pöydillä runsaasti erilaista tavaraa, tai ne on ainakin mahdollista siirtää syrjään tapaamisen ajaksi. Esille tuli toive saatavilla olevan vain siinä ammattilaistapaamisessa tarvittavat tavarat ja välineet. Tämä on huomioitava erityisesti lasten tapaamisissa esimerkiksi perheneuvolapalveluissa, jossa saatetaan tehdä myös erilaisia testejä tapaamisen ohessa. Tavarat ja välineet on oltava nopeasti saatavilla, mutta piilossa esimerkiksi rulokaapissa. Esillä ja näkyvillä olevat tavarat ja muut ärsykkeet helposti hajottavat lapsen keskittymistä ja vaikuttavat testaamisen onnistumiseen. Joidenkin aikuistenkin asiakkaiden kohdalla on parempi, että pöytäpinnat ja hyllyt ovat mahdollisimman tyhjät. Tämä voi olla tärkeää myös siksi, jotta työntekijän tai toisten asiakkaiden turvallisuusnäkökulma tapaamisessa on paremmin huomioitu.

Tapaamistilan kalustuksella ja sisustuksella koettiin olevan merkitystä myös sillä tavalla, että tilasta täytyy nähdä sen olevan tehty juuri siinä toteutuvia tapaamisia varten. Esimerkiksi seinillä olevat "anatomiajulistheet", tutkimuskäsinetelineet tai tutkimuspöytä huoneessa eivät sosiaalityön kontekstissa ole toivottavia, sillä ne usein voivat pelottaa tai muuten jäykistävät tilanteen.

Tapaamiseen sopimattoman tilan käyttäminen myös väistämättä antaa asiakkaalle kuvan tapaamisen olevan suunnittelematon ja valmistelematon.

7. Yhteenveto ja pohdinta

Tässä pienimuotoisessa teemakeskusteluina toteutetussa tutkimuksessa selvitettiin sekä asiakasraadeissa toimivien asiakkaiden edustajien että sosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia sosiaalityön toimistoympäristön tilojen ja elottomien tekijöiden vaikutuksesta sosiaalityön asiakkaan palvelukokemukseen sekä sosiaalityön asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen. Keskustelujen kautta toteutui myös mahdollisuus eräänlaiseen yhteiskehittämiseen ja tiedon tuottamiseen, kuulluksi tulemiseen, jolla on merkitystä myös tulevien tilojen myöhempään käyttäjäkokemukseen ja sitoutumiseen tiloja käytettäessä.

Teemakeskustelujen kautta saamani tutkimuksen aineiston laajuus ja tietynlainen aiheeseen paneutuneisuus yllätti ja senkin perustella voi myös päätellä elottomilla tekijöillä todella olevan merkitystä kohtaamiseen ja kokemukseen palvelusta – niin tärkeäksi ja merkitykselliseksi tiedon tuottaminen keräämäni aineiston kautta koettiin. Tästä olen kiitollinen.

Vaikka sosiaalityö onkin aina asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen perustuvaa ja siitä rakentuvaa, ei paikan, tilojen tai niissä olevien puitteiden merkitystä saa unohtaa. Paikka ja tila sekä niissä olevat erilaiset elottomat, fyysiset puitteet ja tekijät eli artefaktit vaikuttavat myös vuorovaikutukseen, ja niillä on myös symbolista merkitystä. Ei ole yhdentekevää millaisessa ympäristössä tai tilassa asiakas odottaa tapaamista tai millaisessa tilassa hänet otetaan vastaan. Asiakas ei niinkään aktiivisesti tarkkaile tiloja tai niiden piirteitä, vaan hän kokee tiloissa tunteita ja tuntemuksia, jotka vaikuttavat kokemukseen koko palvelutilanteesta ja kohtaamisesta. Selvää on, että tilan ja siinä olevien elottomien tekijöiden merkitys sosiaalityöhön on huomioitava aiempaa paremmin.

Stanley ym. (2016, 92) ovat tutkimuksensa johtopäätöksissä todenneet sijainniltaan (location) ja puitteiltaan (locale) ystävällisten, tervetulleeksi toivottavien ja epävirallisten sosiaalityön toimistotilojen vähentävän asiakkaan leimautumista ja asettavan asiakkaan aktiiviseksi toimijaksi passiivisen sijaan itsensä ja palvelun välisessä suhteessa. Tämä kävi ilmi myös tässä

tutkimuksessa. Miellyttävillä, lämpimillä, rennoilla ja kodikkailla tiloilla voidaan tukea asiakkaan positiivista kokemusta sekä asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Niiden avulla voidaan myös vähentää asiakkaan kokemusta leimautumisesta. Oleellista on pohtia toimistotilojen tarkoitusta uudelleen (emt., 91). Tilojen ei tarvitse olla virallisia, toimistotapaamiseen tarkoitettuja huoneita, vaan myös toiminnallisuus ja yhdessä tekemisen mahdollisuus on huomioitava. Tämä kävi ilmi myös tutkimukseni teemakeskusteluissa. Huomio tilojen suunnittelussa pitää kohdistaa siihen, miten toimistoista saadaan saavutettavia ja tervetulleeksi toivottavia paikkoja (emt., 86). Viihtyisät, kyseistä palvelua varten suunnitellut tilat lisäävät myös asiakkaan kokemusta arvostuksesta palvelunkäyttäjänä ja ihmisenä. Edellä mainituilla tekijöillä on merkitystä asiakkaan osallisuuden tai voimaantumisen kokemukseen ja sitä kautta myös palvelun ja tehdyn työn vaikuttavuuteen.

Vaikka uusien tilojen suunnittelussa yleensä ovatkin ammattilaiset piirtämässä ja pohtimassa ratkaisuja, ei heidän asiantuntijuutensa pelkästään riitä käytännön työssä ja kohtaamisessa toimiviin ratkaisuihin, vaan mukaan suunnitteluun tarvitaan toiminnan ja työn sisällön tuntevaa asiantuntemusta. Palvelujen suunnittelusta vastuussa olevien täytyy huomioida kuinka sekä paikalliset ihmiset että henkilökunta voivat osallistua rakennusten suunnittelun tai kunnostamiseen (Stanley 2016, 93). Myöskään muiden palvelujen työntekijöiden tai tiedon kautta ei voi sosiaalityön tiloja suunnitella, sillä kukin työsarja ja palvelu tarvitsee omanlaisensa ratkaisut myös tilajärjestelyissä ja tiloissa.

Kehittämisessä tarvitaan käyttäjien kokemuksia, eikä suunnittelua kannata siis missään nimessä tehdä irrallaan loppukäyttäjistä. Tilassa vierailevat asiakkaat ja muut henkilöt sekä siinä työskentelevät työntekijät rikastuttavat kokemustiedollaan kehittämisessä tai suunnittelussa hyödynnettävää yhteistä tietoa. Myös Stanley ym. (2016, 86) toteavat, että paikalliset yhteisöt pitää saada mukaan sosiaalityön toimistojen suunnitteluun. Yhteisestä kehittämistyöstä asiakkaiden kanssa on (sosiaalityöntekijöille) hyötyä, koska he saavat asiakkaiden kautta esille kokemustiedon ja hiljaisen tiedon erityisyyden sekä asiakkaan tuoreen näkemyksen palveluiden toimivuudesta mukaan suunnitteluun (Pohjola ym. 2019, 36-37). Toisaalta yhteinen kehittäminen tai tilojen suunnittelu tai jopa toteuttaminen esimerkiksi seinämaalausten muodossa vahvistaa kokemusta yhteisöllisyydestä ja osallisuudesta – tiloihin ja myös siellä järjestettävään palveluun on helpompi sitoutua, jos on tullut kuulluksi ja niihin tai niiden toteuttamiseen on itse voinut vaikuttaa. Tällainen yhteisen vaikuttamisen ja suunnittelun mahdollistaminen myös henkilökunnalle on todettu tärkeäksi samoista syistä (Stanley ym. (2016, 90).

”Teroittamalla kuntien visiota siitä, millaisia paikkoja sosiaalitoimistot ovat ja minkälaisissa ympäristöissä sosiaalityö tapahtuu, voidaan tuottaa vaikuttavampia ja laadukkaampia palveluita” (Lovio & Muurinen 2012, 20). Tämä lienee tärkeintä muistaa myös meneillään olevassa jatkuvan muutoksen ja kehittämisen aikakaudessa. Sosiaalityötä on tehtävä asiakkaiden kanssa niillä keinoilla ja tavoilla, paikoissa ja tiloissa, joilla on oikeasti myönteistä vaikutusta ja merkitystä asiakkaalle.

Yhteiskunnan jatkuvasta muutoksesta ympärillämme aiheutuu jatkuvaa tarvetta tarkastella, arvioida ja muuttaa myös sosiaalityön toimintatapoja ja interventioita muutoksen edellyttämällä tavalla. Sosiaalityön näkyväksi tekemisellä ja sen sekä numeerisen että kokemustiedon systemaattisella hyödyntämisellä päästään myös kehittämään sosiaalityöstä entistä vakavammin otettava ja myös yhteiskunnallisesti ja rakenteellisesti vaikuttava tieteenala.

Vaikka yhteiskunnallisessa kehittämisessä, palvelujen suunnittelussa ja organisoinnissa painottuukin lähinnä tehokkuus ja taloudellisuus, ei tämä välttämättä ole huonoa kehitystä, kunhan tarkastellaan muutosta myös sosiaalityön eetoksen mukaisesti ja käytetään siitä saatua arviointi- ja kokemustietoa taloudellisen tiedon rinnalla. Juuri tähän sosiaalityön ja sosiaalityön asiakkaiden tiedon tuottamiseen ja esille nostamiseen yhteiskunnallisessa suunnittelussa ja kehittämisessä käytettäväksi olen halunnut vaikuttaa tällä tieteellis-käytännöllisellä lopputyölläni – on pidettävä ääntä tärkeäksi kokemansa ja tietämänsä puolesta.

Totuuskin voi syntyä

kuten joskus muisto:

moneen kertaan toistetusta.

Rasa (2013, 286)

Lähteet:

Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.

Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino (toim.) (2018) Monen kodin lapset. Lasten monipaikkainen asuminen ja sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.) (2014) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino.

Hämäläinen, Juha (2014) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Anneli Pohjola & Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) (2014) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNI-press. 64–86.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen & Katja Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lundén & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) (2016) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 138–147.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino

Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi. 125–146.

Kirjavainen, Marjaana & Hietala, Outi (2019) Kokemusasiantuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) (2019) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino. 227–256.

Laakso, Riitta (2018) Esineet huostaanotettujen lasten muutoissa. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen (toim.) (2018) Monen kodin lapset. Lasten monipaikkainen asuminen ja sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 103–127.

Lager, Laura (2018) Sellikonttorista monitilatoimistoon. Tapaustutkimus tilallisen hallinnan muuttuvista käytännöistä aikuissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60489/URN%3aNBN%3afi%3ajyu201812055002.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 9.2.2020.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 9–16.

Lovio, Ilkka & Muurinen, Heidi (2013) Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? Soccan työpapereita 2013:2. Helsinki: Socca.
http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto_2.0_Kuinka_temme_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.pdf Luettu 20.2.2020.

Massey, Doreen (2008) Samanaikainen tila. Toimittaneet Lehtonen, Mikko & Rantanen, Pekka & Valkonen, Jarno. Tampere: Vastapaino.

Muurinen, Heidi (2019a) Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä: Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta. Yhteiskuntapolitiikka 84/2019. 29–40.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137613/YP1901_Muurinen.pdf?sequence=2&isAllowed=y Luettu 20.2.2020.

Muurinen, Heidi (2019b) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2/2019. Helsinki: Socca.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305215/Pragmati.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 20.2.2020.

Mäntysaari, Mikko (2016) Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi sosiaalityön toimintaympäristöinä. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lundén & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) (2016) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 75–86.

Möttönen, Sakari & Kettunen, Pekka (2014) Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) (2014) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 109–124.

Niiranen, Vuokko (2016) Uudistuvat verkostot ja yhteistyörakenteet johtamisessa. Teoksessa Antti Syväjärvi & Ville Pietiläinen (toim.) (2016) Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. 297–318.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi_%26_Pietilainen_OA.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 20.2.2020.

Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Anneli Pohjola & Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) (2014) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNI-press. 16–36.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) (2019) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) (2019) Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) (2019) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino. 23–54.

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) (2014) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNI-press.

Rasa, Risto (2013) Tuhat purjetta. Kootut runot. 3. painos. Helsinki: Otava.

Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Arja (2013) Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä - Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 244–271.

Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi.

Sirkka, Katriina (2014) Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa Anneli Pohjola & Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) (2014) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNI-press. 118–135.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
Luettu 20.2.2020.

Stanley, Nicky & Larkins, Cath & Austerberry, Helen & Farrelly, Nicola & Manthorpe, Jill & Ridley, Julie (2016) Rethinking place and the social work office in the delivery of children's social work services. *Health and Social care in the Community* (2016) 24 (1), 86–94.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/hsc.12192> Luettu 26.1.2020.

Syväjärvi, Antti & Pietiläinen, Ville (toim.) (2016) Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi_%26_Pietilainen_OA.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 20.2.2020.

Tarkiainen, Maija (2012) Fyysinen ympäristö asiakaskokemuksen rakentajana. Vertaileva tapaustutkimus kahdesta sosiaalipalvelun asiakastilasta. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61439/Tarkiainen.Maija.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 9.2.2020.

Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) (2016) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66803/9789514485916.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
Luettu 17.2.2020.

Ylinen, Tyyne & Ruokolainen, Mervi (2019) Hyveiden jäljillä sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) (2019) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino. 143–169.

Liite 1. Teemakeskusteluihin johdattavat taustatarinat

Pekka, 47 v.

Pekalla on ollut ryyppy päällä jo jonkun aikaa, oikeastaan kesäloman jälkeen ei oikein kuivaa viikonloppua ole ollutkaan. Pekan vaimo on kyllästynyt hommaan, ja uhkaa erota ja viedä lapset kokonaan mennessään. Sitä Pekka ei halua; Jesse ja Julia ovat tärkeitä ja suloisia lapsia. Pekka päättää hakea apua tilanteeseen ja varaa ajan sosiaalitoimistosta.

Perhe Järvinen

Isä, äiti, 15-vuotias Viljami ja myös 12-vuotias Aino odottavat pääsyä sosiaalityöntekijän puheille. Koululta on tehty lasten ja perheiden palveluihin ilmoitus Viljamista sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, koska Viljamia ei ole juuri koulussa tänä syksynä näkynyt ja selkeästi pojalla on joku hätänä. Vanhemmat alkavat olla keinottomia.

Juhani, 58 v.

Juhani sai yllättäen aivoinfarktin alkusyksystä. Kaikki tuli kun salama kirkaalta taivaalta ja mies menetti puhekykynsä, eikä toinen jalka ja käsikään pelaa entisellä tavalla.

Kuntoutus on menossa, mutta selvää on ettei ilman ulkopuolista apua enää pärjää. Vaimo on vielä työelämässä, ja lapsetkin perheineen asuvat kaukana. Vammaispalveluissa työntekijöiden kanssa mietitään kokonaisuutta ja tehdään palvelusuunnitelmaa ja sitä varten pitää avata niille koko elämä.

Mia, 26 v.

Mia on tulossa sosiaaliohjaajaa tapaamaan. Kotiuduttuaan Törnikeskuksen osastolta on Mia saanut paljon tukea ja apua sosiaalitoimistosta. Häntä on autettu asunnon etsimisessä, ja raha-asioiden ja tukien hakemisessa. Niin hyvässä kunnossa hän ei vielä ole, että yksin selviäisi, tietää Mia.

Mirjami, 57 v.

Mirjami on jäänyt työttömäksi reilu vuosi sitten. Jo töissä ollessa alkoi olla kaikenlaista terveysongelmaa, eikä kädetkään oikein enää kestäneet työtä linjalla. Vaikka töitä jostain jollain ihmeellä löytyisikin, ei niitä ehkä pystyisi tekemään, arvelee Mirjami. Yksinäisellä, perheettömällä ihmisellä alkaa olla jo rahasta pulaa ja hoitamattomat asiat jotenkin vaan kasautuvat. Mirjami on kuullut tutultaan, että tällaisiin asioihin voi saada neuvoja ja apua sosiaalityöstä. Hän on varannut ajan sosiaaliohjaajalle.

Kalle, 4 v.

Kalle on nelivuotias poika, jolla vasukeskustelussa otettiin puheeksi viivästynyt puheenkehitys. Kallen äiti oli jo asiaa pohtinut, mutta olihan Kallen isäkin kuulemma ruvennut puhumaan selvästi vasta 4-5 -vuotiaana. Päiväkodissa oli huomattu myös Kallen moittivan joitain ääniä ja meteliä, ja olevan tarkka myös ruuista, joita haluaa syödä. Kallen asioissa nyt lähdettiin selvittämään asiaa ja sovittiin sosiaalitoimistoon yhteinen tapaaminen päiväkodin väen, perheneuvolan puheterapeutin ja psykologin ja myös vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kanssa.

Jenna, 14 v.

Jennalla on jälleen aika sosiaalityöntekijälle. Koko hyppääminen alkoi siitä, kun kesällinen poikakaveri Miksu, 21 v. oli ostanut Jennalle ja Jennan kaverille siideriä ja lonkeroa Solar Soundeille. Ilta karkasi käsistä, tytöt sammuivat lopulta kylille ja poliisi teki tytöistä lastensuojeluilmoituksen.

Mihin he kiinnittävät huomioita saapuessaan sosiaalitoimiston tiloihin? Mitkä fyysiset asiat, esineet tai tavarat, tai fyysiset puitteet nousevat esiin tai vaikuttavat asioinnin kokemukseen? Mitkä elottomat tekijät eli artefaktit aikaansaavat hyvää mieltä tai helpottavat ko. palveluissa asiointia? Mitkä artefaktit helpottavat kohtaamista? Mitkä puolestaan heikentävät tai vaikeuttavat kohtaamista?