

Julia Heikkilä

SOSIAALITYÖN FYYSINEN YMPÄRISTÖ OSANA ASIAKASTYÖTÄ

Työntekijöiden näkemyksiä sosiaalityön tapaamistilojen
merkityksestä asiakasvuorovaikutukselle

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Lokakuu 2023

TIIVISTELMÄ

Julia Heikkilä: Sosiaalityön fyysinen ympäristö osana asiakastyötä: Työntekijöiden näkemyksiä sosiaalityön tapaamistilojen merkityksestä asiakasvuorovaikutukselle

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Lokakuu 2023

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sosiaalityön tapaamistilan merkityksestä asiakastyölle ja sen vuorovaikutukselle. Tutkielman lähtöajatuksena on, että asiakastyön tapaamistilalla ja fyysisellä ympäristöllä on sosiaalityössä suurempi merkitys kuin työssä yleisesti ajatellaan. Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa sosiaalityöntekijöiden tapaamistiloille antamista merkityksistä, sosiaalityöntekijöiden esittämistä tilallisista tarpeista sekä sosiaalityöntekijöiden kokemista tilallisista vaikutusmahdollisuuksista omassa organisaatiossaan. Teoriaosuudessa tarkastellaan sosiaalityön paikatutkimuksen yleisiä käsitteitä, aiempaa paikatutkimusta ja paikkanäkökulman merkityksen yleistä ymmärtämistä sosiaalityössä. Teoriaosuudessa käsitellään myös sosiaalityön vuorovaikutuksellisia erityispiirteitä ja työn psykososiaalista luonnetta, jotka lisäävät edellytyksiä tilallisille tarpeille.

Tutkimusaineistona toimii Sosiaalityön uraverkosto -Facebook-ryhmästä kerätty aineisto, jonka sosiaalityöntekijät ja alan opiskelijat tuottivat vastaamalla pääosin avoimia kysymyksiä sisältäneeseen Microsoft Forms -kyselykaavakkeeseen. Aineisto koostuu yhteensä 18 sosiaalityöntekijän ja sosiaalityön opiskelijan vastauksesta, joissa eritellään tapaamistilan vuorovaikutuksellisia merkityksiä, tilallisia tarpeita sekä sosiaalityöntekijöiden kokemia tilallisia vaikutusmahdollisuuksia. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä. Tutkielman teoreettis-metodologiset lähtökohdat paikantuvat fenomenologian hermeneuttiseen lähestymistapaan.

Tapaamistilaan liitetyt vuorovaikutukselliset merkitykset ovat sekä symbolisia että työn käytäntöön konkreettisesti vaikuttavia. Tapaamistilan kautta välittyvä sosiaalityön alisteinen asema ja tilakäytäntöjen luomat rooliristiriidat, jotka ovat huomattavia sekä sosiaalityön asiakkaille että työntekijöille. Tila saa vuorovaikutuksellisia merkityksiä tunteiden herättäjänä, arvostuksen ja asiakaslähtöisyyden ilmentäjänä, tilan tuttuuden, helppouden ja henkilökohtaisuuden välittäjänä sekä asiakassuhteen osapuolien välisten valta-asetelmien heijastajana. Tilalliset tarpeet liittyvät asiakkaiden ikään ja toimintakykyyn, tapaamistilan turvallisuuteen, yksityisyyden suojan toteutumiseen sekä tilan kokoon, sijaintiin ja tilan toiminnallisiin tarpeisiin. Sosiaalityöntekijöiden tilalliset vaikutusmahdollisuudet koetaan pääsääntöisesti heikkoina tai olemattomina. Äärimmillään puutteelliset tilat ajavat sosiaalityöntekijät järjestämään asiakastapaamiset oman organisaation ulkopuolella. Puutteellisten vaikutusmahdollisuuksien taustalla nähdään byrokratian ja puutteellisten resurssien tuomat esteet. Hyvinä tai erinomaisina koettuja tilallisia vaikutusmahdollisuuksia puolestaan yhdistää kokemus osallistumisesta tilasuunnitteluun.

Tutkielma tekee näkyväksi sosiaalityön tapaamistilojen moninaiset vuorovaikutukselliset merkitykset, tilojen konkreettiset kehittämistarpeet sekä sosiaalityöntekijöiden kokemat puutteet vaikutusmahdollisuuksissaan tilojen valintaan, hallintaan ja muokkaamiseen. Tulosten pohjalta on todettavissa, että tilan merkitys on sosiaalityössä enemmän kuin kohtaamisen ja asiakasvuorovaikutuksen raamit. Äärimmillään tila joko estää tai mahdollistaa tarpeenmukaisen asiakastyön toteutumisen. Tila edustaa organisaatiotaan ja viestii tilaa käyttäville asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille heidän asemaansa ja arvostustaan. Puutteet tilaratkaisuissa ja sosiaalityöntekijöiden kokemissa vaikutusmahdollisuuksissa liittyvät fyysisen ympäristön merkityksen laajempaan keskusteluun sosiaalityön arvostuksesta ja asemasta organisaatiossaan, palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa.

Avainsanat: sosiaalityö, tila, paikka, fyysinen ympäristö, asiakasvuorovaikutus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Julia Heikkilä: The physical environment of social work as part of client work: Employees' views on the importance of social work meeting rooms for client interaction

Master's Thesis

Tampere University

Social work

October 2023

This thesis examines social workers' perceptions of the importance of the social work meeting space for client work and interaction. The starting point of the thesis is that the meeting space and the physical environment of client work are more important in social work than is generally thought. The aim of the thesis is to provide information on the meanings social workers give to meeting spaces, the spatial needs expressed by social workers, and the spatial empowerment social workers experience in their organisation. The theoretical part of the study examines general concepts of spatial research in social work, previous spatial research and a general understanding of the importance of spatiality in social work. It will also address the interactional specificities of social work and the psychosocial nature of the work, which contribute to the conditions for spatial needs.

The research data is based on a questionnaire collected from a Facebook group dedicated to social workers and students of social work on social workers' views on their organisation's space solutions. The data consists of a total of 18 responses from social workers and social work students, detailing the interactive meanings of the meeting space, spatial needs and spatial empowerment as perceived by social workers. The data was analysed using qualitative content analysis. The theoretical-methodological starting points of the study are located in the phenomenological-hermeneutic approach.

The interactive meanings attached to the meeting space are both symbolic but also have a concrete impact on the practice of work. The subordinate position of social work and the role conflicts created by spatial practices are conveyed through the meeting space and are significant for both social work clients and workers. The space takes on meanings as an evocation of emotions, an expression of respect and client orientation, as a mediator of the familiarity, ease and personal nature of the space, and as a reflection of power relations between the parties in the relationship. Spatial needs are related to the age and ability of clients, the safety of the meeting space, the realisation of privacy, the size of the space, its location and the functional needs of the space. The spatial empowerment of social workers is generally perceived as weak or non-existent. In the most extreme cases, inadequate facilities drive workers to meet the clients outside of their own organisation. The lack of empowerment is seen as a result of bureaucratic and resource constraints. Good or excellent spatial empowerment, on the other hand, is linked to the experience of being involved in spatial planning.

The thesis clarifies the multiple interactional meanings of social work meeting spaces, the concrete needs for their development and the perceived lack of empowerment of social workers in the selection, management and adaptation of spaces. The results show that the importance of space in social work goes beyond the framework of encounter and client interaction. At its most extreme, space either prevents or enables appropriate client work to take place. The space represents its organisation and communicates to clients and social workers who use the space their role and value. The gaps in the space solutions and the empowerment experienced by social workers link the importance of the physical environment to the wider debate about the value and role of social work in their organisation, the service system and society.

Keywords: social work, space, place, physical environment, client interaction

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	1
2 Paikkatutkimus, ihmismaantiede ja keskeiset käsitteet.....	4
2.1 Paikka, tila ja fyysinen ympäristö.....	4
2.2 Ihmismaantiede.....	6
2.3 Sosiaalityön kohtaamispaikat ja paikkatutkimus.....	8
3 Sosiaalityön asiakasvuorovaikutus.....	11
3.1 Psykososiaalinen ja suhdeperustainen sosiaalityö.....	11
3.2 Sosiaalityön vuorovaikutuksen eettiset lähtökohdat.....	14
3.3 Valta, roolit ja reviirijattelu sosiaalityössä	17
4 Tutkimuksen toteutus	20
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	20
4.2 Aineisto ja aineistonkeruu	23
4.3 Analyysimenetelmä ja aineiston analyysi.....	25
4.4 Tutkimusetiikka ja tietoturva.....	28
5 Tapaamistilaan liitetyt merkitykset, tarpeet ja vaikutusmahdollisuudet asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta	30
5.1 Tapaamistilaan liitetyt vuorovaikutukselliset merkitykset	31
5.2 Tapaamistilaan liitetyt tarpeet ja tarpeita ohjaavat tekijät	43
5.3 Tapaamistilaan liitetyt vaikutusmahdollisuudet ja vaikuttamisen tavat	52
6 Johtopäätökset ja pohdinta	57
Lähteet	62
Liite 1. Kirjoituspyyntö	71
Liite 2. Kyselykaavake	72
Liite 3. Tietosuojaseloste.....	74
Taulukko 1. Analyysin pohjalta muodostetut merkityskategoriat.....	30

1 Johdanto

Tässä pro gradussa tutkitaan sitä, millaisia merkityksiä ja määrittelyjä sosiaalityöntekijät antavat asiakastapaamistilan fyysisille tekijöille asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitetään, kuinka sosiaalityöntekijät näkevät ja määrittävät fyysisen tilan tunnelman, tilaratkaisut ja tilan elottomien tekijöiden merkityksen asiakasvuorovaikutuksen ja asiakassuhteen toimivuuden näkökulmista. Yleisesti paikat tarjoavat sosiaalityössä tilan kohtaamiselle sekä asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Vuorovaikutuksen keskeisiä tekijöitä ovat asiakkaan kokemus kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta sekä luottamuksesta ja kunnioituksesta. (Jokinen 2016, 144–145.) Aiheen tärkeydestä huolimatta paikkakäsityksiin vaikuttavat artefaktit eli elottomat tekijät sekä fyysisen ympäristön vaikutukset vuorovaikutukselle ovat jääneet työn arjessa ja tutkimuksessa vähemmälle huomiolle (ks. esim. Akesson ym. 2017; Scholar 2017).

Tutkielman lähtöajatuksena on, että paikoilla on asiakassuhteen toimivuuden kannalta suurempi merkitys kuin sosiaalityössä yleisesti ajatellaan. Paikka ja tilan artefaktit ovat alati läsnä asiakaskohtaamisissa ja asettavat raamit kohtaamisille. Sosiaalityön asiakkaalta edellytetään asiakaskohtaamisissa oman elämän haasteiden avaamista, palveluun sitoutumista ja työntekijään luottamista tiloissa, joihin hänellä ei ole itsellään valinnanvaraa tai vaikutusvaltaa. Ajattelen, että keskeiseksi tekijäksi toimivan asiakasvuorovaikutuksen kannalta nousevat tilaan ja kohtamiseen luotu tunnelma ja paikan mahdollistama turvallisuuden tunne. Viranomaistilan muokkaaminen asiakasystävälliseksi on työntekijän ja ennen muuta työnantajan vastuulla. Asiakastapaamistilojen laatuun ja tunnelmaan panostaminen tukee nähdäkseni myös työntekijän hyvinvointia ja työssä jaksamista.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä. Ajattelen, että sosiaalityöntekijöiden näkemysten tutkiminen asiakasnäkökulman sijaan on perusteltua siksi, että sosiaalitoimistot ja muut viranomaistilat ovat työntekijän reviiriä ja toimintakenttää. Tästä syystä työntekijällä saattaa olla paremmat vaikutusmahdollisuudet tilan hallintaan ja sen muokkaamiseen kuin asiakkaalla. Käytännön kannalta keskeinen kysymys kohdistuukin siihen, millaiset ovat työntekijän vaikutusmahdollisuudet tilan hallintaan ja muokkaamiseen. Sosiaalitoimiston virastomaisuuteen tottunut työntekijä ei välttämättä edes huomaa ajatella tilaa asiakkaan näkökulmasta (Gutheil 1996, 197–198; Muurinen 2019b, 96). Tämän pohjalta yhtenä tutkielman tavoitteena on herättää työntekijöitä pohtimaan tapaamistilojen fyysisten puitteiden merkitystä

sosiaalityön asiakaskohtaamisissa. Tutkimuksen tarkoituksena on edesauttaa ymmärrystä siitä, millaiset lähtökohdat tapaamistila antaa sosiaalityön asiakastyön ja vuorovaikutuksen toimivuudelle.

Sosiaalityön paikkojen ja fyysisen kohtaamisympäristön merkityksen tutkiminen on erityisen ajankohtainen ja kiinnostava teema nyt, kun rakenteista vastaavat hyvinvointialueet ja järjestelmät ovat suuren muutoksen keskellä. Rakennemuutos on otollinen kohta uusien työkäytäntöjen pohtimiselle ja asiakaslähtöiselle työotteelle, joka on esitetty uudistuksen keskeisenä periaatteena (ks. esim. Haavisto & Kananoja 2017, 145). Tapaamistilojen merkitysten ymmärtämisen kautta avautuu mahdollisuus pohtia asiakkaan paikkoihin liittyviä aiempia kokemuksia, muistoja, tunteita ja ennako-oletuksia. Tieto aiheesta voi tuoda uusia oivalluksia perinteiseen sosiaalitoimistoissa tapahtuvaan työhön ympäristön artefaktien ja yleisen tunnelman kehittämisessä sekä ennen kaikkea asiakkaan tilallisten tarpeiden paremmassa ymmärtämisessä.

Kuten edellä jo esitin, maantieteellinen paikan käsite ja tilan fyysisten puitteiden tarkastelu on jäänyt työn käytännössä ja tutkimuksessa paikoitellen vähälle huomiolle. Tästä huolimatta jo sosiaalityön alkuajoista lähtien profession ajattelulle on ollut ominaista nähdä ihminen osana elinympäristöään. Fyysisten olosuhteiden huomiointi ja kokonaisvaltainen ihminen ympäristössään -ajattelu voidaan nähdä erityispiirteinä, joka erottaa sosiaalityön muista auttamisammateista. Ympäristönäkökulmaa pidetään sosiaalityön perustana ja sateenvarjokäsitteenä, jonka alle alan teoriaa ja käytäntöä on rakennettu. (Akesson ym. 2017, 373; Cornell 2006.) Ajattelun lähtökohdaksi on näkemys siitä, että ihminen vaikuttaa vuorovaikutuksellisesti ympäristöönsä ja ympäristö ihmiseen. Sosiaalityössä ei siis tarkastella pelkästään ihmistä tai ympäristöä, vaan niitä resursseja ja mahdollisia häiriöitä, joita tuossa vuorovaikutussuhteessa saattaa ilmetä. (Närhi 2015, 322.) Tämä tutkimus painottaa näkemystä ihmisen ja paikan välisestä erottamattomasta vuorovaikutussuhteesta.

Aihe on itseäni henkilökohtaisesti kiinnostava ja mielestäni kokonaisvaltaisuuudessaan tärkeä. Koen tilan fyysiset elementit ja tunnelman keskeisinä, ja kiinnitän niihin huomiota minne ikinä menenkin. Ajattelen, että tilan pienillä yksityiskohdilla on merkittäviä vaikutuksia tilan viihtyisyyteen, ihmisen mielialaan ja tilan tarjoamaan esteettiseen kokemukseen. Tiloja tulisi voida muokata joustavasti tilan käyttäjien tarpeiden mukaan. Vietämme suurimman osan ajastamme rakennetuissa ympäristöissä, joten on merkittävää pysähtyä pohtimaan, millaisista elementeistä ympäristömme ja koko aistittava todellisuutemme koostuu. Henkilökohtaisen tilallisen kiinnostukseni ja aistiherkkyyteni pohjalta olen kiinnittänyt erityistä huomiota sosiaalityön tapaamistiloihin, ja huomannut sosiaalityön tilojen haasteet ja puutteet niin asiakkaiden kuin työntekijöiden tarpeiden näkökulmista. Sosiaalityön tarkoituksena on tuottaa hyvinvointia, mutta aina sosiaalityön raameina toimivat tilat eivät

mahdollista sitä. Toisinaan sosiaalityön tiloissa työn keskeinen arvo ja ideaali hyvinvoinnista uhkaa jäädä toteutumatta.

Tämä tutkimus etenee teoriaosuudella, jossa esittelen aiheen näkökulmasta keskeisiä käsitteitä ja sosiaalityön sekä ympäristöpsykologian tutkimuksessa esitettyjä paikkakäsityksiä. Ihmismaantieteellisen lähestymistavan kautta tuon ilmi sitä, kuinka kokonaisvaltaisesti paikan merkityksen voi ihmisen elämässä ymmärtää. Esittelen myös sitä, millaisena paikan merkitys on sosiaalityön historiassa käsitetty ja miten suhtautuminen paikkaan on muuttunut ajan saatossa. Sosiaalityön asiakasvuorovaikutusta avaavan työn psykososiaalisen ja suhdeperustaisen luonteen kautta. Esittelen myös sosiaalityön eettisiä lähtökohtia ja sosiaalityön vuorovaikutuksellisia erityispiirteitä. Vuorovaikutuksen näkökulmasta keskeisiksi tulevat myös asiakkaan ja työntekijän väliset valta-asetelmat, roolit sekä reviiriajattelu, joiden käsittelyyn päätän teoriaosuuden. Tämän jälkeen tutkimus etenee tutkimusasetelman, tutkimustehtävän ja tutkimusmenetelmän esittelyillä. Näiden jälkeen esittelen aineiston, analyysiprosessin ja aineiston tulokset. Aineiston tulosten esittelyä olen elävöittänyt aineisto-otteilla, joista välittyvät sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset näkemykset ja kokemukset. Tutkielma päättyy johtopäätöksiin ja pohdintaan tutkimustulosten ydinhuomioista sekä paikkatutkimuksen tulevaisuuden suuntaviivoista.

2 Paikkatutkimus, ihmismaantiede ja keskeiset käsitteet

2.1 Paikka, tila ja fyysinen ympäristö

Ihmisenä eläminen tarkoittaa aina myös jossakin paikassa olemista sekä maailman hahmottamista ja ymmärtämistä paikkojen kautta. Paikaksi voidaan määritellä mikä tahansa fyysinen tai virtuaalinen ympäristö, johon ihmiset kiinnittyvät, ja jota he nimeävät ja merkityksellistävät. Paikkojen merkitykset muuttuvat ajassa, ja määrittelyjä muokataan erityisesti vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Lähemmässä tarkastelussa paikat ovat kaikkea muuta kuin pelkät raamit kohtaamiselle. (Juhila 2018, 14–15, 111.) Ihmisten toiminta, sosiaalisten suhteiden käytännöt ja tilalliset järjestelyt kuuluvat yhteen niin olennaisesti, ettei niitä voida aidosti käsittää toisistaan erillisinä (Foucault [1982]2003, 372). Tämä korostaa fyysisen ympäristön ja vuorovaikutuksen dynaamista suhdetta.

Fyysistä ympäristöä koskevassa tutkimuksessa on esitetty pohdintaa paikan ja tilan käsitteellisistä eroista. Ympäristöpsykologi Liisa Horellin (1981) mukaan tilasta muodostuu paikka vasta sitten, kun se jäsenellään henkilökohtaisesti ja sitä merkityksellistetään esimerkiksi tilassa toimimalla. Tilaan liittyvät olennaisesti myös toiset ihmiset, joiden kanssa tilassa toimitaan. Onkin sanottu, ettei ole olemassa fyysistä ympäristöä ilman sosiaalista sisältöä. (Emt., 12, 85.) Myös Tim Cresswell (2015) erottaa tilan (*space*) ja paikan (*place*) eri käsitteiksi. Tila voi olla mikä tahansa fyysinen tai virtuaalinen ympäristö, kuten asunto, katu tai toimisto. Tilasta tulee paikka, kun ihminen liittyy siihen henkilökohtaisia tai kollektiivisia merkityksiä ja kiinnittyy siihen tunnetasolla. (Emt., 15–16.) Tässä tutkimuksessa tarkastelun keskiössä ovat *tilat*, joiden fyysisiä piirteitä ja ominaisuuksia keskityn tarkastelemaan. Tekstissä käytetään paikoitellen myös termejä *paikka* ja *fyysinen ympäristö*, mutta tässä tutkimuksessa ne ymmärretään synonyymeinä tilan käsitteelle.

Fyysisen ympäristön merkityksiä on tutkittu laajasti ympäristöpsykologiassa. Ympäristöpsykologia on poikkitieteellinen tieteenala, joka tutkii rakennetun ympäristön ja ihmisten vuorovaikutuksellista suhdetta. Tieteenala tarkastelee fyysisen ympäristön vaikutuksia ihmisen tunteiden kokemiseen ja toimintaan. Tieteessä nähdään, että fyysinen ympäristö ja tilat vaikuttavat yksilön mielenterveyteen ja kaikkeen hyvinvointiin. Fyysisen ympäristön lisäksi huomioidaan myös ympäristön kulttuuriset ja sosiaaliset ominaisuudet, joiden symboleita ovat esimerkiksi kieli, merkitykset, tavat ja säännöt. (Salonen 2005, 17–21; Tapaninen ym. 2002, 26, 89.) Ympäristön kokeminen rakentuu ympäristön havaitsemisesta ja kognitiivisesta arviointiprosessista. Ympäristö tuottaa tunteita ja mahdollistaa

toimintaa. Parhaimmillaan fyysinen ympäristö vastaa myös käyttäjiensä esteettisiin tarpeisiin. (Horelli 1981, 89; Tapaninen ym, 2002, 43.)

Paikan tarkastelussa keskeisessä roolissa ovat tunteet ja tunnelmat, joita tila ja sen fyysiset puitteet tuottavat. Paikan tunnelmaan ja toimivuuteen sekä asiakaskohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa paikan sijainti, valaistus, materiaalivalinnat, tuoksut sekä symboliset merkitykset, joita liittyy esimerkiksi sosiaalitoimiston suljettuihin oviin ja muihin normeihin, joita julkisiin tiloihin ja vuorovaikutukseen liitetään. (Ks. esim. Bille 2015; Eräsaari 1995; Stanley ym. 2016.) Toimivassa ja hyvinvointia tukevassa ympäristössä fyysiset, sosiaaliset ja symboliset piirteet ovat tasapainossa keskenään. Fyysisen tilan kokeminen on erittäin yksilöllistä ja monitasoista, mikä tekee tilasuunnittelusta haastavaa. Tilan kokeminen on sekoitusta tilan ominaisuuksista sekä tilan käyttäjän omista tulkinnoista, jotka pohjaavat muun muassa aisteihin, muistoihin, kuvitelmiin, sekä aikaan ja yksilölliseen tilanteeseen. Esimerkiksi lapsen kokemuspääri ja ympäristöön liittyvät tarpeet eroavat aikuisen asettamista edellytyksistä ympäristölle. (Horelli 1981; Tapaninen ym. 2002, 85–87.)

Vaikka yleisesti miellyttävän ympäristön määrittely on haastavaa, yksilön hyvä suhde ympäristöön sekä ympäristön hallittavuus ja turvallisuus ovat piirteitä, jotka voidaan liittää kaiken ikäisten hyvinvointia tukeviksi elementeiksi. Myös luonnonmukaisuus ja luonnon elementit liitetään yleisesti miellyttäväksi koettuun ympäristöön. Miellyttävään ympäristöön liitetään luonnon elementtejä, kuten vettä, vehreyttä ja päivänvaloa. Luonnontila koetaan miellyttäväksi myös rakennetuissa ympäristöissä, ja sitä tavoitellaan ympäristöissä erilaisilla tilaratkaisuilla. (Peteri 2023b; Tapaninen ym, 2002, 86, 90.) Äärimmillään luonnon ja ihmisen välistä suhdetta määritellään ekopsykologiassa, jossa ihminen ja luonto eivät ole toisistaan erotettavia ja irrallisia, vaan niiden nähdään olevan yhtä. Ekopsykologian suurin tavoite on palauttaa ihmisen ja luonnon välinen yhteys. (Salonen 2005, 22.)

Kuten aiemman pohjalta voidaan ymmärtää, sosiaalityössä vuorovaikutus ei rajoitu pelkästään ihmisten väliseen kohtaamiseen. Vuorovaikutuksen osapuolina voidaan ihmisten lisäksi nähdä myös artefaktit eli elottomat tekijät. Käsitteenä artefakti viittaa yleisesti mihin tahansa fyysiseen esineeseen, kuten työkaluun, koristeeseen tai taideteokseen, mutta se voi sisältää myös jotakin ei-fyysistä, kuten kieltä ja sopimuksia (Vilnai-Yavetz & Ravaeli 2006) tai menetelmiä ja arviointityökaluja (Høybye-Mortensen 2014). Sosiaalityön näkökulmasta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksellisten roolien voi nähdä rakentuvan ritualismista, jonka keskiössä ovat byrokraattinen tila ja tavarat. Leena Eräsaari (1995) kuvaa väitöskirjassaan, kuinka tietokoneet, paperit, asiakirjat, seinäjulisteet ja -opasteet ovat keskeisesti ritualismin osia. Nämä ritualismin osat ohjaavat ja säätelevät vuorovaikutusta sekä asemoivat osapuolia tietynlaiseen toimintaan esimerkiksi työntekijän ojentessa asiakkaalle

lomakkeen tämän ottaessa sen vastaan. Artefaktit synnyttävät vuorovaikutukseen taukoja ja hiljaisuuksia sekä saavat roolin informaation lähteinä, kun papereista ja tietokoneelta etsitään ja löydetään uutta tietoa. (Emt., 226–234.)

Sosiaalityössä esineillä on usein jokin itsestään selvänä pidetty käyttötarkoitus, mutta lähemmässä tarkastelussa korostuvat myös esineiden symboliset merkitykset (Scholar 2017). Liisa Horelli (1981) määrittelee symbolin jonkin asian vertauskuvaksi tai tunnusmerkiksi. Symbolit voivat koostua myös teoista tai tapahtumista, jotka saavat sosiaalisesti tai kulttuurisesti tunnustettuja lisämerkityksiä, ikään kuin sosiaalisia sopimuksia. Usein symbolit aiheuttavat havaitsijassaan jonkin tunteen, jota hän ei aina kykene itse tunnistamaan. Jotakin asiaa, esinettä tai ilmiötä voidaan kutsua symboliksi silloin, kun sen edustama idea on ymmärretty. Symboliset merkitykset rakentuvat, kun ihminen toimii ympäristössään, ja jättää siihen jäljen, joka muodostuu ihmiselle merkitykselliseksi. Symboliset merkitykset voivat olla kulttuurisidonnaisia, mutta myös intuitiivisesti ja universaalisesti ymmärrettäviä arkkityyppejä. (Emt., 105.)

Kuten esitetty, paikka, tila ja fyysinen ympäristö saavat monia määrittelyjä, ja käsitteitä voi lähestyä useista eri näkökulmista. Tässä tutkielmassa viranomaispaikoiksi ja tapaamistiloiksi ymmärretään Kirsi Juhilan (2018) määritelmän mukaan sellaiset institutionaaliset tilat, jotka on tarkoitettu nimenomaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kohtaamispaikoiksi. Asiakkaat tulevat näihin tiloihin ja rakennuksiin hakemaan virtuaalisesti tai henkilökohtaisesti tiettyjä palveluita, kuten hoitoa sairauksiinsa, tiettyjä sosiaaliturvaetuksia tai neuvonta- ja keskusteluapua huoliinsa ja ongelmiinsa. (Emt., 106.) Näissä kohtaamispaikoissa byrokratiatyön lisäksi sosiaalityöhön liittyy keskeisesti ihmisten henkilökohtaiseen tukemiseen ja auttamiseen perustuva psykososiaalinen työ ja elämäntarinallinen identiteettityö (emt., 109). Virastojen tapaamistilan artefaktit, tilan symboliset merkitykset ja tunnelma korostuvat psykososiaalisessa työssä, jossa ollaan asiakkaan elämäntarinan ja tunteiden ytimessä.

2.2 Ihmismaantiede

Paikassa oleminen on erottamaton osa olemassaoloa (Cresswell 2004, 23). Ihmismaantieteellisen ajattelun peruslähtökohtana on, ettei ihmisiä ja paikkoja voi tutkia toisistaan irrallisina, vaan dynaamisessa ja muuttuvassa suhteessa toisiinsa, kun ihmiset konstruoivat paikkoja ja paikat ihmisiä (Holloway & Hubbard 2013, 7). Ihmismaantiede on laaja ja monimenetelmällinen tieteenala, jonka päädyn tässä tutkimuksessa rajaamaan Juhilan ja kollegoiden (2022, 88) luokittelun mukaisesti

tunteiden, aistien ja muistojen maantieteeseen. Pelkkä fyysinen tila, kuten sosiaalitoimisto, muuttuu ihmisille merkitykselliseksi paikaksi, kun he liittävät siihen jonkin mielikuvan (Ley 1981, 221, ref. Holloway & Hubbard 2013, 68). Fyysiset tilat herättävät meissä mielikuvia ja tunteita, joita osaamme usein nimetä ja liittää paikkoihin ja tiloihin. Esimerkiksi kesämökki voi herättää ilon ja levollisuuden tunteita, läheisen hautapaikka surun ja kaipauksen ja työhuone stressin ja onnistumisen tunteita. Aina tiloihin liittyviä tunteita ei osaa tunnistaa, tiedostaa ja sanoittaa, mutta ne ovat silti olemassa. Useimmiten tiloihin liittyvät toiset ihmiset, joita kohtaamme tiloissa, ja joiden kanssa elämme tiloissa arkeamme. (Hicks 2020, 461; Juhila ym. 2022, 89.) Tunteet nähdään hyvin keskeisinä tekijöinä paikkasuhteen rakentumisessa, ja tunteiden maantiede on kehittynyt omaksi tieteenalaksi (Davidson ym. 2007).

Sosiaalityön käytännön näkökulmasta paikkaan liittyvät tunteet tulevat keskeisiksi tutkimustulosten kautta, jotka osoittavat sosiaalipalveluita järjestävien tilojen aiheuttavan asiakkaille negatiivisia tunteita ja tätä kautta estävän palveluihin hakeutumista. Kristian Fahnøe (2018) tuo ilmi tutkimuksessaan kaupungissa elävien asunnottomien pelon ja inhon tunteita sosiaalipalveluja tarjoavia paikkoja kohtaan. Tunteet saattavat pohjautua omiin aiempiin kokemuksiin tai muilta kultuureilta kuvauksiin näistä paikoista. Stephen Hicks (2020) on tutkinut tiettyjen asuinalueiden vuokralaisten kuvaamia tunteita kiinteistöistä ja asuinalueen suunnittelusta. Hän painottaa, että paikan herättämällä tunteilla ja tunnelmalla on keskeinen merkitys yhteisöllisyyden, turvallisuuden sekä kuulumisen kokemuksen näkökulmista. Sosiaalityön näkökulmasta surullinen ongelma on se, että paikkoihin liittyvät kielteiset tunteet saattavat estää ihmisiä hakemasta apua ja palveluita (Fahnøe 2018).

Aistien maantiede on lähellä tunteiden maantiedettä, sillä tunteet ja aistihavainnot kulkevat usein käsi kädessä. Jokin tilassa aistittava tuoksu, ääni, visuaalinen havainto, maku tai tunto saattaa laukaista tietyn tunteen. Aistihavaintojen kautta tulee näkyväksi tilojen materiaalisuus ja ruumiillisuus. (Juhila ym. 2022, 90.) Tunteiden ja aistien maantieteiden lisäksi voidaan erotella yksilön henkilökohtaisten muistojen maantiede, jolla tarkoitetaan elämäntarinan ja eletyn elämän arkisten käytäntöjen paikkasidoksia. Kun eletyn elämän paikkoja tarkastellaan nykyisyydessä, ne esitetään usein aistien ja tunteiden kautta. (Emt., 90.) Anni Vilkon (2010) omaelämäkerrallisia tekstejä kuvaavassa teoksessa tunteet ja aistit kietoutuvat osaksi henkilökohtaisia muistoja esimerkiksi kertomuksissa ensimmäisen työpäivän jännityksestä tai sairaalan magneettikuvauslaitteen tikkaavasta äänestä.

2.3 Sosiaalityön kohtaamispaikat ja paikkatutkimus

Historian näkökulmasta sosiaalityön kohtaamistilat ovat vaihdelleet sykleittäin. Välillä työtä on tehty jalkautuvasti asiakkaiden elinsijoille ja toisinaan sosiaalityö on painottunut viranomaispaikoissa tehtäväksi työksi. Sosiaalityön institutionalisoituminen ja ammatillistuminen ajoittui 1880-luvun ja ensimmäisen maailmansodan väliselle ajalle. Tällöin elettiin yhteiskunnallisten muutosten aikaa, kaupungistumisen ja teollistumisen aikakausia. (Sipilä 1989, 24.) Sosiaalityön alkuaikoina 1900-luvun settlementityössä korostui asiakkaiden luokse jalkautuminen. Sosiaalityötä haluttiin tehdä siellä, missä asiakkaat elävät, jotta päästiin näkemään heidän elinolojaan. Varhaisen sosiaalityön uranuurtajan Jane Addamsin ja hänen kollegoidensa toiminnan pohjalta Chicagoon kehittyi sosiaalityökeskus, joka tarjosi asukkaille konkreettista apua ja turvapaikan. Kehitetyn Hull-House-keskuksen kautta lisääntyi erityisesti nuorten ihmisten vaikutusmahdollisuudet. (Puurunen 2002, 121, 125–126.) Addams huomioi ympäristöajattelussaan yksilön sosiaalisen ympäristön lisäksi myös laajemmin fyysisen ja rakennetun ympäristön vaikutukset yksilön hyvinvoinnille (Närhi & Matthies 2015). Myös aikalaisen Mary Richmondin ajattelussa painottui yksilön ja ympäristön välinen vuorovaikutus ja näiden keskinäinen riippuvuus (Akesson ym. 2017, 373).

Yhteiskunnan byrokratisoitumisen myötä sosiaalityö siirtyi viranomaistiloihin toimistoihin ja laitoksiin, joissa toimistot ja työntekijöiden omat työhuoneet näyttäytyivät vallan ja statuksen symboleina (Eräsaari 1995). Kehittyi symbolinen ajatus, jossa julkiset tilat erotetaan vahvasti siitä, mikä mielletään kodiksi. Virasto- ja konttoriympäristölle tyypillistä on, että sitä pidetään jopa vastakkaisena kodille. Periaatteessa konttori tai toimisto – sosiaalityöntekijän tila – erotetaan muun muassa yksityisestä kotitaloudesta, liiketoiminnasta ja yksityisestä kirjeenvaihdosta. Käytännössä eroa rakennetaan tilaratkaisuilla ja käytännöillä. Tietyt tilaratkaisut ovat nähtävissä virastoissa tai julkisissa tiloissa, kun taas tietyt tilat ja tavarat kuuluvat selkeämmin kodin piiriin. Tilaratkaisut, kuten opastuksen luukut, pitkät käytävät, odotushuoneet ja lukitut ovet kuvastavat selvemmin julkista tilaa kuin yksityistä tilaa. Tavaroiden osalta tietokone näyttäytyy hallitsevassa roolissa asiakkaan ja työntekijän institutionaalisissa kohtaamisissa. Kaiken kaikkiaan kodinomaisuus on nähty katutason byrokraatioissa harvinaisena ja toteutuessaankin varsin hillittynä. (Emt., 148–159.)

Palveluiden järjestämisen paikkoihin on vaikuttanut merkittävästi 1960-1970-luvuilla alkanut laitosinstituutioiden purkaminen, jonka seurauksena trendinä on ollut jalkautua toimistoista asiakkaiden luokse joko fyysisesti tai virtuaalisesti (Juhila 2018, 139). Käytännössä jalkautuminen tarkoittaa asiakkaan tapaamista muualla kuin työntekijän oman organisaation tiloissa (emt., 140). Jalkautuva sosiaalityö, kuten asiakkaiden tapaaminen asukastaloissa ja kotikäynneillä nähdään

ratkaisuina, jolla voidaan lisätä sosiaalipalveluiden saavutettavuutta (Muurinen 2019a). Paikkalähtöisen ja asiakkaiden luokse jalkautuvan sosiaalityön juuret ovat settlementityössä ja 1970- ja 1980-luvuilla vaikuttaneessa yhdyskuntatyössä, joissa nähtiin yhteisön merkitys osana yksilön elämäntilannetta ja elinolosuhteita (Addams 1910; Juhila 2018, 139). Asiakkaan luokse jalkautuvat sosiaalityön tavat ovat yhä useammin myös sosiaalityöntekijöiden oma toive toimivasta ja joustavasta sosiaalityön toimintatavasta (Kivipelto 2016, 146). Jalkautuvan sosiaalityön tiloja voivat olla edellä mainittujen lisäksi myös naapurustojen kohtaamis- ja asiointipaikat, kuten kerhotilat, seurakunnan tilat tai vaikkapa liikekeskukset. Myös asiakkaiden tapaaminen teknologiavälitteisesti toteuttaa asiakkaiden luokse jalkautuvaa sosiaalityötä. (Juhila 2018, 140, 152.)

Tällä hetkellä meneillään on vaihe, jota kutsutaan kotikäännteeksi (Raitakari & Juhila 2022). Palveluja ja palvelukokonaisuuksia järjestetään yhä useammin laitosten ja instituutioiden sijaan asiakkaiden koteihin. Kyseessä on vuosituhannen vaihteesta lähtien lisääntynyt politiikka, jonka tarkoituksena on järjestää ihmisen koti sosiaali- ja terveyspalveluiden paikaksi silloinkin, kun palveluiden, hoidon ja avun tarpeet ovat merkittävät. (Emt., 25–26.) Perusteluina kotikäännteelle esitetään asiakkaan itsemääräämisoikeuden lisääntyminen, ihanteet aktiivisesta kansalaisuudesta sekä kustannustehokkuus. Toisaalta kotikäyntityö nähdään myös ennaltaehkäisevänä työnä institutionaalille asiakkuudelle. (Juhila ym. 2016; Juhila 2022.) Kotikäännteestä ja työn monipaikkaisuuden käytäntöjen lisääntymisestä huolimatta on selvää, että laitoksia ja virastoja tullaan tarvitsemaan sosiaalityön kohtaamispaikkoina nyt ja tulevaisuudessa. Laitoksista ja viranomaistiloista kokonaan luopuminen ei ole tarpeellista, eikä toivottua. Aina tulee olemaan asiakasryhmiä ja asiakkaita, jotka toivovat palvelua kodin ulkopuolella. (Juhila 2018, 114.)

Toimistotyön tilaratkaisuissa ovat 2000-luvulla korostuneet monitilatoimistot. Monitilatoimistolla tarkoitetaan avotoimistoa, jonka lisäksi rakennuksessa on pienempiä tiloja kokouksia ja keskittymistä vaativaa työskentelyä varten. Uudistus on osa kuntien laajempaa politiikkaa, jota perustellaan työtapojen ja työelämän tarpeiden muutoksella, kuten moniammatillisen työskentelyn lisääntymisellä ja asiakastyön moninaisilla tarpeilla. On kuitenkin myös ääneen sanottu, että muutosta ohjaavat talous ja tehokkuusajattelu, kun yhä enemmän työntekijöitä saatetaan samoihin tiloihin. (Kinnunen ym. 2017, 110.) Uuden ajattelutavan mukaan yksityiskonttorit nähdään vanhanaikaisina ja ulossulkevinä, kun monitilatoimistojen tarkoituksena esitetään tilan, töiden ja ihmisten joustava liikkuminen tilanteiden ja tarpeiden mukaan (Peteri 2014). Monitilatoimistojen trendi on ollut nähtävillä myös sosiaalityön tilaratkaisuissa. On esitetty, että avotilaratkaisut hyödyttävät työntekijöiden välistä yhteistyötä, mutta samalla vaikeuttavat keskittymistä, lisäävät häiriötä ja työuupumusta (Muurinen

2019a, 37). On hyvä pohtia, missä määrin työtilojen tehostaminen ja monitoimitilat sopivat sosiaalityön erityisiin tarpeisiin.

Sosiaalityön kohtaamispaikkojen vaiheita käsittelevän tutkimuksen lisäksi esittelen paikkoihin ja materiaalisuuteen liittyvää tutkimuksellista kehitystä. Vaikka materiaalisuus on ollut tutkimuksessa kiinnostava teema, paradoksaalisesti se on jäänyt tutkimuksessa hyvin etäälle. Ihmistieteellisessä tutkimuksessa on korostunut ajatus siitä, että ilmiöitä tutkitaan paremmin ja puhtaasti sosiaalisina ja yhteiskunnallisina ilmiöinä, jos tilat ja esineet jätetään tarkastelun ulkopuolelle. (Peteri 2023a.) Materiaalisuus alettiin ymmärtää ihmistieteellisessä tutkimuksessa laajemmin erityisesti 1990-luvun alusta lähtien, kun kiinnostuttiin ruumiillisuuden, tilojen ja esineiden merkityksistä (Woodward 2007). On alettu puhua materiaalisesta käänteestä, jolla viitataan siihen, että tilat ja esineet ovat yhä useammin varsinaisen tutkimuksen kohteena, sekä myös siihen, että materiaalisuuden olemus on yhä useammin kyseenalaistettu jonain valmiina ja itsestään selvänä (Hicks 2010). 1990-luvulta alkaen tutkimuksessa on saavutettu oivallus siitä, ettei inhimillistä ja materiaalista ole syytä tarkastella toisistaan erillisinä vaan toisiinsa sekoittuvina ja vaikuttavina. Elämää ja inhimillistä toimintaa ei voida ymmärtää, mikäli niitä ei tarkastella suhteessa materiaalisuuteen, jonka kautta olemisemme saa muodon. (Barad 2003; Haraway 2003; Inri ym. 2014.)

3 Sosiaalityön asiakasvuorovaikutus

3.1 Psykososiaalinen ja suhdeperustainen sosiaalityö

Psykososiaalisen työskentelyotteen katsotaan olevan osa sosiaalityön perusluonnetta. Sosiaalityössä psykososiaalisuus on monitulkintainen käsite, vaikka se on käsitteenä ja työskentelytapana vakiintunut osaksi työn käytäntöä ja tutkimusta. Psykososiaaliselle työlle ei tarvitsekaan antaa yhtä tiettyä määritelmää, vaan sen voi nähdä ajan ja paikan mukaan muuttuvana kontekstisidonnaisena käsitteenä. (Granfelt & Kiuru 2023, 163–164.) Usein keskeistä psykososiaaliselle ajattelulle on painottaa asiakkaaseen yksilönä liittyviä tekijöitä, vaikka lähtökohtana onkin aina yksilön ja sosiaalisen ympäristön välinen vuorovaikutus. Yksilön ongelmia ei siis lähestytä täysin terapeutteisessa valossa, vaan psykososiaalisessa työssä pyritään siirtämään painopiste asiakkaan tilannetta määrittävistä tekijöistä tämän ymmärrykseen omasta toiminnastaan ja tilanteestaan. Ymmärryksen kautta asiakkaalle avautuu mahdollisuudet muuttaa tilannettaan. (Raunio 2009, 178–180.)

Psykososiaalisessa ajattelussa yksilön kohtaamien ongelmien juurisyyn nähdään olevan enemmän yhteiskunnallisissa tekijöissä kuin yksilön omassa toiminnassa. Ajatuksena on, että vaikuttamalla asiakkaan tilanteeseen voidaan vaikuttaa myös yksilön ajatteluun ja toimintaan. (Clark & Asquith 1985, 89.) Käytännön sosiaalityössä psykososiaalinen työote kytkeytyy tilanteisiin, joissa kohdataan esimerkiksi psyykkisiä häiriöitä, päihteitä, kriisejä ja vaikeita ihmissuhteita. Tavanomaisesti lastensuojelu, päihde- ja kriminaalihuolto sekä mielenterveystyö ovat psykososiaalisen työskentelyn kenttää. Tyypillisesti psykososiaalinen työskentely liitetään ”terapeuttisiin organisaatioihin”, kuten sosiaalitoimistoista erillisiin perhe- ja kasvatusneuvoloihin, A-klinikoihin ja mielenterveystoimistoihin. (Sipilä 1989, 213, 224.) On kuitenkin yleisesti ymmärretty, että psykososiaalista lähestymistapaa tarvitaan yhä enemmän myös perinteisemmässä sosiaalihuollon asiakastyössä (Raunio 2009, 179). Tämä edellyttää psykososiaalisen ja terapeuttisemmän työskentelyotteen mahdollistavia tilaratkaisuja myös niissä tiloissa, jotka lähtökohtaisesti mielletään lähinnä byrokratiatyön kohtaamispaikoiksi.

Psykososiaalisessa työskentelyssä pyritään hahmottamaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti huomioiden erilaiset elämän osatekijät ja näiden väliset suhteet. Asiakkaan lähisuhteet tai näiden puute sekä asiakkaan suhde itseensä ovat työskentelyn keskiössä. Asiakkaan suhde itseensä saattaa näyttäytyä tilanteissa, joissa hän kokee itsensä elämässään epäonnistuneena ihmisenä, joka ei ansaitse

avun vastaanottamista. Psykososiaalisessa työskentelyssä tulevat näkyväksi monenkirjavat tunteet, kuten suru, viha, häpeä ja syyllisyys. Tämän kaltainen työskentely edellyttää työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja, taitoa kohdata sensitiivisesti asiakkaan arkaluonteisia kysymyksiä, vastaanottaa tunteita sekä kykyä työntekijän itsereflektioon. (Granfelt 2022, 243–246.) Tunteilla on keskeinen rooli asiakasvuorovaikutuksessa ja siinä, millaiseksi asiakastyön vuorovaikutus sosiaalityön tapaamistiloissa muodostuu.

Keskeistä psykososiaaliselle työlle on tiivis vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Timo Toikon (1997) määrittelyn mukaan psykososiaalisuuteen kuuluvat myös kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuva auttamistyö sekä auttamistyön menetelmät (emt., 180–181). Psykososiaaliselle työskentelylle ominaista on pyrkimys asiakkaan subjektiivisen kokemusmaailman ymmärtämiseen, mikä lisää edellytyksiä työntekijän osaamiselle ymmärrykseen pyrkivässä työotteessa. Tiivis vuorovaikutus ja auttamissuhteen terapeuttisuus voidaan kokea työn rasitteena. Liiallisen kuormituksen välttämiseksi on esitetty riittävä ammatillisen etäisyyden säilyttäminen. Tämä on kuitenkin ristiriidassa asiakkaan ymmärtämiseen pyrkivän työotteen ja intensiivisen vuorovaikutuksen edellytysten kanssa. Etäisyyden ottaminen saattaa olla kuitenkin edellytys työntekijän suoriutumiseksi tehtävässään. (Raunio 2009, 180–183.) Ammatillisuuden etäisyyden ottaminen on keskeistä, jotta työntekijä voi säilyttää oman persoonansa rajat ja suojautua työuupumukselta (Clark & Asquith 1985, 21). Etäisyyden ottaminen kuuluu sekä työntekijän että asiakkaan selviytymisstrategioihin: työntekijä välttää etäisyydellä liiallista kuormitusta ja asiakas pyrkii etäisyyden kautta säilyttämään itsetuntonsa ja itsensä arvostamisen (Eräsaari 1999). Tilaratkaisut säätelevät osaltaan sitä, kuinka etäisyyden ottaminen mahdollistuu asiakastapaamisten vuorovaikutuksessa.

Sosiaalityön toiminnallisten lähestymistapojen näkökulmasta työtä voidaan määritellä terapeuttisesta perspektiivistä (Raunio 2009). Terapeuttisessa perspektiivissä sosiaalityöntekijä auttaa yksilöä, ryhmää tai yhteisöä valjastamaan omat voimavaransa henkilökohtaiseen kasvuun, itseymmärrykseen ja elämänhallintaan. Lähestymistavassa huomioidaan, että yksilön kokemien rakenteellisten ongelmien lisäksi ihmiset ovat myös tietoisesti toimivia ja tuntevia yksilöitä, eivätkä vain yhteiskunnallisten olosuhteiden uhreja (Raunio 2009, 191). Terapeuttisessa lähestymistavassa painottuvat persoonalliset ja vuorovaikutukselliset auttamissuhteet, asiakkaan kunnioittaminen ja tukeminen (Payne 1996, 2). Vuorovaikutus edellyttää asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuutta, ja vuorovaikutuksessa korostuu tietotaitoa ja asiantuntijuutta enemmän työntekijän oma persoona, kokemus ja intuitio. Vuorovaikutuksessa työntekijän on osattava asettua aitoon ja lämpimään

kohtaamiseen. (Emt., 31–32, 59–62.) Sen lisäksi, että tunne asiakkaan ja työntekijän tasavertaisesta kohtaamisesta välittyy osapuolten toiminnan ja läsnäolon kautta, sitä määrittää keskeisesti myös se tilallinen ympäristö, jossa vuorovaikutus tapahtuu.

Suhdeperustainen sosiaalityö on sosiaalityössä kasvavaa kiinnostusta saanut suuntaus, jonka Gillian Ruch (2005) määrittelee pohjaavan psykososiaalisiin ja psykodynaamisiin lähestymistapoihin. Sosiaalityössä suhdeperustaisen menetelmän lähtökohtana on painottaa ammatillista suhdetta välineenä, jonka avulla ammattilainen voi ymmärtää asiakkaan sisäisen ja ulkoisen todellisuuden monimutkaisen kokonaisuuden ja saada tietoa asiakkaan tilanteesta. Suhdeperustaisuudessa painottuu asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde. Asiakkaan tilannetta ja inhimillistä käyttäytymistä ymmärtämällä työntekijällä on mahdollisuus löytää parhaat keinot auttaa asiakasta. Menetelmä pohjaa kokonaisvaltaiseen ajatteluun ja ymmärrykseen ihmisluonnosta: ihminen on enemmän kuin osiensa summa. (Emt., 113–114.)

Kuten edellä on esitetty, psykososiaalinen ja suhdeperustainen sosiaalityö pohjaa asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen ja ammatilliseen auttamistyöhön. Tämän pohjalta myös asiakastyön kohtaamistila merkityksellistyy vuorovaikutuksessa. Johanna Ranta (2020) käsittelee väitöskirjassaan sosiaalityön suhdeperustaisuutta sen asiakkaalle mahdollistaman toimijuuden kautta. Hän esittää suhdeperustaisen auttamistyön toimivan kontekstina asiakkaan suhteelliselle toimijuudelle. Suhteellisen toimijuuden hän määrittelee Ian Burkittin (2016) jäsentämän suhteelliseen ihmiskäsityksen kautta. Burkitt kyseenalaistaa näkemyksen yksilöstä olosuhteistaan riippumattomana sekä itsenäisesti ja autonomisesti toimivana olentona. Sen sijaan yksilöt tulisi ymmärtää vuorovaikutuksen osapuolina, eikä pelkästään itsenäisinä toimijoina. Vuorovaikutussuhteet vaihtelevat ajan, paikan ja yksilöllisen tilanteen mukaan, mikä korostaa myös toimijuuden tilannesidonnaisuutta. (Ranta 2020, 65.)

Asiakkaan toimijuus määrittyy siis sen mukaan, kuinka hän asemoituu vuorovaikutukseen osapuolten välisissä kohtaamisissa. Esimerkiksi neuvottelut vastuista, neuvojen antaminen ja vastaanottaminen sekä orientoituminen kohtaamispaikkaan rakentavat toimijuutta. (Emt.) Ranta (2020) esittää tutkimuksessaan, kuinka toimijuuteen rakentumiseen voivat vaikuttaa esimerkiksi yksilön paikkasuhteet, yhteiskuntasuhteet, palvelujärjestelmäsuhdet sekä yksilön henkilökohtaiset suhteet. Julkisissa kohtaamistiloissa asiakkaan toimijuus on jo lähtökohtaisesti heikompi verrattuna esimerkiksi tilanteeseen, jossa asiakkaan koti toimii kohtaamisen paikkana. Tämä korostaa tapaamispaikan merkitystä myös asiakkaan toimijuuden eli keskeisen vuorovaikutuksellisen elementin näkökulmasta. Keskeistä suhdeperustaisessa sosiaalityössä on se, kuinka asiakkaalle

mahdollistuu sen kautta valinnan tekemisen mahdollisuus muista asiakkaan toimijuutta rajoittavista tekijöistä huolimatta. (Emt., 67–89.)

Kuten edellä on esitetty, sosiaalityön asiakasvuorovaikutus on relationaalista eli suhteessa rakentuvaa. Vuorovaikutus nähdään sosiaalityön pohjana ja perustana – sosiaalityö on vuorovaikutustyötä. Sosiaalityössä vuorovaikutus nähdään toimintavälineenä, jota käyttämällä tuotetaan palvelua, johon asiakas itse osallistuu ja jonka hän kokee omakseen. Vuorovaikutus on myös sidoksissa tunteisiin, joita kohtaamiset meissä herättävät. (Hänninen & Poikela 2016, 151.) Asiakaskohtaaminen rakentuu kahden tai useamman ihmisen välisestä kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta osapuolten jakaessa saman fyysisen tai virtuaalisen tilan. Keskeistä asiakaskohtaamisessa on osapuolten sanojen, ilmeiden ja eleiden pohjalta rakentuva vuorovaikutus, jota osapuolet tulkitsevat ja jossa he toimivat omien aistiensa, vaistojensa ja tulkintojensa pohjalta (Jokinen 2016, 144). Sen lisäksi, että vuorovaikutus on ihmisten välillä tapahtuvaa vastavuoroista toimintaa, siihen liittyy olennaisesti myös se konteksti, jossa vuorovaikutus tapahtuu. Näin ollen tässä tutkimuksessa myös tapaamistila ja fyysisen tilan elementit mielletään vuorovaikutuksen osapuolina ja siihen olennaisesti vaikuttavina tekijöinä.

3.2 Sosiaalityön vuorovaikutuksen eettiset lähtökohdat

Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, jota ohjaavat tieteenalalle keskeiset arvot, eettiset periaatteet ja sosiaalialan yhteiset eettiset periaatelausumat (Talentia 2022). Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet perustuvat laajalti hyväksytyihin modernin yhteiskunnan arvoihin. Etiikka viittaa ammatillisessa toiminnassa useimmiten niihin sääntöihin ja menettelytapoihin, joita ammattikunnan toiminnan sääntelemiseksi on laadittu. (Raunio 2009, 82, 90.) Toiminnan eettisyyttä tai epäeettisyyttä voidaan arvioida sen mukaan, kuinka toiminta vastaa sääntöjä (Clark & Asquith 1985, 83). Yleensä ammattikunnan eettisistä lähtökohdista ei puhuta toimintaa ohjaavina tarkkoina sääntöinä, vaan toimintaa ohjaavina yleisinä periaatteina. Säännöt ja periaatteet muodostavat kokonaisuuden, jota kutsutaan eettiseksi ohjeistoksi. (Banks 2003.)

Eettisen ohjeiston tarkoitus on opastaa ammattilaisia eettisten päätösten tekemisessä joko sääntelemällä toimintaa yksityiskohtaisesti tai ohjeistamalla ammattilaisia eettisten päätösten tekemisessä. Ohjeiston tarkoituksena on myös lisätä asiakaskunnan tietoisuutta ja oikeusturvaa siitä, mikä on työntekijän eettinen rooli ja millaista toimintaa ammattilaisilta voi odottaa. Alan arvot ja etiikka ohjaavat siis myös sitä, kuinka ammattilaiset toimivat asiakassuhteen vuorovaikutuksessa.

Lisäksi eettiset ohjeet vahvistavat ammattikunnan roolia ja asemaa, rakentavat ja luovat ammatillista identiteettiä sekä säätelevät ammatillisuutta. Eettiset periaatteet auttavat korostamaan työn ydintä ja vahvistamaan ammattikunnan ymmärrystä ja yhteisymmärrystä. (Banks 2003.)

Sosiaalityön eettiset ohjeet pohjautuvat laajemmin sosiaalialan yleisiin eettisiin ohjeisiin. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentian ammatilliset työn eettiset ohjeet perustuvat sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen liiton eettiseen periaatelausumaan ”*Ethics in Social Work, Statement of Principles*”, jonka ammattieettinen lautakunta on muokannut Suomen oloihin sopivaksi. Eettisissä ohjeissa osoitetaan ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteiden pohjautuminen voimassa olevaan lainsäädäntöön. Jotkin periaatteet ovat kuitenkin voimassa vain eettisinä periaatteina pohjaamatta suoraan lainsäädäntöön. (Raunio 2009, 91–92.) Sosiaalialan työtä sääntelee yhtäältä lainsäädäntö, mutta lainmukaisuus ei ole aina taakka oikeudenmukaisuudesta. Tämän vuoksi arjen tilanteissa tarvitaan myös ammatillista harkintaa ohjaavia ja tukevia eettisiä periaatteita. Näin ajatellen ammattietiikka on lainsäädäntöä laajempi käsite, joka ohjaa työn arkisia valintoja. (Talentia 2022.)

Sosiaalityön tilalliset tarpeet tulevat määriteltyiksi lainsäädännössä. Sosiaalihuoltolaki ohjaa huomioimaan toimitilojen suunnittelussa asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyyden sekä yksityisyyden suojan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §). Myös alan eettinen arvopohja ja ohjeistukset huomioivat laajasti yksityisyyden suojan, asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen huomioimisen (Talentia 2022). Vuorovaikutuksen eettisinä lähtökohtina nähdään myös osallisuuden edistäminen, jossa korostuu asiakkaan oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista ja päätöksistä. Osallisuudessa korostuu asiakkaan tunne tasavertaisesta toimijuudesta ja hänen osaamisensa ja tietämyksensä hyödyntämisessä palveluprosessissa. Osallisuudessa korostuvat asiakkaan vaikutusmahdollisuudet. (Emt., 17.) Osallisuuden toteutumisen voi liittää myös kysymyksiin sosiaalityön tilallisista ratkaisuista ja työn järjestämisen tavoista.

Sosiaalityö on asiakassuhteeseen perustuvaa työtä, jonka pohjalla on luottamuksellinen vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. Käytännössä luottamuksellisuuden perusta saavutetaan siinä, kuinka työntekijä suhtautuu puheissaan ja teoissaan asiakkaaseen. (Talentia 2022, 31–32, 41.) Asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja nähdään yhtenä keskeisenä periaatteena asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakkaan oikeus yksityisyyteen on asiakastyössä niin keskeisessä roolissa, ettei sitä vaille jätettäessä voida puhua eettisestä sosiaalityöstä. (Collingridge ym. 2001.) Sosiaalityössä korostuvat psykososiaalisen henkilökohtaisen

elämäntarinyöskentelyn erityiset piirteet, kun asiakas jakaa itselleen haastavia ja kipeitäkin asioita, joita ei voi lausua kaikkien kuullen. Yksityisyys ja salassapito edellyttävät asiakastapaamisissa rauhallista fyysistä tilaa, jossa asiakkaan asioista voidaan keskustella luottamuksellisesti ulkopuolisten kuulematta. Työntekijällä on velvollisuus huolehtia asiakkaan yksityisyyden säilymisestä eri ikäisten ja eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. (Talentia 2022, 41.) Tilaratkaisut tulevat merkittävään rooliin yksityisyyden suojan toteutumisessa ja tätä kautta myös tilan mahdollistamassa turvallisuuden tunteessa.

Koska sosiaalityö on suhdeperustaista työtä, jossa vuorovaikutusta rakennetaan asiakkaan ja työntekijän tapaamisissa, suhteessa on huomioitava asiakkaan ja työntekijän henkinen sekä fyysinen turvallisuus. Turvallisuuden kannalta merkityksellistä on se, millaisissa työympäristöissä ja työtiloissa asiakaskohtaukset tapahtuvat. Työturvallisuuslaki (2002/738) edellyttää, että työnantaja ottaa huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön liittyvät seikat, jotka voivat vaarantaa työntekijän työturvallisuutta. Työntekijän velvollisuutena on puolestaan raportoida tilanteista, jotka uhkaavat turvallisuutta (Atkins 2013, 32). Sosiaalityössä selvitettäviä haitta- tai vaaratilanteita voivat olla esimerkiksi väkivallan uhka, työtilojen sopimattomuus asiakastyöhön ja riskit asiakasasioiden luottamuksellisuuden säilymisessä. (Emt.)

Turvallisuus määritellään sosiaalipolitiikassa yleisenä yhteiskunnallisena päämääränä, tarpeena sekä itseisarvona (Niemelä 1993). Työntekijän näkökulmasta keskeiseksi tulee huomioida vuorovaikutuksen ja työtilojen turvallisuus aggressiivisia asiakkaita kohdatessa. Atkins (2013) painottaa, että asiakasvuorovaikutuksessa koettu väkivalta tai väkivallan uhka estää työntekijöitä tekemästä työtään ammattimaisesti ja tehokkaasti. Väkivallan uhka vaikuttaa negatiivisesti muun muassa työntekijän ammatilliseen arviointi- ja päätöksentekokykyyn, millä on suora yhteys asiakastyöhön ja sen vuorovaikutukseen. Sosiaalityössä kohdattava väkivalta saattaa olla henkistä väkivaltaa, kuten uhkailua, haukkumista ja nimittelyä, mutta toisinaan väkivalta toteutuu myös fyysisissä muodoissaan. Työssä koettu väkivallan uhka on työntekijälle myös merkittävä stressiä aiheuttava tekijä (Thompson ym. 1994). Ammatillaisiin kohdistuva väkivalta ja sen uhka voidaan minimoida tietoisuudella, työturvallisuusosaamisella ja konkreettisilla ratkaisuilla niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. (Atkins 2013, 15–16.)

3.3 Valta, roolit ja reviiriajattelu sosiaalityössä

Valta-asetelmat ovat erottamaton osa sosiaalityötä, ja ne vaikuttavat merkittävästi asiakasvuorovaikutuksen onnistumiseen. Valta saa määrittelyissä ulottuvuuksia niin poliittisena, taloudellisena, kulttuurillisena, tiedollisena, fyysisenä kuin henkisenä valtana. Valta esitetään yksilön, yhteisön tai instituution mahdollisuutena vaikuttaa johonkin. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 10–11.) Hallinta puolestaan kuvataan suunnitelmallisena, pitkäjännitteisenä ja vakiintuneena vallan käyttönä (Alhanen 2007). Sosiaalityön valtakäsityksissä valtaa voidaan hahmottaa käsitteen *empowerment* kautta (Hokkanen 2009, 325). Empowerment eli valtaistuminen voidaan jaotella ylivaltaan, toimivaltaan ja jaettuun valtaan. Sosiaalityön käytännön tilanteissa valtakäsityksiä voidaan pohtia esimerkiksi siten, että ylivalta ilmenee tahdonvastaisina tilanteina, kuten huostaanottoina tai muina pakkotoimina. Toimivaltaa voidaan käsittää tilanteessa, jossa valtaa käytetään asiakkaan suostutteluun, kuten esimerkiksi työnhaussa tai uuden asunnon etsimisessä. Jaettu valta puolestaan esiintyy esimerkiksi asiakkaan kanssa yhteistyössä tehdyn asiakassuunnitelman ohjaamassa muutostyössä. (Emt., 325–326.)

Sosiaalityön kohtaamisissa asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu valtaulottuvuus, joka on erilaisten roolien vuoksi aina jossain määrin epäsymmetrinen (Jokinen 2016, 141). Valtasuhteiden epäsymmetrisyys näkyy vuorovaikutuksessa erityisesti osallisuudessa, tietotaidossa, suhteessa instituutioon ja sen käytäntöihin sekä tiedossa ja oikeudessa tietoon (Heritage 1997, 236–240). Osallisuudessa epäsymmetria näkyy esimerkiksi siten, että työntekijä ohjaa keskustelua kysymyksillään, keskustelunavauksillaan ja aiheenvaihoilla (emt., 236–237). Valtasuhteiden epäsymmetrisyys suhteessa tietotaitoon ja instituutioon näkyy siinä, että työntekijällä on asiakasta paremmat vaikutusmahdollisuudet, koulutuksen kautta saavutettu tieto käsiteltävistä asioista sekä ymmärrys palvelujärjestelmän yleisistä toimintaperiaatteista ja tavoista. (Emt., 237–238.)

Toisaalta edellä kuvattu vallan epäsymmetrisyys voi parhaimmillaan näkyä asiakkaan etuna, kun työntekijä käyttää valtansa myötä muodostuneita oikeuksia asiakkaan edun ajamiseen (ks. esim. Hasenfeld 1987; Pösö & Forsman 2013, 656). Sosiaalityöntekijällä on institutionaalisen asemansa myötä määrittelyvaltaa, jonka oikeutuksella hän arvioi ja määrittelee asiakkaan ongelmia, tilannetta, mutta myös asiakkaan toimijuutta ja identiteettiä sekä siihen kuuluvia oikeuksia ja velvollisuuksia. Tämän pohjalta määrittelyvalta myös mahdollistaa asiakkaalle tiettyjä palveluita tai etuuksia. (Jokinen 2012, 262.) Michel Foucaultin (1981) mukaan ihmisen muuttaminen ja kasvattaminen näkyy kieltoja ja rangaistuksia asettavan institutionaalisen vallan sijaan ennemminkin subjekteja tuottavan produktiivisen vallan kautta. Produktiivinen valta näkyy vuorovaikutuksessa esimerkiksi

hienovaraisena suostuttelevana valtana, joka hyödyttää asiakasta rakentamalla tämän toimijuutta ja tuomalla vuorovaikutukseen uutta tietoa (Suoninen & Jokinen 2005, 469–470).

Michel Foucaultin (1981) mukaan produktiivinen valta näkyy suhteiden verkostoissa; se toteutuu toiminnan ja sosiaalisten käytäntöjen kautta, ja se on subjektien toteuttamaa. Emme ole vain vallan passiivisia käyttökohteita, vaan myös itse teemme valtaa. Näin ollen kukaan ei ole riippumaton vallasta, tai sen ulkopuolella. Produktiivinen valta ei ole annettua, vaihdettua tai voitettua, vaan sitä harjoitetaan. (Alhanen 2007, 120–121.) Produktiivista, subjektivoivaa valtaa on kaikkialla, ja valta on relationaalista eli suhteissa tapahtuvaa (Juhila 2009). Kirsi Juhila (2009) esittää, että sosiaalityössä toiminta ja vuorovaikutus tapahtuvat valtasuhteiden verkostoissa, joissa myös asiakas on aina jollakin tavalla osallinen. Asiakas voi joko asettua työntekijän roolin mukaiseen ohjaukseen, tai vastustaa sitä. Kaikki osapuolet ovat aina tavalla tai toisella mukana valtapelissä, jossa osapuolten roolit, identiteetit ja toimintatavat määräytyvät. Tässä valtapelissä kaikille ei kuitenkaan ole jaettu samoja kortteja, vaan valtasuhteet ovat aina jossain määrin epäsymmetriset. Tästä huolimatta sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän rooleissa valtasuhteissa tulee näkyväksi vallan subjektivisuus. (Emt., 56–57.)

Asiakkaan ja työntekijän rooleissa ilmenevät erityiset valta-asetelmat korostuvat, kun asiakastapaaminen tapahtuu työntekijän alueella sosiaalitoimen tapaamistiloissa. Työntekijällä on sosiaalityön tapaamistiloissa kotikenttä, kun hän vastaa toimintaympäristön rutiineista, normeista ja säännöistä (Juhila 2018, 111–112). Eräsaaren (1995) mukaan sosiaalitoimiston fyysinen tila jakautuu konkreettisesti asiakkaan ja työntekijän reviiereihin, jotka määrittelevät tilassa liikkumisen ja olemisen mahdollisuuksia sekä rajoituksia. Voidaan puhua territoriaalisuudesta, jolla viitataan siihen alueeseen, joka asiakkailla tai työntekijöillä on käytössään liikkeessaan fyysisesti organisaation sisällä. Esimerkiksi työntekijöiden huoneet ja organisaatioiden tapaamistilat ovat tulkittavissa työntekijöiden alueiksi. Samoin lukolliset kaapit ja vain työntekijöille suunnatut kahvitilat ja vessat kuvaavat työntekijöille nimettyjä territorioita. (Emt., 159.) Territoriaalisuuden merkitys korostuu erityisesti rajallisissa ja vieraisissa olosuhteissa. On havaittu, että ihminen takertuu vieraassa ympäristössä hänelle tärkeisiin esineisiin, ja ne asettuvat hänen minuutensa jatkoksi. (Horelli 1981, 158.)

Valta-asetelmat ja reviiariajattelu ilmentyvät tarkastellessa tilaratkaisujen kautta rakennettuja välimatkoja eli desistanssia. Toisaalta yhdeksi etäisyyden säätelyn tavaksi on esitetty tapaamistilojen konttorimainen rakenne, joka korostaa erityisesti asiakkaan yksilöllisyyttä ja asiakasasioiden salassapitoa. Tällöin asiakkaat ja työntekijät ottavat välimatkaa muista samalla muodostaen parin tai yksikön, joka eristyy tapaamistilaan. Muita konkreettisia keinoja rakentaa distanssia ovat

asiakkaan ja työntekijän asemoituminen tilaan tuolien ja pöytien sijoittelun asemoidessa etäisyyksiä. Tällöin myös pöydän koko ja muoto saavat vuorovaikutuksellisia merkityksiä. Odotustilat rakentavat etäisyyttä ja myös odotustiloissa sekä auloissa olevien lasiseiniä voi nähdä luovan kahtiajakoa ja fyysistä eroa osapuolten välille. (Eräsaari 1995, 167.)

Sosiaalityön paikkatutkimuksen keskiössä ovat ne roolit ja positiot, jotka asiakkaalle ja työntekijälle tietyn tilan puitteissa rakentuvat ja mahdollistuvat. Vaikka rooleja ei useinkaan sanota ääneen, tiloihin liittyvät vahvat oletukset toimimisesta näiden institutionaalisten sääntöjen ja rutiinien mukaan. Esimerkiksi sosiaalivirastossa järjestettävässä tapaamisessa asiakas tulee tapaamiselle vierailijan roolissa, kun taas työntekijä mielletään tapaamisen emännäksi tai isännäksi. Tilaratkaisut asemoivat osapuolia tietynlaiseen positioon ja sen mukaiseen toimintaan. (Juhila 2018, 106.) Tilojen erottelu roolien mukaan mahdollistaa asiakkaiden ja työntekijöiden kontrollin. Vallankäytön vuorovaikutuksellisuus korostuu siinä, ettei vallankäyttö tapahdu eristyksissä, vaan prosessinomaisesti, kun toinen osapuoli opastaa, vaatii, käskee tai pakottaa ja toinen osapuoli joko suostuu, hyväksyy viestin tai kyseenalaistaa sen. (Eräsaari 1995, 178–179.)

Sosiaalitoimistossa, työntekijän reviirillä tapahtuvan viranomaisvuorovaikutuksen tutkimuksessa nousevat esiin asiakkaiden kokemukset leimaavista, nöyryyttävistä ja poiskäännyttävistä kohtaamisista. Asiakkuus esitetään tutkimuksessa usein joutumisena, osattomuutena ja pakkona (Närhi ym. 2013, 130–131) sekä koettuna mielivaltaana ja tiedottamisen puutteina palvelukäytännöissä (Roivainen & Jalonen 2012, 165). Myös liika virastomaisuus, toimistomaisuus ja byrokratian käytännöt on koettu ulos sulkemisena ja haasteena yhteistyön tekemiselle (Heinonen 2012, 209). Tutkimuksissa fyysiset tilat itsessään eivät selitä vuorovaikutuksen haasteita, vaan haasteita tuottaa puutteelliseksi koettu toiminta ja vuorovaikutus näiden tilojen sisällä (Juhila 2018, 112). Kun tapaamispaikkojen tunnelma sekä palvelukäytännöt ovat myös tilallisten ja ei-inhimillisten tekijöiden myötä asiakasystävällisiä, asiakkailla on paremmat edellytykset sitoutua palveluihin ja kokea sosiaalityö asiakaslähtöisenä ja ensisijaisesti asiakkaan etua ajavana ammatillisena toimintana.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen. Karkeimmillaan laadullisella tutkimuksella viitataan tutkimukseen, jonka kautta pyritään luomaan uutta tietoa lähtökohtaisesti ei-numeerisesta aineistosta. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisenä kriteerinä nähdään olevan määrän sijaan laatu. (Eskola & Suoranta 1998.) Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998) ehdottavat laadullisen tutkimuksen ominaispiirteiksi muun muassa tekstimuotoisen aineiston, harkinnanvaraisen otannan, aineistolähtöisen analyysin ja irtautumisen hypoteeseista. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on itsestään selvänä pidetyn kyseenalaistaminen ja tutkittavan ilmiön sekä aineiston tarkastelu yksityiskohtaisesti lähietäisyydeltä. Menetelmässä painotetaan ja hyväksytään sekä tutkittavien että tutkijan subjektisuus. Tutkimuksen keskiössä ovat ne tavat, joilla ihmiset tuottavat toiminnallaan merkityksiä ja sosiaalista järjestystä. (Juhila 2023.) Valitsin tämän menetelmän tutkimukseen, koska tutkimuksen keskiössä ovat sosiaalityöntekijöiden luomat merkitykset ja kokemukset tapaamistiloista ja vuorovaikutuksesta.

Alkuperäinen tarkoitukseni oli tutkia asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön tiloista ja niiden vaikutuksista asiakaskohtaamiselle. Lähtöoletukseni oli, ja on edelleen se, että tiloilla ja kohtaamispaikan fyysisillä tekijöillä on merkitystä palvelukokemuksen ja asiakasvuorovaikutuksen sujumisen kannalta. Kun olen keskustellut tutkimusaiheestani sosiaalityöntekijöiden, alan opiskelijoiden ja muiden aiheesta kiinnostuneiden kanssa, olen yllättynyt siitä, kuinka vähän tilan fyysisiin puitteisiin ylipäänsä kiinnitetään huomiota. Asiakasvuorovaikutusta ja asiakkaan palvelukokemusta keskitytään ymmärrettävästi tarkastelemaan lähinnä ihmisten välisenä kohtaamisena, eikä tilan fyysisille puitteille anneta niin suurta merkitystä.

Omien tulkintojeni mukaan asiakaskohtaamisen tila ja asiakasvuorovaikutus nähdään usein toisistaan erillisinä tekijöinä sen sijaan, että paikka ja ihmiset nähtäisiin dynaamisessa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Näiden ajatusten pohjalta kiinnostuin kääntämään tutkimusasetelmani kysymykseen siitä, millaisena sosiaalityöntekijät näkevät paikan ja asiakasvuorovaikutuksen välisen suhteen. Olen kiinnostunut selvittämään työntekijöiden määrittelyä siitä, millainen arvo organisaation tapaamistilan fyysisille puitteille annetaan asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta. Olen kiinnostunut myös siitä, millaisina sosiaalityöntekijät kokevat mahdollisuutensa vaikuttaa

tapaamistilaan tai muokata tapaamistilaa vastaamaan asiakasvuorovaikutuksen ja asiakastyön tarpeita.

Mielestäni työntekijöitä on perusteltua käyttää sosiaalityön tilan ja vuorovaikutuksen tutkimisessa aineiston tuottajina siksi, että he tuntevat ja tunnistavat sosiaalityön moninaisuuden sekä työn vuorovaikutukselliset tarpeet ja tavoitteet. Sosiaalityöntekijät ovat jo koulutuksensa ja ammattitaitonsa puolesta harjaantuneet tekemään kokonaisvaltaista tilannearviota vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä, joihin tapaamistilat vuorovaikutuksen raameina olennaisesti kuuluvat. Pidän erityisen mielenkiintoisena kysymystä siitä, vaihtelevatko sosiaalityöntekijöiden näkemykset ja kokemukset tilan merkityksestä asiakasvuorovaikutukselle vai välittykö kokemuksista yhtenäinen linja. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. *Miten sosiaalityöntekijät jäsentävät tapaamistilan merkitystä asiakasvuorovaikutukselle?*
2. *Millaisia tapaamistilaan liittyviä tarpeita sosiaalityöntekijät nostavat esille?*
3. *Millaisina sosiaalityöntekijät kokevat mahdollisuutensa vaikuttaa asiakasvuorovaikutuksen kannalta heikkoihin tilaratkaisuihin?*

Tieteenfilosofisesti tässä tutkimuksessa liikutaan kokemuksellisen ja konstruktionistisen näkökulman rajapinnoilla. Tutkimus pohjaa kokemusnäkökulmassaan fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen. Tutkimusperinteelle on tyypillistä keskittyä tutkittavien tietoisuuden, merkitysten ja sen hetkisen kokemusmaailman tarkasteluun. Tutkittavasta ilmiöstä pyritään luomaan ainutkertainen, kokemusten kautta välittyvä kuva, jota ilmentää kuvauksessa käytetty kieli. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tutkijan rooli on subjektiivinen, ja tutkimuksen lopputulokset ovat paljolti kiinni siitä, mitä tutkija kohteestaan ymmärryksellään havaitsee. Tällaista ymmärtämistä kuvataan subjektiiviseksi ymmärtämiseksi, jossa tutkija on tulkintojensa kautta vuorovaikutuksessa tutkimuskohteensa kanssa. (Huhtinen & Tuominen 2020; Perttula 2008, 157.) Fenomenologian keskiössä on merkitysten tutkiminen, ja ydinajatuksena on, että ihmisten suhde todellisuuteen on ladattu merkityksillä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 40).

Käsitteenä *kokemus* ymmärretään tässä tutkimuksessa fenomenologisesta lähtökohdasta käsin tajunnallisena tapana merkityksellistää niitä todellisuuksia eli elämäntilanteita, joihin ihminen on suhteessa. Koetun elämyksen kautta todellisuus ei ole enää merkityksetön, vaan se alkaa tarkoittaa jotakin. Näin ollen kokemus on erityinen merkityssuhde, joka liittyy subjektin ja koetun objektin yhdeksi kokonaisuudeksi. (Perttula 2008, 116–117, 149.) *Merkitykset ja merkityksenannot* puolestaan ymmärretään tutkimuksessa subjektiivisina määrittelyinä, jotka muodostuvat muun muassa

havainnoista, tunne-elämyksistä, mielikuvista, kuvitelmista, uskomuksista, ajatuksista, mielipiteistä ja arvostuksista. (Latomaa 2008, 17.)

Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat merkitykset niissä kerrotuissa kokemuksissa, joita tutkittavat sosiaalityöntekijät ovat halunneet minulle kirjoituspyynnön kautta välittää. Tutkimusaineisto näyttäytyy siis kerrottuna kokemuksina, ja tutkijana olen kiinnostunut siitä, kuinka tutkittavat merkityksellistävät kokemuksiaan. Tulkinnan konstruktivistinen ulottuvuus korostuu, kun kokemusten sanoittamisen kautta merkitykset nähdään puheessa ja toiminnassa jatkuvasti rakentuvina. Merkitysten tarkastelu kohdistuu tässä tutkimuksessa konstruktivistiselle lähestymistavalle tyypillisesti myös kulttuuriin sekä vuorovaikutuksessa ja toiminnassa rakentuviin merkityksenantoihin. (Jokinen 2023.) On luonnollista, että vastaajat käyttävät kokemustensa jäsentämisessä erilaisia sosiaalisia konstruointeja, niiden sääntöjä, tuttuuksia ja odotuksia. Todellisuuden ymmärtämiseen vaikuttaa aina paitsi yksilön elämänhistoria, myös tutkittavan sen hetkinen tilanne, josta kokemusta jäsenetään. (Perttula 2008, 115, 117, 142.) Tässä tutkimuksessa aineiston vastaukset on tuotettu sosiaalityöntekijän roolissa.

Hermeneuttisuus tulee osaksi fenomenologiaa tutkimuksen tulkinnallisuudessa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 40). Hermeneuttisuudella viitataan tutkittavien merkitysten oivaltamiseen ja laajempaan ymmärtämiseen. Keskeistä hermeneutiikalle on myös tutkittavan aiheen esiymmärrys. Ymmärrys saavutetaan aina tulkinnan kautta, ja ymmärryksen pohjalla on aiheesta jo ennalta ymmärretty. Tämän esiymmärryksen pohjalta aiheesta tehdään uusia päätelmiä. (Heikkinen & Laine 1997.) Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tarkoituksena on käsitteellistää kokemuksen merkitys eli tutkittava ilmiö. Tarkoituksena on tehdä uudelleen näkyväksi se, minkä tottumus on tehnyt itsestään selväksi tai huomaamattomaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 41.) Tässä tutkimuksessa pyritään luomaan uutta ymmärrystä sosiaalityön tapaamistiloille annetuista merkityksistä, ja tätä kautta laajentamaan ymmärrystä ilmiöstä.

Tällä tutkimuksella on kokemusnäkökulmalle tyypillisesti emansipatorinen tiedonintressi, kun tutkimuksessa nostetaan esiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tilallisista vaikutusmahdollisuuksistaan (Jokinen 2023). Työntekijöiden näkemykset edustavat tutkimuksessa sosiaalityön asiakkaiden ääntä, joka jää muuten varjoon aiheen tarkastelussa. Tutkimusprosessi pohjaa osaltaan muutosorientoituneeseen eli transformatiiviseen lähestymistapaan, kun sosiaalityöntekijöiden esittämien tilallisten tarpeiden pohjalta aiheesta pyritään kartoittamaan sosiaalityön tilaratkaisuihin uusia käytäntöjä ja oivalluksia, joiden pohjalta työn käytäntöjä on mahdollista muuttaa ja kehittää. (Saurama & Julkunen 2009, 294.) Tämän kautta välittyy myös

tutkimuksen arvosidonnaisuus: tutkimus on kiinnittynyt sosiaalityön uudelleen ymmärtämiseen ja sosiaalityön etiikkaan. Keskeisenä tarkoituksena on tehdä näkyväksi sosiaalityön tapaamistiloihin liitetyt merkitykset ja tarpeet, sekä pohtia eettisyyden toteutumista näissä tiloissa.

4.2 Aineisto ja aineistonkeruu

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty sosiaalisen median yhteisöpalvelu Facebookin Sosiaalityön uraverkosto -ryhmästä, joka koostuu sosiaalityön opiskelijoista ja ammattilaisista ympäri Suomen. Ryhmä on suljettu, joten sinne pääsee vain sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön opiskelijat. Keräsin aineiston julkaisemalla ryhmässä kirjoituspyynnön, johon olin liittänyt Microsoft Forms -kyselykaavakkeen. Kyselykaavake sisälsi lisätietoa tutkimuksen tavoitteesta, aineiston käyttötarkoituksesta ja osallistujien eettisyyden huomioimisesta. Kyselykaavakkeeseen liitin tutkimuksen tietosuojaselosteen ja lyhyen esittelyn tutkimuksen taustasta. Kysely koostui 13 kysymyksestä, joista kaksi ensimmäistä edellyttivät vahvistamaan vastaajan suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen sekä vastausten käyttöön tutkielman aineistona. Seuraavat kolme kysymystä selvittivät vastaajan sosiaalityön työsektoria, vastaajan ajallista työkokemusta sosiaalityössä sekä vastaajan koulutustaustaa.

Kysymykset 6–13 olivat avoimia kysymyksiä, joilla pyrin ymmärtämään sitä, millaisissa tiloissa sosiaalityön asiakkaita tavataan vastaajan organisaatiossa. Kysymyksillä pyrin ymmärtämään vastaajan näkemystä asiakastapaamistilojen toimivuudesta, tunnelmasta sekä tilan fyysisesti aistittavista piirteistä. Kysymyksessä kuusi vastaajaa pyydettiin kertomaan vapaasti tavanomaisimmasta asiakastapaamistilastaan. Kysymyksen tarkoituksena oli hahmottaa tapaamistilan kokoa, sijoittumista rakennukseen sekä vastaajan kokemusta tilan toimivuudesta. Kysymyksessä seitsemän kysyttiin vastaajan kokemusta tapaamistilan tunnelmasta, joka muodostuu tilan elottomien tekijöiden, kuten esimerkiksi huonekalujen, valaistuksen, tuoksujen ja värien kautta.

Kyselyn kahdeksannessa kysymyksessä vastaajalta kysyttiin, millaisia merkityksiä asiakastapaamistila ja fyysinen ympäristö saavat asiakasvuorovaikutuksessa. Siinä pyydettiin erittelemään tekijöitä, jotka haastavat tai mahdollistavat vuorovaikutuksen toteutumista. Yhdeksännessä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kuvailemaan ihanteellista tapaamistilaa. Kysymyksessä numero kymmenen pyydettiin kertomaan sen asiakasryhmän erityisiä tilallisia tarpeita, jonka kanssa vastannut sosiaalityöntekijä työskentelee. Edeltävän pohjalta kysymyksellä 11 kysyttiin, mitkä tarpeet ja asiat ohjaavat tilan valintaa, mikäli organisaatiossa on mahdollista valita

erilaisista tilavaihtoehtoista. Kysymyksessä numero 12 pyydettiin vastaamaan siihen, millaisina vastaaja näkee omat vaikutusmahdollisuutensa tapaamistilan valinnassa. Viimeisessä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kuvaamaan, miten hän kehittäisi nykyisiä tapaamistiloja ja minkä vuoksi. Kyselykaavakkeen kysymykset ovat nähtävissä kokonaisuudessaan tutkimuksen liitteissä (Liite 2.).

Aloitin aineiston keräämisen toukokuussa 2023. Kirjoituspyyntö ja tämän sisältämä aineistonkeruun kyselykaavake olivat avoinna Sosiaalityön uraverkosto -ryhmässä useamman kuukauden ajan toukokuusta syyskuuhun. Vastauksia kertyi syyskuuhun 2023 mennessä yhteensä 18, minkä jälkeen suljin kyselyn poistamalla kyselykaavakkeen Facebook-ryhmästä. Aloitin aineiston käsittelyn tulostamalla vastaukset ja silmäilemällä ne läpi. Ensivaikutelmani mukaan vastaukset olivat juuri sen suuntaisia kuin olin niiden olettanutkin olevan. Osa vastauksista oli niukkasanaisempia, osassa kysymyksiä käsiteltiin pidemmin ja laajemmin. Ensivaikutelmani mukaan aineistonkeruu onnistui, ja olin tyytyväinen saamiini vastauksiin.

Vastauksia tuli heterogeenisesti useilta eri sosiaalityön sektoreilta. Näin tämän suurena rikkautena, sillä vastausten laaja kirjo antoi mahdollisuuden vertailla eri sosiaalityön sektoreilta saamaani tietoa. Vastauksia tuli sosiaalihuoltolain mukaisesta perhesosiaalityöstä, eri ikäisten asiakkaiden parissa tehtävästä aikuissosiaalityöstä, terveysosiaalityöstä, lastensuojelusta sekä lastensuojelun jälkihuollosta, maahanmuuttajien kanssa tehtävästä sosiaalityöstä, gerontologisesta sosiaalityöstä sekä koulukuraattorin tekemästä sosiaalityöstä. Vastauksiin käytetty aika vaihteli välillä 03:23–90:01. Vastausten keskimääräinen vastausaika oli 28:28. Joissakin vastauksissa kommentit koostuivat muutaman sanan tai lauseen mittaisista teksteistä, kun taas osassa vastauksissa oli enemmän ja pidemmin pohdintaa aiheista.

Vastaajien työkokemusta mittaava vaihteluväli oli alle yhdestä työvuodesta neljääntoista työvuoteen. Suurimmat luokat työkokemuksen osalta olivat 1–2 vuotta sekä 5–6 vuotta, joista molemmista vastauksia tuli yhteensä viisi. Vastaajista osa vastasi kyselyyn tuoreen sosiaalityöntekijän silmin, ja osalla vastaajista oli takanaan enemmän työkokemusta. Koin työkokemuksen ajallisen vaihtelun aineiston vahvuutena, sillä oletettavasti työvuosien määrällä on ollut vaikutusta vastaajien näkemyksiin. Vastaajista ehdoton enemmistö (16 vastaajaa) vastasi olevansa valmistuneita sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityön opiskelijoita vastaajista oli kaksi. Sosiaalityön opiskelijoista toinen ilmoitti aiemmasta maisterin tutkinnostaan. Kaksi valmistunutta sosiaalityöntekijää ilmoittivat sosiaalityöntekijän tutkinnon lisäksi aiemmasta sosionomin tutkinnostaan ja työkokemuksesta sosionomin työtehtävissä.

Sosiaalityöntekijöille suunnattu kyselykaavake tuotti toivomaani tietoa kaikkiin kolmeen tutkimuskysymykseeni. Laajimmat vastaukset annettiin pääsääntöisesti kysymyksiin 6, 8 ja 13, joissa pyysin kuvailemaan vastaajan organisaation tavanomaisinta asiakastapaamistilaa ja sen toimivuutta, asiakastapaamistilan vuorovaikutuksellisia merkityksiä sekä kyselykaavakkeen viimeiseen kysymykseen, jossa pyysin vastaajaa pohtimaan, kuinka hän kehittäisi organisaationsa nykyisiä tapaamistiloja ja minkä vuoksi. Tämän pohjalta arvioin, että vastanneet sosiaalityöntekijät olivat halukkaita ideoimaan ja kehittämään organisaationsa tapaamistiloja. Suppeimmat vastaukset annettiin pääsääntöisesti kysymyksiin 11 ja 12, joissa vastaajaa pyydettiin arvioimaan omia tilallisia vaikutusmahdollisuuksiaan ja mahdollisuuksiaan tilan valintaan omassa organisaatiossaan. Useat vastaajat vastasivat näihin kysymyksiin muutamalla sanalla tai pelkällä katkoviivalla etenkin vastauksissa, joissa vaikutusmahdollisuuksien esitettiin olevan olemattomat tai vähäiset. Joskin vaihtelua oli, ja osa vastaajista eritteli tarkemmin vaikutusmahdollisuuksiensa puutetta ja sen taustalla koettuja tekijöitä.

Koin, että aineiston kerääminen kyselykaavakkeella toimi aineistonkeruun tapana tässä tutkimuksessa, mutta tutkimuksessa olisi voinut hyödyntää myös tutkimushaastatteluja. Haastattelu mahdollistaisi aineistonkeruutapana keskustelua, jolla olisi voinut päästä syvemmälle vastaajien kokemuksiin. Ajattelen, että aineiston tarkastelussa olennaista on pohtia, millä motiiveilla työntekijät ovat päätyneet vastaamaan tutkimukseen. Oletan, että ne sosiaalityöntekijät, jotka vastasivat kyselyyn, olivat jo lähtökohtaisesti pohtineet organisaationsa tapaamistiloja tai ylipäänsä tapaamistilan merkitystä asiakastyössä. Tämän seurauksena useissa vastauksissa esitettiin laajaa ja jäsentynyttä pohdintaa. Moni sosiaalityöntekijä viittasi vastauksissaan aiheen ajankohtaisuuteen esimerkiksi omassa organisaatiossa tapahtuneiden muutosten pohjalta. Kyselykaavakkeen kysymyksissä vastaajille annettiin vapaa arena kertoa oman organisaation tarpeista ja omista tilallisista vaikutusmahdollisuuksista tai niiden puutteesta. On mahdollista, että vastaajat osallistuivat tutkimukseen siksi, että he saavat äänensä kuuluviin aiheesta, jota heiltä ei ole välttämättä aiemmin tiedusteltu.

4.3 Analyysimenetelmä ja aineiston analyysi

Tutkimuksen analyysimenetelmäksi valikoitui laadullinen sisällönanalyysi, jonka avulla aineistosta etsitään merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Laadullisessa sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä aiheista, asioista ja teemoista aineisto kertoo; mistä haastateltavat puhuvat, mitä

valokuva esittää ja niin edelleen. Analyysin materiaalina voivat olla kirjoitetut tekstit, haastattelut, kuvat tai lähestulkoon mikä tahansa strukturoimaton materiaali. Laadullisessa sisällönanalyysissä tutkija koodaa aineistosta esiin nousevia sisällöllisiä elementtejä. Analyysissä aineistosta pyritään löytämään aineistoyksiköiden välisiä eroja ja samankaltaisuuksia. (Vuori 2023.) Sisällönanalyysin avulla pyritään luomaan tutkittavasta ilmiöstä sanallinen ja selkeä kuvaus kuitenkin kadottamatta sen sisältämää informaatiota (Strauss & Corbin 2008). Tässä tutkielmassa sisällönanalyysia käytetään vastaajien tuottamien kirjallisten kyselyvastausten analysoinnissa.

Laadullisessa sisällönanalyysissä tullaan lähelle aineistoa tuottaneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näiden kokemusten merkitysten tulkintaa. Analyysissä aineisto luokitellaan erojen ja yhtäläisyyksien mukaisesti kategorioihin, jotka mahdollistavat luokkien välisen vertailun. (Graneheim ym. 2017.) Kategoriat sisältävät laadullisessa sisällönanalyysissä usein tutkittavia asioita, mielipiteitä, asenteita, näkemyksiä ja kokemuksia, jotka kuvaavat tutkimusongelmaa (emt.). Tämän tutkimuksen sisällönanalyysi on toteutettu jakamalla aineisto luokittelun pohjalta merkityskategorioihin. Aineisto on jaoteltu ylä- ja alakategorioihin, joiden sisältämiä havainnointeja analyysissä käsitteellistetään omien päätelmieni, aiemman teorian ja aineisto-otteiden pohjalta. Analyysissä tuodaan näkyväksi aineistosta nousevia teoriaan rinnastettavia näkökulmia ja piirteitä. Edellä mainitut menetelmät sopivat tutkimukseeni, jonka tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä tapaamistilojen fyysisen ympäristön merkityksestä asiakasvuorovaikutukselle.

Tutkimuksen analyysitavat jaotellaan tutkimusperinteessä tyypillisesti aineistolähtöiseen eli induktiiviseen, teorialähtöiseen eli deduktiiviseen sekä teoriaohjaavaan eli abduktiiviseen analyysitapaan. Aineistolähtöiselle analyysille ominaista on pyrkimys luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus, jota ohjaa ensisijassa aineiston tuottama tieto. Aiemmalla tutkimuksella ja teorialla ei ole sijaa analyysin toteuttamisessa ja lopputuloksessa, sillä uusi tieto pyritään tuottamaan tutkimusaineistosta. Teorialähtöisessä analyysissä puolestaan keskeistä on aiempi teoria tai tutkimukseen pohjaava ajatusmalli, jonka ohjaamana aineistoa tarkastellaan ja teoriaa testataan. Teorialähtöisessä analyysissä tutkimuskysymykset asetetaan suhteessa tutkijan valitsemiin teoreettisiin lähtökohtiin. Kolmantena vaihtoehtona aineistoa voidaan lähestyä myös teoriaohjaavasti. Tällöin teoria toimii analyysin apuna, mutta analyysi ei pohjautu systemaattisesti tiettyyn ennalta valittuun teoriapohjaan. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 108–114.)

Tämän tutkimuksen analyysi on siinä mielessä aineistolähtöistä, että aineistoa pyritään lähestymään ennakkoluulottomasti ja objektiivisesti. Analyysi etenee induktiivisesti aineisto edellä, mutta toisaalta

myös teoria ja itselleni teorian pohjalta muodostuneet ennakko-oletukset ohjaavat osaltaan analyysiä ja sen lopputulosta. Teoriaohjaava analyysi asemoidaan tutkimuksessa induktiivisen päättelyn alaluokaksi aineistolähtöisen analyysin rinnalle. Teoria tuodaan mukaan analyysiin ohjaamaan päättelyä. Tutkimus ei siis ole puhtaasti aineistolähtöinen, vaan osittain myös teoriaohjaava. Mitä myöhemmässä analyysin vaiheessa teoria tuodaan tutkimukseen, sitä lähempänä analyysi on induktiivista päättelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–113.) Tiedostan tutkimuksen tekijänä, että en ole vapaa asenteista ja ennakkoajatuksista tutkimustehtävääni liittyen. Käytännössä asian tiedostaminen näkyy siten, että olen analyysiä tehdessäni pysähtynyt refleктоimaan omia ennakkoajatuksiani ja -oletuksiani suhteessa tutkimusaineistoon. Vaikka teoria vaikuttaa ajatteluni taustalla, aineisto on pääroolissa analyysissä.

Aineiston analyysiprosessi eteni siten, että tutustuin ja perehdyin aineistooni useiden päivien ajan huolellisesti ja erittäin seikkaperäisesti. Luin aineiston vastaukset läpi yksi kerrallaan lukemattomia kertoja, ja jäsensin tekstejä värikoodauksin. Alleviivasin aineistossa toistuvia teemoja ja yksittäisiä sanoja eri väreillä. Aineistosta nousi jo alkuvaiheilla selkeitä teemoja, joista selvimmän erottuivat muun muassa asiakkaiden sekä työntekijöiden turvallisuus asiakastiloissa, salassapito ja yksityisyyden suoja sekä vastaajien kokemus siitä, kuinka tapaamistiloja ei ole suunniteltu lähtökohtaisesti sosiaalityön tarpeisiin. Löytämäni teemat nousivat esiin useassa eri aineistossa, mikä lisäsi tekemieni päätelmien luotettavuutta. Aineiston läpikäymisen jälkeen tein Word-dokumentin, johon jatkoin aineiston luokittelua värikoodein. Keskityin etsimään aineiston eroja ja yhtäläisyyksiä, vertaillen ja yhdistellen. Kirjoitin aineistoon tutustumisen alussa itselleni ylös kolme tutkimuskysymystäni, jotka ohjasivat analyysiä.

Huomasin, että aineistosta nousi vastauksia jokaiseen tutkimuskysymykseeni. Tämän pohjalta päädyin muodostamaan teemoista kolme pääkategoriaa kolmen tutkimuskysymykseni mukaisesti, sillä se tuntui aineiston hahmottamisen kannalta selkeimmältä ratkaisulta. Pääkategorioiksi muodostui tapaamistilaan liitetyt merkitykset, tapaamistilaan liitetyt tarpeet ja tarpeita ohjaavat tekijät sekä tapaamistiloihin liitetyt vaikutusmahdollisuudet. Jokaisen pääkategorian alle muodostui useampia alakategorioita, joista jokainen nousi aineistossa toistuvasti. Kategorisointia haastoi se, että useat teemat toistuivat niin merkitysten kuin tarpeiden ja osittain myös vaikutusmahdollisuuksien määrittelyissä. Muodostetut kategoriat olivat siis osittain päällekkäisiä. Tästä syystä koin tarpeelliseksi määrittellä sen, kuinka tutkimuksessa ymmärretään merkitys, tarve ja vaikutusmahdollisuudet.

Määrittelin *merkityksen* tarkoittamaan jotakin tuotettua kuvausta, joka aineistossa merkitsee jotakin vuorovaikutuksen näkökulmasta. Merkitystä luovalla aineiston kuvauksella on jokin eettisen vuorovaikutuksen ja tilallisuuden kannalta relevantti arvo tai sisältö. *Tarpeen* puolestaan määrittelin tarkoittamaan jotakin joko toteutunutta tai toteutumatta jäänyttä asiaa, joka määrittyy sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa. *Vaikutusmahdollisuuksilla* puolestaan viitataan vastaajan kokemukseen joko toteutuneista tai toteutumatta jääneistä konkreettisista mahdollisuuksista vaikuttaa tilan valintaan tai sisältöön. Kokosin luokittelun pohjalta muodostetut kategoriat erilliseen taulukkoon, joka helpottaa aineistosta nousseiden teemojen hahmottamista (Taulukko 1.).

Tässä tutkimuksessa tutkitaan fenomenologis-hermeneuttisen lähestymistavan kautta sosiaalityöntekijöiden ainutkertaisia kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Käytän tutkimuksen kuvailussa sosiaalityöntekijöiden tuottamia aineistositaatteja, joiden kautta olen pyrkinyt tavoittamaan ja ymmärtämään vastaajien kokemuksia ja niihin liitettyjä merkityksiä. Aineistositaattien kautta myös lukija voi luoda omia tulkintojaan aineiston tuottaneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksista. Olen poistanut sitaateista kirjoitusvirheitä ja yhdistellyt saman vastaajan vastauksia siten, että katkelmien lukeminen ja ymmärtäminen on helpompaa. Käytännössä tämä näkyy siten, että olen lisännyt sitaatteihin puuttuvia kirjaimia ja sulkeiden sisälle täydentäviä sanoja, joiden tarkoituksenmukaisuus käy ilmi kirjoittajan muista vastauksista. Muuten olen pitänyt sitaatit mahdollisimman autenttisessa muodossa, ja pyrkinyt tulkitsemaan niitä siitä kontekstista, josta vastaaja on kirjoittanut.

4.4 Tutkimusetiikka ja tietoturva

Tutkimuksen eettisyys ja eettisten periaatteiden noudattaminen ovat tutkimuksen tekemisen peruslähtökohta. Olen tässä tutkimuksessa sitoutunut alusta asti tutkimusasetelmani ja -valintojeni eettiseen reflektointiin. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa on erityisellä tavalla huomioitava tutkimukseen osallistuvien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tutkimukseen osallistumisen on perustuttava vapaaehtoisuuteen, ja osallistujilla on oltava riittävät tiedot tutkimuksesta. Tutkittavilla on oltava myös mahdollisuus peruuttaa osallistumisensa tutkimukseen. (TENK 2019, 7–8, 12–13.) Tämän tutkimuksen aineistonkeruun yhteydessä osallistujilta pyydettiin suostumus aineiston tutkimuskäyttöön. Tutkimukseen osallistuneet saivat osallistuessaan yhteystietoni, perustiedot tutkimusprojektistani, sekä aineiston tuottamisen jälkeen mahdollisuuden vetäytyä tutkimuksesta. Asianmukainen tutkimuslupa pyydettiin ja saatiin uraverkosto-ryhmän

ylläpitäjiltä 6.5.2023. Aineiston tuottamiseen osallistuneilta ryhmäläisiltä tutkimuslupa pyydettiin kyselykaavakkeen täyttämisen yhteydessä. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tutkittaville esitetty tietosuojaseloste on nähtävillä tämän tutkimuksen liitteissä (Liite 3).

Tutkimusaineistoa tuottavien vastaajien henkilötietoja on suojeltava, ja tutkittavien anonymiteetin säilyminen on turvattava (TENK 2019). Erityisesti sosiaalisen median kautta tuotetussa aineistossa on keskeistä pitää huoli aineiston anonymististä käytöstä ja osallistujien yksityisyydestä (Kosonen ym. 2018, 117). Facebook-ryhmässä julkaistu kyselykaavake ei sisältänyt kysymyksiä, joista voisi päätellä ja saada tietoon vastaajan henkilöllisyyden. Yksittäisiä vastaajia ei pystynyt tunnistamaan aineistosta vastausten perusteella. Kiinnitin myös aineiston analyysivaiheessa huomiota siihen, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa. Analyysin aineisto-otteet on numeroitu vastaajan mukaan, joten vastauksista ei voi päätellä vastaajan henkilötietoja tai organisaatiota.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuudella viitataan tutkimuksen uskottavuuteen ja eettisyyteen. Tieteellisesti uskottavan tutkimuksen lukijalle tulee olo tutkimusmenetelmien ja -tulosten asianmukaisuudesta ja paikkansapitävyydestä. Luotettava tutkija esittää tutkimuksen vaiheet, tekemänsä päätelmät ja valinnat avoimesti, läpinäkyvästi ja mahdollisimman yksityiskohtaisesti. (Puusa & Juuti 2020, 175.) Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää tutkimustulosten asianmukaista esittämistä ja arvioimista. Arvioinnin osalta laadullisessa tutkimuksessa on huomioitava myös tutkimuksen rajallisuus. (TENK 2019.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen rajallisuus näkyy tutkimusaiheen laajuutena. Koska tutkimusaihe on laaja, täytyy huomioida, ettei tämän tutkimuksen perusteella voi tehdä kaikenkattavia päätelmiä tutkimusaiheesta. Aineiston analyysin osalta on myös huomioitava tulkintani subjektiivisuus tutkijan roolissa. Olen analysoinut tuloksia ja tehnyt aineistosta päätelmiä oman ymmärryksen ja kokemusmaailmani pohjalta, mutta myös teoriani ohjailemana. Toisen tutkijan tekemät havainnot samasta aineistosta voisivat olla toisen suuntaiset.

5 Tapaamistilaan liitetyt merkitykset, tarpeet ja vaikutusmahdollisuudet asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta

Yleispäätelmänä aineistosta voi todeta, että sosiaalityöntekijät jäsensivät paikan merkitystä asiakasvuorovaikutukseen laajasti ja monipuolisesti. Aineisto vahvisti ennakkooajatustani siitä, että asiakastapaamistilalla ja fyysisellä ympäristöllä on monia merkityksiä asiakasvuorovaikutukselle. Suurin osa aineiston vastauksista toi esille tapaamistilan tuomia haasteita ja vaikeuksia asiakasvuorovaikutuksen toteutumiselle. Näin siitä huolimatta, että aineistonkeruukaavakkeen kysymykset oli asetettu neutraalisti, eivätkä ne ohjanneet tarkastelemaan aihetta negatiivisessa valossa. Aineiston vastauksissa esitettiin tapaamistiloista laajaa pohdintaa, ja vastauksissa tuli esiin myös tapaamistilan myönteiset merkitykset asiakastyölle ja asiakasvuorovaikutukselle. Myönteiset huomiot ja toimivat tapaamistilat olivat kuitenkin selvänä vähemmistönä aineistossa. Aineisto on jaoteltu kolmen tutkimuskysymyksen mukaisesti yläkategorioihin, ja näiden alle jäsentyneisiin alakategorioihin. Analyysin pohjalta syntyneet merkityskategoriat on jaoteltu alla olevaan taulukkoon (Taulukko 1.).

Taulukko 1. Analyysin pohjalta muodostetut merkityskategoriat

Tapaamistilaan liitetyt vuorovaikutukselliset merkitykset	Tapaamistilaan liitetyt tarpeet ja tarpeita ohjaavat tekijät	Tapaamistilaan liitetyt vaikutusmahdollisuudet ja vaikuttamisen tavat
Tapaamistila sosiaalityön alisteisen aseman ilmentäjänä	Asiakkaan ikään ja toimintakykyyn liitetyt tarpeet	Heikot tai olemattomat tilalliset vaikutusmahdollisuudet
Tapaamistila tunteiden herättäjänä	Turvallisuuteen liitetyt tarpeet	Vaikutusmahdollisuutena jalkautuminen
Tapaamistila arvostuksen ja asiakaslähtöisyyden ilmentäjänä	Salassapitoon, luottamuksellisuuteen ja yksityisyyden suojaan liitetyt tarpeet	Hyvät tai erinomaiset tilalliset vaikutusmahdollisuudet Vaikutusmahdollisuuksia ohjaavat byrokratia ja resurssit

Tapaamistila tuttuuden, helppouden ja henkilökohtaisuuden välittäjänä Tapaamistila valta-asetelmien heijastajana	Tapaamistilan sijaintiin, kokoon ja tilan toiminnallisiin tekijöihin liitetyt tarpeet	
---	---	--

5.1 Tapaamistilaan liitetyt vuorovaikutukselliset merkitykset

Ensimmäisenä yläkategoriana esittelen tapaamistilaan liitettyjä vuorovaikutuksellisia merkityksiä, ja sen alle jäsenneityjä viittä alakategoriaa. Esittelen tämän kategorian alla ensimmäiseksi sosiaalityölle tilallisten ratkaisujen myötä rakentunutta asemaa, joka koetaan alisteisena ja sosiaalityön roolia sekä arvostusta aliarvioivana. Seuraavina alakategorioina esittelen tapaamistilan herättämiä tunteita ja niihin vaikuttavia tekijöitä, tapaamistilan kautta ilmentyvää arvostusta sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita kohtaan, sekä asiakaslähtöisyyttä ja sosiaalityön joustavuutta haasteiden ja muutosten keskellä. Alakategoriana esittelen myös tilan tuttuuden, helppouden ja henkilökohtaisuuden merkitystä sosiaalityön tapaamistiloissa. Lopuksi esittelen tapaamistilan luomia valta-asetelmia ja näiden asetelmien vaikutusta sosiaalityön asiakasvuorovaikutukselle.

Tapaamistila sosiaalityön alisteisen aseman ilmentäjänä

Yhtenä toistuvana alakategoriana aineistosta nousi tapaamistilan merkitys sosiaalityön alisteisen aseman ilmentäjänä. Kategorian kautta välittyi sosiaalityöntekijöiden kokemus sosiaalityön arvostuksen ja tarkoituksenmukaisen aseman puutteesta palvelujärjestelmässä. Kokemus välittyi vahvasti tilaratkaisujen kautta, kun sosiaalityöntekijät kokivat, ettei organisaation tapaamistiloja ole lähtökohtaisesti luotu vastaamaan sosiaalityön tarpeita, vaan sosiaalityön tiloiksi tarjotaan muille kelpaamattomia, sosiaalityön luonteeseen nähden toimimattomia hätäratkaisuja. Vastauksista kävi ilmi, että sosiaalityön tilallisia ratkaisuja haastaa erityisesti toimiminen moniammatillisen työskentelyn tiloissa – tiloissa, joita ei ole rakennettu lähtökohtaisesti juuri sosiaalityön tarpeisiin. Sosiaalityön kannalta toimimattomia tilallisia ratkaisuja arvioitiin tilan kolkon tunnelman ja sellaisten sisustuksellisten ratkaisujen ja huonekaluvalintojen kautta, jotka eivät tue sosiaalityön vuorovaikutusta. Seuraavissa otteissa poliisilaitoksen tilat ja neuvotteluhuoneen status esitetään tilallisina ratkaisuina, jotka eivät sovi sosiaalityön luonteeseen:

”Kolkot [tilat], koska kyseessä poliisilaitoksen tilat. - - Mikään [tilassa] ei tue vuorovaikutusta.” V1

”Osa joutuu varaamaan asiakastilan jostain neuvotteluhuoneesta, mikä on aika hankalaa. Neuvotteluhuoneissa on isot pöydät, joten tuntuu tosi oudolta pitää asiakastapaamista sellaisessa huoneessa.” V14

Vaikka sosiaalityön asiakastapaamiset ja vuorovaikutus saavat usein neuvottelun piirteitä, neuvotteluhuoneen statusta ei nähty sosiaalityön vuorovaikutuksen ydintä tukevana tapaamistilavaihtoehtona. Neuvotteluhuoneet saattavat tukea paremmin moniammatillisia verkostotapaamisia, mutta pienemmän osallistujamäärän tapaamisissa tila ei tukenut vuorovaikutusta parhaalla tavalla. Seuraavassa otteessa (V16) ilmenee, kuinka organisaation tapaamistila herätti työntekijässä kokemuksen sosiaalityön profession arvostuksen puutteesta omassa organisaatiossaan, mutta myös laajemmin palvelujärjestelmässä. Vastaja kuvaa sosiaalityön tapaamistilaa ylimääräisenä ”jämäpalana”, jolla kukaan muu ei tee mitään. Tämän seurauksena puutteet tilallisissa ratkaisuisissa voivat vaikuttaa välillisesti myös asiakastyöhön, kun sosiaalityöntekijöille rakentuu tunne siitä, että oma rooli organisaatiossa on alisteinen eikä sitä vastoin arvostettu, tunnustettu ja oikeutettu. Seuraava aineisto-ote kuvaa sosiaalityöntekijän kokemusta tilojen kautta välittyvästä arvostuksen puutteesta:

”Huoneesta tulee sellainen olo, että se on jonkinlainen jämäpala, joka on ennen toiminut varastona ja nyt lykätty sossujen käyttöön, kun ei sillä kukaan muu mitään tee.” V16

Aineistosta välittyivät kokemukset tilan toimimattomuudesta sosiaalityön vuorovaikutukselle, ja otteissa tiloja verrattiin terveydenhuollon tapaamistiloihin, jotka nähtiin jopa vastakkaisina sosiaalityön tilallisille tarpeille. Aineistossa terveydenhuollon tapaamistilat kuvailtiin kliinisiksi ja virallisiksi, kun taas sosiaalityön tapaamistiloilta toivottiin lämpöä ja pehmeyttä. Kun tilalliset tarpeet eivät toteutuneet, puutteet heijastuivat asiakasvuorovaikutukseen luoden kankeaa ja virallista tunnelmaa. Seuraavissa aineisto-otteissa kuvataan sosiaali- ja terveydenhuollon tilojen vastakkainasettelua ja eri palveluiden asiakkaiden erilaisia tarpeita:

”Lasten ja nuorten kanssa on hyvin haastavaa käydä keskustelua, kun ympäristö on kuin sairaalan vastaanotolla.” V6

”On sossujen toimistot onneksi yleensä mukavamman näköisiä kuin esimerkiksi terveydenhuollon tapaamistilat.” V14

Osa vastaajista kertoi työskentelevänsä organisaatiossa, jossa toteutetaan sosiaalipalveluiden lisäksi myös terveydenhuollon palveluita. Sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalihuollon palvelut jäävät jo lähtökohtaisesti alisteiseksi terveydenhuollon palveluihin ja tarpeisiin nähden. Sairaalassa työskentelevän terveysosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan sairaalan ympäristössä myös sosiaalityön tapaamistilat noudattavat lääketieteen asettamia reunaehtoja. Terveydenhuollon ylivalta

koetaan niin vahvana, ettei sitä sairaalassa tehtävässä sosiaalityössä osata edes kyseenalaistaa. Sosiaalityön kannalta puutteelliset tilaratkaisut otettiin annettuina. Filosofi Bruno Latour (1988, 308–310) käyttää tilajärjestelyistä termiä *luutnantti*, joka tarkoittaa sananmukaisesti paikallaan pitäjää. Myös tilalliset järjestelyt voidaan nähdä eräänlaisina arjen luutnantteina, jotka pitävät yllä itsestään selvää ja rutiininomaista tilakontrollia (Eräsaari 1995, 180). Tilaratkaisut toivat määrittelyjä sosiaalityön rooliin ja asemaan terveysosiaalityössä, kun sosiaalityö esitettiin sairaalassa tarvittaessa käytettävänä tukipalveluna. Sosiaalityöntekijöiden kokema terveydenhuollon ylivalta suhteessa sosiaalihuollon palveluihin ja tarpeisiin välittyy seuraavista aineisto-otteista:

”Sairaalassa kaikki, myös ympäristö/sisustus, on rakennettu lääketieteen ehdoilla - -.” V9

”Työskentelen akuuttisairaalassa, en osaa merkittävästi kyseenalaistaa lääketieteen ehdoilla rakennettua ympäristöä. Potilaat ovat kuitenkin ensisijaisesti sairaalassa hoidettavina, sosiaalityö on sairaalassa tarvittaessa käytettävissä oleva tukipalvelu.” V9

”Terveys- ja sosiaalihuollon henkilökunnan tarpeet menevät sosiaalihuollon henkilökunnan tarpeiden edelle. Sosiaalihuollon työtä ei arvosteta eikä ymmärretä. Johtajat laittaa meidät mielellään vaikka siivouskoppiin työskentelemään, ei oo niin justiinsa missä työtä teette, näätte asiakkaita sitten tuolla kentällä ja kotikäynneillä tai jossain. Eli ainakaan asiakkaiden tai työntekijöiden tarpeet eivät näitä [tilaratkaisuja] ohjaa.” V14

Edeltävässä (V14) katkelmassa vastaaja esittää tilaratkaisujen vaikutuksia sosiaalityön profession asemaan ja arvostukseen. Vastaaja ilmentää sitä, kuinka sosiaalityön luonnetta ja tarpeita ei ymmärretä saati osata ottaa huomioon. Myös sosiaalityön suunnittelu- ja kehittämistyössä on huomioitu, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon integraation myötä sosiaalityön rooli uhkaa jäädä terveydenhuollon jalkoihin. Sosiaalityön tieteenala on nuori, mikä saattaa vaikuttaa ammattikunnan tarpeiden ja ammattitaidon sivuuttamiseen. Sosiaalityön haasteina sote-integraatiossa nähdään myös alaan kohdistuva vaien kulttuuri ja resursoinnin puutteet, kun sosiaalityön roolia ei ole osattu tehdä näkyväksi. (Leino-Holm 2022.) Tilaratkaisujen vuorovaikutuksellinen merkitys on oleellinen, kun tilan vaikutukset ovat nähtävissä siinä, millaisena sosiaalityö paikantuu muille toimijoille, asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille itselleen.

Terveydenhuollon ylivalta ilmentyy myös seuraavassa katkelmassa (V15), jossa sosiaalityön tapaamistilan sijainti terveydenhuollon tiloissa aiheutti asiakkaissa epätietoisuutta ja hämmennystä. On luonnollista, että useita eri palveluita käyttävät asiakkaat hämmentyvät palvelun tarkoituksesta tilanteissa, joissa sosiaalityön paikkasijoittelu ei noudata tavanomaista logiikkaa. Usein rooliepäselvyyksien välttämiseksi tavanomaista ja tarkoituksenmukaista on, että sosiaalityön palvelut järjestetään sosiaalityön tiloissa ja terveydenhuollon palvelut terveydenhuollon tiloissa. Kun tästä

normista poiketaan, se edellyttää asiakkaalta ja työntekijältä mukautumista ja osapuolien rooleja täsmentävää vuorovaikutusta. Sosiaalityön epämääräisen tilallisen sijoittelun haasteet käyvät ilmi seuraavassa katkelmassa:

”Tila, kuten toimistommeikin, sijaitsee sairaalassa. Meidän yksiköllemme ei ole löytynyt muuta paikkaa. Emme ole sairaalan työntekijöitä. Tämä aiheuttaa välillä asiakkaisissa hämmennystä. He luulevat tulevansa sairaalan työntekijää tapaamaan. Joudun aina sanomaan, että en ole sairaalan työntekijä, vaan tilamme nyt vain ovat täällä.” V15

Tapaamistila tunteiden herättäjänä

Seuraavaksi esittelen alakategorian, jossa ilmentyy tapaamistila tunteiden herättäjänä. Tapaamistilat saivat sosiaalityöntekijöiden määrittelyjen kautta merkityksen niin kielteisten kuin myönteisten tunteiden herättäjänä. Kategoriassa käsitellään tapaamistilan herättämiä tunteita asiakkaiden sekä työntekijöiden näkökulmista. Tilallisilla ratkaisulla oli aineiston mukaan keskeinen merkitys tilan herättämissä tunteissa ja tilojen luomissa tunnelmissa. Tilan tunteet ja tunnelma ovat puolestaan olennainen osa asiakasvuorovaikutusta, mikä jäsenyi sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Tämän alakategorian sisällä käsitellään tapaamistilan herättämiä tunteita, tunteiden taustalla vaikuttavia tekijöitä sekä näiden seurauksia asiakasvuorovaikutukselle.

Tapaamistilojen herättäminä kielteisinä tunteina aineistosta nousivat häpeä, jännitys ja pelko ja näistä seuranneet haasteet vuorovaikutukselle. Sosiaalityön tapaamistiloja kuvattiin aineistossa kolkkoina, kankeina, virallisina ja pelkistettyinä, mitä ei nähty lähtökohtaisesti myönteisenä asiana asiakasvuorovaikutukselle. Eräs vastaaja kuvasi tilojen olevan kankeudessaan ja karuudessaan niin toimimattomat sosiaalityön asiakasvuorovaikutukselle, että tilat tuottivat vastaajassa häpeää. Vastauksen pohjalta on tulkittavissa, että tapaamistilan nähtiin representoivan sosiaalityön professiota, työtä ja toimintaa. Asiakaskohtaamisissa sosiaalityöntekijä edustaa sosiaalityötä, mutta myös sitä organisatorista tilaa, jossa sosiaalityön tapaaminen järjestetään. Sosiaalityöntekijä joutuu tällöin vastaamaan tilallisista puutteista, ja ottamaan vastaan ne tunteet, joita tila asiakkaassa ja työntekijässä itsessään herättää.

Myös jännitys ja pelko liitettiin sosiaalityön asiakastyössä kohdattaviin tunteisiin niin asiakkaiden kuin työntekijöiden osalta. Asiakkaille sosiaalityöntekijän tapaaminen voi olla jännittävä tilanne, jossa on vaikea välttyä kokemasta olevansa mittaamisen ja arvioinnin kohteena – onhan arviointi yksi sosiaalityön ydintehtävä. Myös kokemukset aiemmista nöyryyttävistä ja pelottavista kokemuksista saattavat luoda tapaamiselle lähtöasetelman, jossa asiakkaan voi olla vaikea rentoutua (ks. esim. Närhi ym. 2013, 130–131). Työntekijöiden osalta pelko näkyi aineistossa puutteellisten

turvallisuuteen liittyvien tilaratkaisujen osalta. Kolkot tilat, jotka sekä työntekijä että asiakas kokevat ikävinä, eivät anna tapaamiselle toivottua lähtökohtaa. On myös vaarana, että sosiaalityöntekijän tunne häpeästä tai pelosta tarttuu myös asiakkaaseen ja aiheuttaa noidankehän, joka ei tue vuorovaikutusta. Seuraavissa otteissa kuvataan vastaajien kokemuksia tapaamistilojen tunnelman toimimattomuudesta:

”No tuollaiset tapaamishuoneet ovat tosi ankeat. Ei niissä halua olla työntekijä eikä asiakas.” V2

”Tunnelmaa ei ole. Tila on kolkko.” V4

Tapaamistilaa eriteltiin aineistossa myös sen herättämien myönteisten tunteiden kautta. Näissä määrittelyissä ihanteellista, myönteisiä tunteita herättävää tapaamistilaa kuvattiin miellyttäväksi, rennoksi, kodinomaiseksi, pehmeäksi ja viihtyisäksi tilaksi. Miellyttäviä tunteita herättävä tapaamistila sai sosiaalityöntekijöiden määrittelyissä asiakastapaamista ja vuorovaikutusta rentouttavia ja rauhoittavia merkityksiä. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan miellyttävä asiakastapaamistila voi jo lähtökohtaisesti rentouttaa tunnelmaa ja rauhoittaa jännitysreaktioita. Aineisto-otteissa esitetään tilan lämminhenkisen ja rennon tunnelman toimivan väylänä avoimeen ja rohkeaan keskusteluun. Seuraavissa otteissa ilmentyvät tapaamistilan herättämien myönteisten tunteiden vaikutukset asiakasvuorovaikutukselle:

”Sellainen terapiahuone. :) Sitten jo voisikin pulssi laskea ja vuorovaikutuksesta tulla rentoa sekä terapeutista.” V2

”Miellyttävässä tilassa ihmisen olo on vastaanottavaisempi ja kohtaamistilanne jo lähtökohtaisesti myönteisempi.” V4

”[Kodinomaisessa tilassa] asiakkaat ehkäpä uskaltaisivat reippaammin tuoda esille ongelmakohtia ja käydä keskustelua.” V6

”Viihtyisä tila auttaa asiakasta rentoutumaan jännittävässä tilanteessa.” V17

Aineisto-otteessa V2 sosiaalityöntekijän tapaamistilaa rinnastetaan terapeutin tapaamistilaan, joista edellä mainittua pidetään ihanteellisena ja vuorovaikutusta vapauttavana ympäristönä. Vastaus ilmentää, kuinka tila luo raamit kohtaamiselle, ja on siksi merkityksellinen osa vuorovaikutusta. Myös Heidi Muurisen (2019a) tapaamistiloja käsittelevässä tutkimuksessa miellyttäväksi koettua sosiaalityön tapaamistilaa rinnastettiin myönteisinä pidettyihin terapeutin vastaanottotiloihin (emt., 36). Aineiston vastauksissa korostui tapaamistilan myönteisen ja lämpimän tunnelman merkitys asiakkaan vastaanottavuudelle. Nähdäkseni vastauksissa korostuu sosiaalityön psykososiaaliset ja terapeutit painopisteet. Kuten teoriaosuudessa esitin, psykososiaalisessa työskentelyssä korostuvat osapuolten tunteet ja asiakkaan elämäntarinallinen identiteettiä työskentely, jotka edellyttävät myös

tilallisten tarpeiden huomiointia enemmän kuin esimerkiksi virallisena koettu sosiaalityön byrokraatiatyö.

Aineistossa nousi luonnon ja luonnonmukaisen tilan elementit myönteisten tunteiden herättäjänä ja asiakasvuorovaikutuksen rauhoittajana. Luonnonmukaisuus oli läpi aineiston myönteisenä pidetty asia, ja sen huomioitiin merkityksellisenä ja poikkeuksetta myönteisenä sekä toivottuna asiana lähes jokaisessa aineiston vastauksessa. Aineiston tulokset tukivat myös ympäristöpsykologiassa tehtyjä havaintoja luonnonmukaisuuden merkityksestä miellyttävänä ja rauhoittavana tekijänä. Luonnon läsnäolo esitetään jopa ympäristön turvallisuutta lisäävänä tekijänä (ks. esim. Horelli 1981, 193; Tapaninen ym. 2002, 90.) Käytännössä luontoa ja luonnonmukaisuutta nostettiin aineistossa luontokuvien, maisemakuvien, viherkasvien, kukkien, luonnonvalon ja puiden läsnäololla, tai näiden puutteella. Eräs vastaaja kuvasi luonnon elementtien puutetta kommentoimalla organisaationsa tapaamispaikkaa tilana, joka on ”*ahdas ikkunaton koppi, jonne ei luonnonvalo pääse.*” Luontoa pidettiin lähtökohtaisesti rauhoittavana elementtinä, joka luo turvallisuutta ja toimii myös henkisenä pakopaikkana, mikäli asiakas kokee vuorovaikutuksen työntekijän kanssa liian raskaana. Seuraavista katkelmissa käy ilmi luonnon rauhoittavana pidetty vaikutus vuorovaikutukselle:

”Toisin enemmän luontoa mukaan rauhoittavan ominaisuuden vuoksi.” V10

”- - hyödynnän myös luonnonvaloa, jotta valo ei olisi niin kova.” V14

”Kasveja ja kukkia. Mieluiten eläviä, mutta jos se ei onnistu, niin sitten edes aidonnäköisiä tekokasveja. [Ihanteellinen] huone olisi avara ja ikkuna johonkin rauhoittavaan maisemaan, kuten puihin.” V15

”Hyvä puoli on se, että huoneessa on kuitenkin ikkuna; jos asiakas tuntee halua katsoa muualle kuin työntekijään, hän voi katsoa ulos pihalle.” V16

”Omaan huoneeseeni voisin lisäksi tuoda jonkun kasvin ilmettä piristämään ja viihtyisyyttä lisäämään.” V17

Tapaamistila arvostuksen ja asiakaslähtöisyyden ilmentäjänä

Kolmanneksi esittelen aineistosta nousseen alakategorian, jossa tapaamistila sai merkityksen arvostuksen ja asiakaslähtöisyyden ilmentäjänä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tapaamistilan ja fyysisen ympäristön olevan konkreettinen heijastus niin asiakkaiden kuin työntekijöiden arvostuksesta organisaatiossa. Läpi aineiston sosiaalityöntekijät peilasivat vastauksiaan siihen, kuinka tilaratkaisut ilmentävät tiloissa olevien kunnioitusta. Sosiaalityöntekijät antoivat kunnioittavalle asiakastapaamistilalle merkityksiä ystävällisenä, lempeänä ja turvallisenä tilana, jossa

kaikkien osapuolten on helppo olla. Seuraaviin otteisiin kiteytyy sosiaalityöntekijöiden ajatuksia tapaamistilan ja arvostuksen merkityksestä:

”Tiloista näkee, onko asiakkaita mietitty, saatikka asiakkaita tapaavia työntekijöitä.” V4

”Asiakkaita pitää kunnioittaa ja kohdella hyvin.” V14

”Tapaamistila viestittää asiakkaalle tämän arvoa ja arvostusta organisaatiossa. Jos huoneeseen päästäkseen täytyy ensin harhailta käytävillä ja sisään päästyään meinaa kompastua roskakoriin ja ihmeelliseen tuolipinoon, niin ei se kaikkein paras aloitus tapaamiselle ole. Meidän tapaamistilamme ei ole ystävällinen eikä varsinaisesti rohkaise avautumaan.” V16

Edellisessä otteessa (V16) asiakasta kunnioitava tapaamistila saa vuorovaikutuksellisen merkityksen myös siinä, ettei epämiellyttävä ja epäystävällinen tapaamistila tue vuorovaikutuksen avoimuutta. Tapaamistilan ei lähtökohtaisesti koettu olevan asiakkaan ja vastavuoroisen vuorovaikutuksen puolella. Tapaamistilan on viritettävä turvallisuuteen ja kokemukseen arvostetuksi tulemisesta. Asiakkaiden kunnioittaminen ja arvostaminen ilmeni aineistossa sosiaalityöntekijöiden mukaan myös työntekijöiden joustavan työtteen kautta. Erityisesti sairaalassa tehtävässä sosiaalityössä korostui sosiaalityön rooli joustavana toimijana, kun potilaan tilallisia tarpeita ohjaa ensisijaisesti hänen fyysinen tai psyykinen vointinsa. Seuraavassa otteessa kuvataan rajallisten tilallisten vaikutusmahdollisuuksien positiivista kääntöpuolta asiakaslähtöisyyden mahdollistajana:

”Suljetulta osastolta ei voida poistua tahdonvastaisen hoidon aikana. Työ on tehtävä osaston sisällä. Toisaalta potilashuoneeseen asiakkaan luo meneminen tuo esille sosiaalityön joustavuutta ja asiakaslähtöisyyden ja avun osoittamista potilaalle, joka ei voi itse liikkua osaston ulkopuolelle. Tuen ja kontrollin tilanne konkreettisenä.” V3

Sosiaalityön joustavuus ja asiakaslähtöisyys kävi ilmi myös siinä, kuinka tilakäytäntöjen kautta on mahdollista huomioida asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen. Horelli (1981) esittää tilan käyttöön ja tilan hallintaan osallistumisen yhtenä hyvän tilan piirteistä (emt., 194). Tilalliset käytännöt korostuivat esimerkiksi työtilan mahdollisuuksissa käyttäen yhteisesti tietokonetta ja koneen näyttöä, mikä mahdollistaa asiakasosallisuuden huomioinnin tapaamisen dokumentoinnissa. Aineistossa esitettiin asiakasnäkökulman huomiointi myös tilasuunnitteluun osallistumisessa. Sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä sitä, että sosiaalityön palveluita käytävillä asiakkailla olisi mahdollisuus osallistua tilojen fyysisten puitteiden suunnitteluun esimerkiksi heiltä kerätyn palautteen kautta. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät näkivät asiakkaiden tarpeet tilallisen suunnittelun ja vuorovaikutuksen keskiössä.

Tapaamistila tilan tuttuuden, helppouden ja henkilökohtaisuuden välittäjänä

Neljännessä alakategoriassa tapaamistila merkityksellistyi tilan tuttuuden, helppouden ja henkilökohtaisuuden välittäjänä. Vaikka sosiaalityön asiakkaat nähtiin tarpeiden ja työn keskiössä, tilallisia tarpeita ohjasi asiakkaiden tarpeiden ohella vahvasti myös työntekijän omat mieltymykset, hyvinvointi ja viihtyvyys organisaation tiloissa. Aineisto-otteissa toistuivat tilanteet, joissa työntekijällä ei joko ollut omaa työhuonetta tai hän ei voinut muista syistä tavata asiakkaita omassa työhuoneessaan. Tilanteet pakottivat työntekijän tapaamaan asiakkaita ”liikkuvassa toimistossa”, kun tapaamistila oli se, mikä milloinkin sattui olemaan vapaana. Aineiston vastauksissa tuotiin esille myös avokonttoreiden haasteet. Avokonttoreissa ja monitilatoimistoissa asiakkaita ei voitu tavata, ja usein myös asiakaspuheluiden hoitaminen koettiin haastavana tai täysin mahdottomana. Pahimmillaan tilakäytännöt estivät ja hidastivat sosiaalityöntekijöiden asiakastyön tekemistä. Vastakohtana kollektiivisille tapaamistiloille ja avokonttoriratkaisuille aineistosta välittyi oman tutun ja henkilökohtaisen työhuoneen myönteinen merkitys asiakasvuorovaikutukselle.

Työntekijän oman tapaamistilan merkitystä perusteltiin sen tuttuudella ja helppoudella. Persoonallisen ja henkilökohtaisen asiakastilan esitettiin tukevan asiakastyön vuorovaikutusta. Tilan kodinomaisuuden esitettiin mahdollistuvan myös käytännöillä, kuten kenkien pois ottamisella tilassa. Aineiston vastaukset ovat mielenkiintoisia, sillä aiemmassa organisatoristen tilojen tutkimuksessa työtilan henkilökohtaisuutta on pidetty jopa vastakkaisena ajattelutapana julkisen tilan statukselle. Valtaa ilmentävissä viranomaisorganisaatioissa on lähtökohtaisesti pyritty erottamaan virastomaisuus yksityiselämästä esimerkiksi valtaerojen ja julkisen organisaation institutionaalisuuden painottamiseksi, mutta monesti myös käytännön syistä. Kodinomaisuuden ihannointi julkisen tilan tunnusmerkkinä edellyttää pohdintaa siitä, mitä tilan kodikkuudella halutaan ilmaista ja millaista julkista tilaa kodinomaisuudella rakentaa. (Eräsaari 1995, 149.) Aineiston vastaukset saattavat nähdäkseni heijastella myös ajan tuomia kulttuurillisia muutoksia työtilaan suhtautumisessa ja asemoitumisessa. Oman tapaamistilan lämpöä luovia elementtejä ja tilan kodikkuuden merkitystä ilmennetään seuraavissa katkelmissa:

”Ikkunallinen, oma työhuone, jonka saisi sisustaa omanlaiseksi - -.” V5

”Olen sisustanut omaa työhuonetta osittain omilla rahoillani. Työhuoneessani on luontokuvia sekä viherkasveja. - - Jouluisin koristelen huoneeni jouluisaksi. Lisäksi minulla on räsymattoja.” V10

”Jos olisi oma huone, sisustaisin sitä julisteilla ja esimerkiksi ajankohtaisilla vinkeillä asiakkaille. Persoonallinen sisustus tukisi asiakastyötä.” V11

”Ihanteellinen asiakastapaamistila on oma henkilökohtainen toimistoni, joka on minulle tuttu ja olen työskennellyt siellä jonkin aikaa. Olen pystynyt vaikuttamaan sen sisustamiseen.” V14

”Matto olisi kiva lisä, mutta en tiedä onko se hygienian kannalta mahdollista. Kenkien poisottaminen toisi kotoisuutta ja tuttavuutta.” V15

”Tärkeintä olisi edes se, että jokaisella työntekijällä olisi säädyllinen ja asiallinen oma toimistotila. Ei pitäisi olla liikaa vaadittu, kaikki muu sen päälle on plussaa. EI AVOKONTTOREITA, niissä ei tutkitusti hyvinvointi lisääntynyt ja ei niissä pysty esim. asiakaspuheluita hoitamaan.” V14

”Luopuisin avokonttorijattelusta sosiaalityössä.” V5

Edellä esitetyissä aineisto-otteissa vastaajat jäsentävät tilan kodinomaisuuden rakentuvan lähtökohtaisesti kotitilaan liitettävistä elementeistä ja käytännöistä, kuten räsymatoista, kenkien poisottamisesta, julisteista, viherkasveista ja muista tekijöistä, joista voi välittyä työntekijän oma tyyli ja persoona. Tapaamistilan persoonallisen sisustuksen koettiin tukevan asiakasvuorovaikutusta, mikä korostaa jälleen sosiaalityön suhdeperustaista ja psykososiaalista luonnetta. Sosiaalityössä käsitellään asiakkaan henkilökohtaisia, usein kipeitä ja minuuden ytimessä olevia asioita. Kun asiakas voi tapaamistilan kautta aistia vastavuoroisesti myös työntekijän persoonallisuutta ja työntekijän omaehtoisesti rajaamia henkilökohtaisia elementtejä, vuorovaikutukseen voi avautua uusia ulottuvuuksia. Psykososiaalisessa työskentelyssä korostuu enemmän työntekijän oma persoona ammatillisen työskentelyn välineenä. (Granfelt 1993, 213; Payne 1996, 59–62.)

Eräs vastaaja kertoi koristavansa tapaamistilaansa jouluna sesongin ja vuodenajan mukaisesti. Horelli (1981) esittää ajallisen jatkuvuuden eräänä turvallisuutta tuottavana tekijänä. Ajallinen jatkuvuus ilmenee sosiaalisen ja fyysisen ympäristön hidastempoisena ja ennakoitavana muutoksena. Esimerkiksi luonto ohjaa ympäristön muutoksia vuodenaikojen vaihtelulla. Vaikka yksilö kokisi olevansa omassa elämässään keskellä suuria muutoksia, ajasta toiseen vuodenaajat ja luonnon rytmit ylläpitävät elämän ja ympäristön pysyvyyttä ja jatkuvuutta. (Emt., 193.) Tämän pohjalta ympäristön jatkuvuutta luovien vuodenaikojen symbolien, kuten joulukoristeiden, voi parhaimmillaan nähdä luovan tilaan tuttuutta ja turvallisuutta.

Kotitilan ja viihtyisyyttä lisäävien elementtien, kuten taulujen, julisteiden ja valokuvien tuominen asiakastapaamistilaan sai aineistossa merkityksen myös keskustelun herättäjänä. Ympäristön esineet voivat toimia keskustelun avaajina tai keinoina puheenaiheen vaihtamiseen. Tilan esineiden merkitys vuorovaikutuksessa on huomioitu myös kotikäyntitutkimuksessa, jossa kodin esineistä ja piirteistä käytävää keskustelua kutsutaan ”kotitilapuheeksi” (Juhila ym. 2016). Kotitilapuheessa kodin olennaisuus tulee selkeästi osaksi keskustelua, kun työntekijä huomioi esimerkiksi asiakkaan uuden

maton tai lemmikkieläimen osana kodin mukaisen identiteetin rakentamista. Kotikäyntityön tutkimuksessa on huomioitu myös asiakkaan ja työntekijän erilaiset roolit, kun asiakas toimii kodissaan isäntänä tai emäntänä ja työntekijä on vieraan roolissa. (Emt.) Vastaavasti myös työntekijän alueella tapahtuvissa viranomaiskohtaamisissa tilan elementit saavat merkityksen osapuolten roolien ja identiteettien rakentajina.

Aineiston vastaukset tilan tuttuudesta, hallittavuudesta ja henkilökohtaisuudesta tukevat ympäristöpsykologian havaintoja hyvän ympäristön ominaisuuksista. Valinnaisuus eli valinnanmahdollisuuksien tarjonta ja niiden saatavuus on esitetty yhdeksi julkisen tilan tärkeimmistä ominaisuuksista. Myös tilan hallittavuus eli mahdollisuus säädellä ja kontrolloida viestintää fyysisen ja sosiaalisen ympäristön kanssa liitetään hyvän ympäristön ominaisuuksiin. Hallittava ympäristö on helppo tunnistaa, ja sitä on helppo jäsentää. Ympäristön hallintaan liittyy myös itsekunnioitus ja itsearvostus. Kun ympäristöä pystyy muuttamaan ja hallita, siihen liittyvä ennustettavuus lisääntyy ja stressi vähenee. (Horelli 1981, 194.) Aineistoon vastanneet sosiaalityöntekijät nostivat vastauksissaan omat mielityksensä ja mahdollisuutensa tilan muokkaamiseen ja jäsentämiseen henkilökohtaisten mielitystensä pohjalta. Vastauksissa korostuivat avokonttorit ja monitilatoimistot tuttuuden, helppouden ja henkilökohtaisuuden vastakohtina. Kun tila ei ole henkilökohtainen, vaan se täytyy sovittaa vastaamaan useita erilaisia tarpeita, työntekijöiden stressi lisääntyy, eikä käytännön työtehtäviä pysty suorittamaan siten kuin työntekijä itse haluaisi.

Toisaalta hyvin henkilökohtainen ja työntekijän persoonaa heijasteleva tapaamistila saattaa luoda asiakassuhteeseen liian intensiivisen tunnelman, mikä ei välttämättä tue vuorovaikutusta. Etäisyyden ottaminen nähdään vuorovaikutussuhteessa sekä asiakkaan että työntekijän mahdollisuutena suojella itseään. Työntekijä ottaa etäisyyttä säästääkseen voimavarojaan ja välttääkseen liiallista kuormitusta. Asiakkaalle etäisyyden ottaminen mahdollistaa itsetunnon ja itsearvostuksen säilyttämisen. (Eräsaari 1999.) Byrokraattisen ympäristön on itsessään esitetty luovan etäisyyttä psykososiaaliseen, intensiivistä vuorovaikutusta edellyttävään työhön. Näin ollen byrokraattisen ympäristön myönteisenä käänköpuolena on sen mahdollistama etäisyys ammatillisessa vuorovaikutuksessa. (Raunio 2009, 183–184.)

Tapaamistila valta-asetelmien heijastajana

Viimeisenä alakategoriana käsittelen tapaamistilan ja valta-asetelmien merkitystä asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tapaamistila sai merkityksen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan erilaiseksi muotoutuneiden valta-asetelmien ja roolien mahdollistajana. Sosiaalityöntekijät määrittivät vastauksissaan työn eettisen vuorovaikutuksen

ominaispiirteeksi pyrkimyksen tasa-arvoiseen ja tasavertaiseen kohtaamiseen. Aineiston vastaukset ilmensivät sitä, kuinka tilalliset ratkaisut, kuten huonekalusijoittelut ja muut tapaamistilan fyysiset puitteet loivat vuorovaikutukseen epätasa-arvoisuutta ja korostivat sosiaalityöntekijän valtaa. Erot valta-asetelmassa korostuivat asiakkaan ja työntekijän ollessa konkreettisesti eri tasoilla. Myös aiemmassa tilatutkimuksessa on huomioitu vallan esittäminen tilallisten tasojen kautta. Organisatorisissa tiloissa valtaa ilmaistaan erityisesti ylhäällä-alhaalla-dikotomian kautta, jossa esitetään säännönmukaisesti korkeimmassa vallassa oleva yläpuolella ja alemmat toimihenkilöt alapuolella (Eräsaari 1995, 120). Valta-asemien muotoutumista huonekalujen ja osallistujien fyysisen tilaan sijoittelun kautta kuvataan seuraavissa aineisto-otteissa:

”Vuorovaikutusta haastavat esim. epätasa-arvoiset asetelmat (työntekijä työpöydän takana; eri tasoilla istuminen, liika kliinisyys).” V7

”Jos potilas makaa sängyssä ja itse seisoo sängyn vierellä, ei se asetelma ole tasavertaiselle vuorovaikutukselle optimaalinen.” V9

Virallisuuden ja valta-asemien kuvattiin rakentuvan muun muassa sellaisten huonekaluvalintojen ja tilallisten ratkaisujen kautta, jotka vahvistivat tilan virastomaisuutta. Huonekalujen osalta virastomaisuuteen liitettiin kovat ja epämukavat tuolit ja perinteiden toimistopöytä, joka rajaa osallistujia konkreettisesti eri puolille. Toimistopöytää parempana vaihtoehtona esitettiin pyöreä pöytä, jonka ympärille osallistujat asettuvat tasavertaisesti. Myös kova valaistus eli *”kirkkaat halogeenit”* ja pelkistetyt *”blancot seinät”* tuottivat kuvaa virastomaisesta ja jäykästä tunnelmasta, jonka koettiin vahvistavan valta-asetelmia. Valta-asetelmien kautta korostuivat asiakkaalle ja työntekijälle määräytyvät erilaiset roolit vuorovaikutuksessa. Tilan elementit joko vahvistivat tai lievensivät haitallisia rooleja. Eräs vastaaja kuvasi tilaratkaisujen kautta muodostuneita rooleja seuraavasti: *”[tila olisi] kutsuva eikä semmoinen, että ”olet nyt menossa asioimaan sossuun.”* Tulkitseen otteen kuvaavan sitä, kuinka sosiaalityöntekijöiden virastomainen luonne on yleisesti tunnistettu ja tuottaa jo lähtökohtaisesti tiettyjä mielikuvia sekä rooleja, joihin asemoidutaan pakon edessä.

Asiakastapaamistilan ja valta-asemien välistä suhdetta määriteltiin myös työntekijöiden toiminnan ja tilallisten valintojen kautta. Eräs vastaaja pohti työntekijän mahdollisuutta käyttää tapaamistilan virallisuutta ja valta-asetelmaa osapuolten erilaisten roolien ylläpitämiseen. Kyösti Raunio (2009, 183–184) huomioi, kuinka psykososiaalisen työn intensiivinen asiakasvuorovaikutus edellyttää työntekijältä myös kykyä rajata omaa osallistumistaan. Etäisyyden ottaminen tukee työssä jaksamista ja voi olla jopa edellytys työssä selviytymiselle. Toisaalta myös julkisen ja yksityisen selkeän merkitsemisen ja toisistaan erottamisen on esitetty lisäävän tilan turvallisuutta (Horelli 1981, 193).

Näin ollen valta-aseman taakse piiloutuminen saattaa olla työntekijän suojautumiskeino työn liialta psyykkiseltä kuormitukselta. Omien ammatillisten rajojen asettaminen sekä asiakkaan edun mukainen toiminta edellyttää työntekijältä eettistä harkintaa, mutta myös itsetuntemusta omien työn säätelykeinojen tiedostamisessa ja niiden tarkoituksenmukaisessa käyttämisessä. Seuraavassa otteessa pohditaan työntekijän mahdollisuuksia käyttää tilaa valta-asemansa ylläpitämiseen ja piiloutumiseen:

”Asiakastapaamistilalla on kyllä tosi iso merkitys tapaamisen kannalta ja huomaan, että jotkut työntekijät käyttävät mielelläänkin tiloja siihen, että korostavat sossun valta-asetelmaa ja virallisuutta, piiloutuvat sen taakse.” V14

Vaikka klinisiä tiloja pidettiin lähtökohtaisesti kolkkoina, virallisina ja kankeina, näillä piirteillä nähtiin olevan myös myönteisiä merkityksiä asiakasvuorovaikutukseen. Neutraalit ja pelkistetyt, jopa karutkin, tilat auttavat parhaimmillaan keskustelemaan asiakkaiden kanssa vakavista asioista. Neutraalin ympäristön nähtiin palvelevan osapuolia siinä, että vuorovaikutuksen fokus pysyy käsittelyssä olevissa, usein vaikeissa asioissa. Myös kirjallisuudessa on huomioitu, että organisaation byrokraattisuus tekee etenkin psykososiaalisen työn vaativaksi, mutta byrokraattisuuden voi nähdä myös helpottavan työtä sen luodessa toivottua emotionaalista etäisyyttä asiakkaan ja työntekijän välille (Raunio 2009, 183–184). Aineistossa sairaalassa tehtävässä sosiaalityön tapaamistilan kuvauksessa tilan kolkkoutta käsiteltiin vaihtoehtoisesti myös myönteisessä valossa, kun tilassa järjestettävä palvelu, hoito ja vuorovaikutuksessa rakentuva turvallisuuden tunne menevät tilan fyysisten puutteiden edelle:

”Ympäristö on omalla tavallaan kolkko, toisaalta monet kokevat olevansa sairaalassa/erikoissairaanhoidossa hyvässä hoidossa ja siten turvassa.” V9

Nähdäkseni aineisto-otteen V9 kautta täsmentyy myös vallan hierarkkisten asetelmien myönteinen puoli. Kuten tutkimuksen teoriaosuudessa on esitetty, valtaan liittyy epäsymmetrinen aspekti, kun asiakas ja työntekijä ovat lähtökohtaisesti erilaisissa asemassa tiedon, osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksiensa näkökulmista. Eräs vallan komponentti on tiedollinen valta, jota asiakkaalla ei ole, koska hänellä ei ole alan mukaista koulutusta ja tätä kautta saatua tietoa ja ammattitaitoa omasta hoidostaan tai sosiaalityön tarpeestaan. Kuten edellisessä aineisto-otteessa (V9) kuvataan, valta-asetelmat tuovat toisaalta myös turvaa. Vallan epätasainen jakautuminen asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa palvelee kaikkia osapuolia silloin, kun työntekijä käyttää tiedollista ja taidollista valtaansa sekä vaikutusmahdollisuuksiaan asiakkaan edun ajamiseen (ks. myös esim. Pösö & Forsman 2013, 656).

5.2 Tapaamistilaan liitetyt tarpeet ja tarpeita ohjaavat tekijät

Tapaamistilaan liitettyjen vuorovaikutuksellisten tarpeiden ja tarpeita ohjaavien tekijöiden analyysissä alakategorioiksi muodostuivat asiakkaan ikään ja toimintakykyyn liittyvät tarpeet, turvallisuuteen liittyvät tarpeet, asiakasasioiden salassapitoon, vuorovaikutuksen luottamuksellisuuteen ja yksityisyyden suojaan liittyvät tarpeet sekä viimeisenä tilan sijaintiin, kokoon ja tilan toiminnallisuuteen liittyvät tarpeet.

Asiakkaan ikään ja toimintakykyyn liitetyt tarpeet

Ensimmäiseksi esittelen alakategorian asiakkaan ikään ja toimintakykyyn liitetyt tarpeet. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät työskentelivät useilla erilaisilla sosiaalityön sektoreilla eri ikäisten asiakkaiden parissa. Näin ollen heidän vastauksissaan pohdittiin sosiaalityön tapaamistilan tuottamia vuorovaikutuksellisia tarpeita erilaisista näkökulmista. Sairaalassa työskentelevät sosiaalityöntekijät kertoivat ensisijaisesti asiakkaan toimintakyvyn ohjaavan tapaamisen toteutumista ja etenemistä. Tällöin asiakkaan heikko fyysinen tai psyykinen vointi saattaa toisinaan pakottaa tapaamisen perumiseen. Sairaalan sosiaalityöntekijät kertoivat tapaavansa asiakasta useimmiten potilashuoneessa. Tapaamisen keskiössä on tällöin potilaan sairaus, ja tapaaminen saattaa keskeytyä esimerkiksi lääketieteellisen toimenpiteen ajaksi. Tilalliset raamit ovat näissä tilanteissa ennalta sanellut, ja vuorovaikutuksessa on huomioitava esimerkiksi potilaan tarve lääketieteen välineille, kuten happihoidon apuvälineille. Asiakkaan terveydentila ja siihen liittyvät seikat esitettiin tilallisia tarpeita ensisijaisesti ohjaavina tekijöinä terveystieteissä.

Lapsiasiakkaiden kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät kuvasivat tilallisia tarpeita myös lapset huomioivan kalustuksen ja lapsille suunnattujen tavaroiden, kuten lelujen kautta. Lapsille toivottiin moderneja ja monipuolisia leluja, askartelu- ja piirtämismahdollisuutta sekä pieniä huonekaluja lasten ainutlaatuisen tarpeeseen. Vastauksissa arvioitiin, että lelujen ja tekemisen kautta lapset pääsevät paremmin vuorovaikutukseen työntekijän kanssa. Stanley ym. (2016, 91) esittävät nuorten ja perheiden monitoimitiloja käsittelevässä tutkimuksessaan, että sosiaalityön tapaamistilan mahdollistavat toiminnalliset tekijät, kuten pelit ja elokuvat, lisäsivät lasten, nuorten ja perheiden identiteettiä aktiivisina osallistujina sosiaalityön asiakkuuteen. Myös lasten vanhemmat kokivat yhteisen tekemisen hyvänä lisänä perinteisten toimistotapaamisten rinnalla. (Emt., 2016, 91.)

Vaikka tilan ja tunnelman rentous nähtiin laajalti useiden asiakasryhmien tarpeina, erityisesti nuorten asiakkaiden osalta aineistosta tuli ilmi tarve kohtaamistilalle, joka virittäisi asiakkaita rentoon ja leppoisaan tunnelmaan eikä olisi, kuten aineistossa ilmaistiin, ”*tuollainen sossukoppi*”. Rentoon

tilaan liitettiin mukavat kalustukselliset ratkaisut, kuten sohva, nojatuoli tai säkkituoli, joissa voisi istua rennosti ja vapautuneesti. Rentoutta toisi vastaajien mukaan myös se, jos tarjolla olisi kahvia tai limsaa. Tarjoilujen rooli lämpimän ja tervetulleeksi toivottavan tilan keinona on huomioitu myös aiemmassa tutkimuksessa. Lämpimän juoman ja ruoan tarjoaminen välittyy asiakkaalle henkilökohtaisena huomionosoituksena, kun asiakas huomioidaan asiakkuusroolin lisäksi inhimillisenä ihmisenä. Tarjoilujen on osoitettu myös madaltavan asiakkaan ja työntekijän välisiä valtaeroja, kun tarjoilut normalisoivat muuten muodollista vuorovaikutusta ja suunnitelmaan perustuvaa sosiaalityötä. (Stanley ym. 2016, 91.) Rentouden lisäksi nuorten tapaamistilaan toivottiin myös särmää, joka toteutuisi esimerkiksi julisteilla ja peleillä. Nuorten kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät kokivat hyötyvänsä työskentelyn apuvälineistä, kuten valkotaulusta, jota voidaan hyödyntää myös spontaanisti nuorten kanssa.

Nuorten tilallisissa tarpeissa nousi esiin myös tilan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen esteettömyys. Vastauksista kävi ilmi, että asiakasnuorilla on usein sosiaalista ahdistusta, mikä vaikeuttaa ylipäänsä julkiseen tilaan saapumista. Sosiaalisen ahdistuksen lieventämiseen esitettiin tilaa, jossa nuori pääsee liikkumaan vapaasti. Vastausten mukaan myös esineet, kuten stressipallo, voisivat auttaa rauhoittumaan ja rentoutumaan jännittävässä tilanteessa. Nuorten tarpeita kuvattiin aineistossa myös kognitiivisen esteettömyyden näkökulmasta. Nuorilla voi olla keskittymisen haasteita sekä hahmottamisen vaikeuksia. Tilaan ohjaavien opasteiden tulee olla selkeitä. Nuorten tarpeiden osalta tilallisissa ratkaisuisissa on suotavaa ymmärtää sosiaalisen ahdistuksen ja pelkojen sekä kognitiivisten hahmottamisen haasteiden tuomat tilalliset tarpeet vuorovaikutukselle.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden ja perhetyössä tavattavien lasten vanhempien tilallisia tarpeita aineistossa käsiteltiin rauhan ja keskittymisen näkökulmista. Lasten vanhemmille toivottiin tilaa, jossa on mahdollista keskittyä käsiteltävään asiaan. Aikuisille toivottiin tilallisissa ratkaisuisissa mukavuutta ja rauhaa. Ikäihmisten tilallisia tarpeita puolestaan käsiteltiin muun muassa esteettömyyden ja iän myötä heikentyneen toimintakyvyn tuomilla tarpeilla. Tilaan täytyy olla helppo ja kynnyksetön pääsy sekä tilaa liikkua apuvälineillä, kuten rollaattoreilla ja pyörätuoleilla. Huonekalujen näkökulmasta ikäihmisten tapaamistiloihin toivottiin korotettuja käsinojallisia nojatuoleja, joista asiakkaan on helppo nousta ylös. Myös tarjoilut huomiottiin ikäihmisten tarpeissa: ikäihmisille pitäisi olla tarjolla vettä, sillä asiakasryhmällä on usein monenlaisia fyysisiä sairauksia. Tilaratkaisut ja huonekaluvalinnat kulminoituvat asiakkaan yksilöllisten tilallisten tarpeiden ja esteettömyyden edellytyksiin, joita määritellään myös sosiaalihuoltolain keskeisinä periaatteina (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §).

Turvallisuuden liitetyt tarpeet

Aineistosta nousi esiin useita niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuuden liittyviä tarpeita, joita esittelen seuraavana alakategoriana. Turvallisuus esiintyi aineistossa tekijänä, joka kietoutuu vahvasti asiakasvuorovaikutukseen ja tapaamistilan konkreettisiin tilallisiin ratkaisuihin. Työntekijän turvallisuuden liittyvinä tarpeina esitettiin hätäpoistumistiet ja huonekalujen sijoittelu niin, että tilasta pääsee poistumaan tarvittaessa helposti ja nopeasti. Myös työparin mukanaoloa pidettiin keinona aggressiivista asiakasta kohdatessa. Turvallisuus huomioitiin myös tapaamistilan valinnassa, mikäli organisaatiossa oli useampi tila valittavissa. Tilanteissa, joissa on odotettavissa aggressiivisuutta tai sen uhkaa, asiakasta tavataan tilassa, jossa vartija on lähempänä. Työntekijän ja asiakasvuorovaikutustilanteen turvallisuuden liittyviä tarpeita kuvataan seuraavissa otteissa:

”Potilaan heikon psyykkisen voinnin tilanteessa ulospääsyn varmistaminen huoneesta, [huomioitava] työparin mukaan ottaminen tapaamiselle. Joskus myös eristyshuoneessa olen asiakasta tavannut. Turvallisuuden varmistaminen on aina tärkeää ennen tapaamista.” V3

”Tapaamistilassa tulee huomioida poistumistie ja huonekalujen asetelu turvallisesti asiakkaan mahdollista päälle karkausta ajatellen.” V5

”Jokainen tapaamistila kotikäyntien ulkopuolella on toimimaton niin asiakasmukavuudessa kuin työntekijän turvallisuudessa.” V6

”Haluan myös itse, että tapaamistilassa on varapoistumistie eli ”pako-ovi”, vaikka koskaan mitään vaaratilannetta ei olekaan tapahtunut. Eli myös turvallisuus täytyy huolehtia.” V14

Useat vastaajat kokivat, että turvallisuuden liittyvät tarpeet ovat saaneet liian vähän huomiota heidän organisaatiossaan. Kun turvallisuuden liittyviä tarpeita ei ole huomioitu tilallisissa ratkaisuissa, tilan turvallisuuden toteutuminen jää työntekijän vastuulle. Eräs vastaaja kertoi äärimmillään joutuvansa arvioimaan tapaamisen aikana asiakkaan tunnetiloja ja välttelemään puheenaiheita, jotka saattavat aiheuttaa asiakkaassa voimakkaita reaktioita. Tilan turvattomuus ja puutteelliset ratkaisut saattavat siis estää vuorovaikutusta siltä osin kuin se olisi tarkoituksenmukaista. On henkisesti ja sosiaalisesti kuormittavaa, kun työntekijä joutuu arvioimaan tapaamisen aikana asiakkaan tunnetiloja ja välttelemään tiettyjä puheenaiheita. Vuorovaikutus toimimattomassa tapaamistilassa voi aiheuttaa työntekijässä pelkoa. Seuraava katkelma kuvaa vuorovaikutuksellisia seurauksia, joita puutteet tilan turvallisuudessa aiheuttavat:

”Joskus asiakas valitsee paikan sillä tavalla, että työntekijä jää seinän ja pöydän väliin mottiin. Jos on tiedossa, että asiakas saattaa olla ärtyvää sorttia, täytyy kiirehtiä ensiksi itse varaamaan paikka. Jos poistumistie ei ole selkeä, täytyy enemmän havainnoida asiakkaan tunnetiloja jos hän kiihtyy käydyistä keskustelunaiheista. Saatan joutua välttämään tiettyjä puheenaiheita.” V15

Aineistossa huomioitiin myös niin asiakkaan kuin työntekijän henkisen turvallisuuden tarpeet. Eräs vastaaja nosti esille työntekijän tarpeen lepuutella katsetta muualla kuin asiakaskontaktissa, minkä esitettiin suojaavan sijaistraumatisoitumiselta henkisesti kuormittavia asiakasasioita käsitellessä. Vuorovaikutuksellinen etäisyys edellyttäisi tilalta joitakin kiinnekohtia, kuten esitteitä, muita esineitä tai kellon, jotta katseen saisi luontaisesti siirrettyä pois asiakkaasta. Vaikka sosiaalityöntekijä on tilanteessa asiakasta varten, vuorovaikutuksessa on huomioitava myös työntekijän vuorovaikutukselliset tarpeet. Asiakasta ei voi auttaa, jos työntekijä itse uupuu kohtaamisista. Myös asiakkaiden katseelle tilassa toivottiin kiintopisteitä, ikään kuin henkisiä turvapaikkoja, joihin asiakas voi piiloutua, jos katsekontakti tuntuu liian painostavalta. Jos tilassa on esineitä, kuten tauluja, näitä voi myös kommentoida. Sosiaalinen turvallisuus muodostuu yksityisyyden ja yhteisyyden tyydyttävyydestä eli yksilöllisen toiminnan vapaudesta ja yhteistoiminnan luontevuudesta, joita tilakäytännöt joko vahvistavat tai heikentävät (Horelli 1981, 193). Toimivassa tapaamistilassa tunnelma on lähtökohtaisesti turvallinen, luottamuksellinen, ja tila tarjoaa mahdollisuuden säädellä omaa osallistumista ja läsnäoloa.

Salassapitoon, luottamuksellisuuteen ja yksityisyyden suojaan liitetyt tarpeet

Seuraavana alakategoriana esittelen aineistosta nousseita tarpeita salassapitoon, luottamuksellisuuteen ja yksityisyyden suojaan. Sosiaalityön luonteelle on ominaista, että asiakastyössä käsitellään salassa pidettäviä, luottamuksellisia asioita. Sosiaalityön vuorovaikutus perustuu luottamukselle. Aineistossa nostettiin laajalti esille toteutumatta jääneet tarpeet tapaamistilojen äänieristyksessä. Eräs vastaaja kertoi, kuinka organisaatio on saanut aluehallintovirastolta huomautuksen puutteista tilojen äänieristyksissä. Sosiaalityöntekijät näkivät yksityisyyden suojan tilallisten puutteiden merkityksen ja haasteet luottamuksellisen vuorovaikutuksen toteutumiselle. Jos asiakas kokee, että hänen ketomaansa kuunnellaan, se saattaa vaikuttaa olennaisesti siihen, mitä asiakas on valmis jakamaan asioistaan työntekijälle. Heikon äänieristyksen esitettiin haastavan asiakasvuorovaikutusta myös siltä osin, että työntekijän voi olla vaikea keskittyä tapaamisella asiakkaan asiaan, kun viereisen tilan puhe kuuluu tapaamistilaan. Yksityisyyden suojan haasteita kuvataan seuraavissa otteissa:

”Huoneista kuuluu kaikki viereisiin huoneisiin, AVI antanut vuosia sitten huomautuksen ja viime vuonna huoneita remontoitiin. Edelleen kuuluu läpi kovaääninen puhe. - - Vaikea saada toimistolla luottamuksellista ja rauhallista tunnelmaa, kun itsekkin jää kuuntelemaan, että mitäs viereisessä huoneessa puhutaan.” V2

”Meillä toimistossa on hyvin heikko äänieristys, joten vierekkäisiin toimistoihin kuuluu toisten puhe. Tämä voi vaikuttaa siihen, mitä asiakas haluaa tilanteestaan kertoa, jos hän kuulee että seinän takana on joku toinen asiakas samaan aikaan tapaamisella.” V8

”- - kaikki keskustelu kuuluu ulos [ikkunan ollessa auki], sillä huone on 1.krs. Huoneessa on muutenkin huono äänieristys ja epäilen, että keskustelut kuuluvat käytävään.” V15

”Siellä [tapaamistilassa] ongelmana on kuitenkin se, että äänet kuuluvat porraskäytävään ja tapaamistilaan.” V17

”Kahden hengen potilashuone heikentää mahdollisuutta yksityisyyteen - -.” V9

Myös tilan toiminnallisilla tekijöillä ja palvelupisteiden sijainnilla rakennuksessa nähtiin olevan haasteita salassapidon kannalta. Eräs vastaaja kuvasi organisaationsa ilmoittautumispisteen sijaitsevan isossa, avoimessa ja kaikuvassa aulassa, minkä esitettiin uhkaavan salassapidon toteutumista, kun aulassa on ilmoitauduttava vahtimestarille. Tilan sijoittelun haasteena nähtiin myös tilan syrjäinen sijainti odotusaulaan nähden. Tämän esitettiin asettavan asiakkaan jo heti kättelyssä epäedulliseen ja nöyryyttävään asemaan, kun asiakas ei voi saapua tapaamistilaan yksityisesti ja katseilta salassa, vaan työntekijän on noudettava asiakas odotusaulasta. Tapaamistilan sijoittelulla organisaation tiloihin on merkitystä asiakkaan yksityisyyden suojan säilymisen ja asiakkaan kunnioittavan kohtaamisen kannalta, kuten seuraavat katkelmat osoittavat:

”Vahtimestarille ilmoittautuminen on isossa, avoimessa ja kaikuvassa aulassa. Siinä kyllä kaikki kuulee, ketä olet tulossa tapaamaan jne.” V2

”Tapaamishuone on keskikokoinen tila, jonne päästäkseen asiakas täytyy hakea pääaulasta ja marssittaa aulan ja pitkän käytävän poikki perille.” V16

Tapaamistilan sijaintiin, kokoon ja tilan toiminnallisiin tekijöihin liitetyt tarpeet

Edellisen pohjalta esittelen viimeisenä alakategoriana aineistosta nousseet vuorovaikutukselliset tarpeet, jotka liittyvät tapaamistilan sijaintiin, kokoon ja tilan toiminnalliset tekijöihin. Tapaamistilan sijaintiin liitettiin tarpeita sen helposta, keskeisestä ja esteettömästä sijainnista. Juna-aseman läheisyys ja tapaamishuoneet sisääntulokerroksessa auttavat myös kauempaa tulevia ja heikosti liikkuvia pääsemään helposti perille. Olennaisena pidettiin myös sitä, että asiakkaat pääsevät tiloihin edullisesti julkisilla kulkuvälineillä, mutta tarvittaessa myös omalla autolla. Aineistosta välittyi myös aiemmassa tutkimuksessa tehty huomio sosiaalityön paikkoihin liittyvistä kielteisistä tunteista ja palvelukäytännöistä, jotka saattavat estää avunsaannin (Fahnøe 2018). Mikäli tapaamistilaan pääseminen on vaikeaa ja työlästä, asiakkaat saattavat jättää helpommin saapumatta paikalle. Tapaamistilan haastava sijainti saattaa siis johtaa siihen, että tapaamiset jäävät toteutumatta, kuten seuraava katkelma esittää:

”Aivan älyttömän tärkeää olisi myös se, että asiakkaat pääsisivät tilaan edullisesti julkisilla kulkuvälineillä mutta myös tarvittaessa omalla autolla, ja tilan löytäisi helposti ja se olisi siisti ja kutsuva - -. Jos tilaan on hankala päästä, niin aikuissosiaalityön asiakkaat jättävät helposti tulematta.” V14

Tilan valintaa ohjaavina tekijöinä esitettiin organisaation tapaamistilan sijainnin lisäksi myös asiakkaan asuinpaikan sijainnin mukaiset tarpeet. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostui tilan valinta siten, että asiakkaalla on mahdollisimman helppo kulku tapaamistilaan. Sosiaalityöntekijä valitsi tapaamiselle mahdollisuuksien mukaan sellaisen tapaamistilan, joka sijaitisi lähellä asiakasta. Sijaintiin liittyvinä konkreettisina tarpeina esitettiin myös toiselta paikkakunnalta tulevien asiakkaiden tarpeet. Joissakin vastauksissa sosiaalityöntekijät esittivät huomioivansa pitkän matkan kulkeneita asiakkaita tarjoiluilla, jotka auttavat jaksamaan tapaamisen yli. Eräs konkreettinen tilallisia tarpeita tuottava tekijä aineistossa oli asiakashuoneen koko. Toisinaan neuvotteluissa voi olla paikalla lähes kymmenen aikuista, joten tilallisen kapasiteetin täytyy olla riittävä. Tapaamistilojen tilallinen kapasiteetti ei useinkaan toteutunut sosiaalityöntekijän toivomalla tavalla.

Yhtenä tilan toiminnallisena tekijänä aineistossa esitettiin haasteet yhteiskäytössä olevien tilojen varausjärjestelmässä. Kollektiiviset tapaamishuoneet haastoivat sosiaalityöntekijöiden mukaan tapaamisten sopimista ja suunnittelua. Osa vastaajista kertoi, ettei kaikilla työntekijöillä ole järjestelmäteknisistä syistä pääsyä tilojen varausjärjestelmään. Vastaajat kuvasivat, kuinka huoneiden varausjärjestelmä ohjaa asiakkaiden tapaamisen prosessia, kun ensin on varattava huone ja vasta tämän jälkeen sovittava tapaaminen, mikäli vapaita huoneita on jäljellä. Isoja, tarkoituksenmukaisia huoneita ei ole tarpeeksi saatavilla, ja asialla on oltava ajoissa, jotta tiloja on vielä vapaana. Tiloista on käytävä jatkuvaa neuvottelua, mikä vie tarpeettomasti työaika. Tilan varaamisen haasteita kuvataan seuraavissa aineisto-otteissa:

”Ensin pitää varata huone, sitten vasta asiakastapaaminen, jos huoneita on vapaana.” V2

”Isoja tapaamistiloja on tarpeeseen nähden liian vähän ja ajoissa liikkeellä olevat varaavat parhaat päältä.” V10

”Tilat ovat teoriassa ihan toimivat, vaikka esimerkiksi niiden varaamisessa on ollut haasteita, kun moni työpörukasta ei pääse järjestelmään, jonka kautta niitä varataan.” V17

”Jos jakaa huoneen toisen työntekijän kanssa, pitää aina sopia tämän kanssa, miten asiakastapaamiset hoidetaan, lähteekö toinen esim. siksi aikaa pois huoneesta tms.” V14

Yhteiskäytössä olevien tapaamistilojen haasteet tulevat esiin myös siinä, että tapaamisen ajallisen keston on mahdollista varausjärjestelmän tiukkoihin ehtoihin. Eräs vastaaja kertoi, että monesti asiakastapaamiset venyisivät, mutta mahdollisuutta tähän ei ole, kun seuraava varaaja koputtaa jo

ovella. Työntekijät joutuvat olla tapaamisissa jatkuvasti ”kello kaulassa”, kun tapaamistiloihin on ruuhkaa. Tämä puolestaan vaikuttaa merkittävästi asiakasvuorovaikutukseen ja asiakastyön käytännön toteutumiseen. Ei palvele asiakasta eikä työntekijää, jos työtä joudutaan tekemään enemmän tilavarausjärjestelmän kuin tapaamiseen osallistuvien ihmisten ehdoilla. Tilalliset tarpeet ovat paljon enemmän kuin tapaamisen raamit. Tila ja siihen liittyvät käytännöt määrittelevät, päästäänkö tiloissa toimimaan tarkoituksenmukaisesti – tai toimimaan ylipäänsä.

Toiminnalliset tekijät tulevat ilmi myös työvälineiden ja tilan sisustuksellisten ratkaisujen kautta. Tilasta saattoi puuttua työnteon kannalta välttämättömiä huonekaluja tai työvälineitä. Asiakaslähtöinen työskentelyote edellyttää työntekijöiden määrittelyjen mukaan toimivia teknisiä välineitä, kuten tietokoneen, tulostimen ja skannerin. Toisinaan tiloista puuttui myös pöytä ja tarkoituksenmukaiset tuolit, minkä esitettiin tuovat haasteita dokumentointiin ja Internetin käyttöön asiakastapaamisella. Tapaamistilojen mahdollisuudet koettiin vaihtelevina, kun osassa tiloista oli tarvittavat laitteet ja osassa ei. Tämä puolestaan lisäsi tarvetta työntekijän ennakoivalle ja suunnitelmalliselle työotteelle, kun tilojen varustusta täytyi arvioida etukäteen. Seuraavat otteet kuvaavat tilojen toiminnallisuuden haasteita puuttuvien laitteiden osalta:

”[Tapaamistilana] sairaalaosaston potilashuone. [Huone] sijaitsee suljetulla psykiatrisella osastolla. Huone ei aina toimi työssäni. Läppärillä saan hoidettua paljon asioita ja autettua asiakasta asioissaan, mutta muu laitteisto puuttuu (skanneri, tulostin...) - - myös pöytä saattaa puuttua. Toiminta haastavaa.” V3

”Osassa tapaamistiloista on näyttöpäätteet ja tulostimet, osassa ei.” V5

”Kuitenkin teknologia ja kirjaaminen aiheuttavat haasteita, koska varsinkin, jos tapaaminen ei ole omassa tutussa toimistossa vaan täytyy viedä läppäri jonnekin neuvotteluhuoneeseen ja siellä asetella kaikki systeemit ja huomaat, että et pääsekään kirjautumaan ja kirjaamaan, niin siinäpä sitten miettiä miten toimitaan. Tällaiset aiheuttaa aina ylimääräistä säätämistä.” V14

” - kirjaaminen asiakastilanteessa hankaloituu ergonomisesti, jos ei ole pöytää, vaan kannettava on pidettävä sylissä tai lattialla. Ja sitten jos kirjaan ensin muistiinpanoja tapaamisessa, niin kirjaaminen tuplaantuu. Se taas työllistää lisää.” V13

Tietoteknisiä välineitä tarvitaan asiakastyössä myös asiakkaiden käyttöön, kun on tarvetta asioida esimerkiksi Kelan ja TE-toimiston verkkopalveluissa. Teknisiä laitteita tarvitaan myös osallistavassa työotteessa, kun asioita hoidetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Useiden sosiaalityön palveluiden asiakkailta esitettiin olevan paljon käytännön avustamisen tarvetta. Esimerkiksi ikäihmisillä ei välttämättä ole vaadittavaa osaamista verkkopalveluiden käyttöön. Kun työnteon kannalta vaadittavia työvälineitä, kuten tulostinta tai skanneria ei ole tapaamistilassa, työntekijän täytyy hoitaa tulostamiset toisessa tilassa. Tämä edellyttää työntekijältä pohdintaa ja puntarointia siinä, voiko

asiakkaan jättää yksin tilaan, ja millaisia vaikutuksia tästä seuraa vuorovaikutukselle. Työntekijän poistuminen tilasta saattaa aiheuttaa loven jo hyvin alkaneeseen vuorovaikutukseen, tai ainakin keskeyttää vuorovaikutuksen. Seuraavissa aineisto-otteissa kuvataan tilan tavaroihin liittyviä tarpeita sekä sitä, millaista vuorovaikutukseen liittyvää pohdintaa puuttuvista työvälineistä seuraa:

”Asiakastietokone tulee olla, jos tarvitsee tehdä esim. hakemuksia Kelalle.” V13

”Monesti myös asiakkaiden pitäisi saada käyttää esim. työkärin tai Kelan sivuja ja kirjautua niihin omilla verkkopankkitunnuksilla tai haluaisivat tulostaa perustoimeentulotuen hakemukseen tiliotteita - -.” V14

”Työhuoneessa on hyvä olla tietokone, jotta nuoren kanssa voidaan yhdessä etsiä verkosta asioita.” V18

”No sitten ihan sellainenkin että onko tilassa tulostinta, jos asiakkaalle pitää tulostaa jotain, ja jos ei ole, niin missä välissä käyt hakemassa tulosteen jostain erillisestä tilasta ja jätätkö asiakkaan siksi aikaa huoneeseen odottamaan...” V14

”Tulostinta ei ole, vaan tulosteet täytyy hakea toiselta käytävältä, ja täytyy jättää asiakas yksin sillä aikaa.” V15

Työvälineet saattoivat sosiaalityöntekijöiden kuvauksen mukaan olla myös rikki, rikkoutua tai vaatia muuten muokkaamista edellisten käyttäjien jäljiltä. Kun aikaa kuluu epätarkoituksenmukaisesti työpisteiden säätämiseen ja tavaroiden kantamiseen, on tämä aika pois varsinaiselta asiakastyötä ja asiakasvuorovaikutukselta. Myös työnteon jatkuvat keskeytykset huoneiden vaihtamisen vuoksi esitettiin kuormittavana ja epätarkoituksenmukaisena työajan käyttönä. Myös Heidi Muurinen (2019a) on raportoinut tutkimustuloksissaan vastaavia haasteita toimimattoman teknologian ja jatkuvien tilasiirtymien osilta. Tutkimuksessa tiloista toiseen siirtyminen nähtiin työpäivää pirstaloittavana ja työnteoa hidastavana toiminnallisena haasteena. (Emt., 34–35.) Seuraavissa otteissa kuvataan liikkuvan toimiston haasteita:

”Työvälineiden kantaminen ei ole toimivaa ja työpisteet sotkuisia eri käyttäjien jäljiltä. Siirtymiset, työpisteen säätämiset vievät turhaa aikaa työltä. Työvälineiden rikkoutuminen myös riskinä.” V5

”Telakat ja näytöt toimivat tai sitten eivät. Usein joku on repinyt esim. hiiren johdon irti telakasta. Säätää pitää usein. - - Kuormittavaa on tavaroiden roudaaminen paikasta toiseen. Jos käytössäni olisi oma työhuone, tarvitsemani tavarat ja paperit olisivat aina saatavilla.” V11

”Toimivat laitteet tukevat vuorovaikutusta. Se, ettei tarvitse etsiä tavaroita sieltä, täältä ja tuolta. - - Myös se, ettei työntekeo jatkuvasti keskeytyisi sen vuoksi, että pitää vaihtaa huonetta.” V11

Aineistossa esitettiin tilan toiminnallisina ja konkreettisina haasteina tilalliset ratkaisut, jotka eivät millään tavalla tue toimivaa asiakasvuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tapaamistiloissa olevia epämukavia, jopa rikkinäisiä huonekaluja. Vastauksista ilmeni, ettei tilan viihtyisyyteen ja

sisustuksellisten ratkaisujen tarkoituksenmukaisuuteen ole kiinnitetty lainkaan huomiota. Huonekalut ja tilojen tekstiilit saattoivat olla vuosikymmeniä vanhoja ja tästä syystä joko rikkoutuneita, kuluneita tai kulahtaneita. Rikkinäisten ja poistokunnossa olevien huonekalujen lisäksi asiakasvuorovaikutuksen haasteina nähtiin myös rikkonaisuuttaan falskaava ovi ja tilan kaiku, joiden koettiin häiritsevän vuorovaikutukseen keskittymistä. Seuraavissa otteissa kuvataan tilan toiminnallisia haasteita:

”Huonekalut 80-luvulta ja mielestäni poistokuntoisia. Tuolit ovat epämukavia.” V15

”Värimaailma on valkoinen, lukuun ottamatta parhaat päivänsä nähneitä verhoja. - - Huoneessa on ylimääräisiä (kenties rikkinäisiä) tuoleja kasassa.” V16

”Lisäisin tekstiilejä tapaamistiloihin, koska tällä hetkellä kaiku on aivan järkyttävä ja häiritsee keskustelun käymistä. - - Ovi myös falskaa niin, että se heiluu edestakaisin, mikä häiritsee tapaamisen kulkua.” V17

Aineistosta kävi ilmi myös tilan epämukavuutta lisäävät tekijät, kuten sisäilmaongelmat ja puutteet tilan ilmanvaihdossa. Aineisto-otteissa huomioitiin sosiaalityön tapaamistilojen huonon sisäilman epämieluisat vaikutukset niin työntekijöiden kuin asiakkaiden mukavuudelle, hyvinvoinnille ja terveydelle. Vastaajat kertoivat, että tiloissa alkaa särkeä päätä, eikä tällöin pysty keskittymään olennaiseen eli asiakasvuorovaikutukseen. Eräässä aineisto-otteessa pohditaan, kuinka mahdollisesti myös asiakkaat huomaavat epäterveen sisäilman, tai sitten eivät, jos asiakkaat tulevat itse epäsiisteistä oloista. Eräs vastaaja kertoi, kuinka edellisestä sisäilmaongelmaisesta toimistosta tuodut huonekalut ovat aiheuttaneet työntekijöille monenlaista oireilua. Sen lisäksi, että epäterve sisäilma ja rikkinäiset huonekalut ilmentävät asiakkaiden ja työntekijöiden arvostuksen puutetta, ne aiheuttavat tilan käyttäjille myös merkittäviä terveys- ja turvallisuusuhkia, mikä välittyy seuraavista otteista:

”Huoneessa ei toimi ilmastointi, ja siellä alkaa särkeä päätä n. 30 min oleskelun jälkeen. Epäilemme, että siellä on sisäilmaongelmia. Asiaan ei ole reagoitu. Tuuletusikkunan kautta ei ilma jostain syystä pääse sisälle. - - Jos ikkunan avaa, talvella tulee kylmä ja kesällä ampiaiset sisään.”

V15

”Kukaan ei jaksa miettiä monimutkaisia asioita tilassa, jossa on ilmanvaihto-ongelmia ja päätä alkaa särkeä. Kukaan asiakas ei ole koskaan huoneen huonosta ilmasta maininnut, mutta epäilen, että kyllä hekin sen huomaavat. Tai sitten asiakas itse tulee epäsiisteistä elinoloista eikä kiinnitä tällaiseen huomiota.” V15

”Vanhat [huonekalut] ovat edellisestä hometoimistosta tuotuja ja aiheuttavat monille työntekijöille erilaista oireilua.” V17

5.3 Tapaamistilaan liitetyt vaikutusmahdollisuudet ja vaikuttamisen tavat

Tämän otsikon alla esittelen sosiaalityöntekijöiden kokemia vaikutusmahdollisuuksia ja vaikuttamisen tapoja tilallisiin ratkaisuihin. Alakategorioina esittelen heikoiksi tai olemattomiksi koetut tilalliset vaikutusmahdollisuudet, jalkautumisen vaikuttamisen keinona, hyvinä tai erinomaisina koetut tilalliset vaikutusmahdollisuudet sekä alakategorian, jossa byrokratia ja resurssit ohjaavat tilallisia vaikutusmahdollisuuksia.

Heikot tai olemattomat tilalliset vaikutusmahdollisuudet

Ensimmäisenä esittelen alakategorian heikot tai olemattomat tilalliset vaikutusmahdollisuudet. Suurin osa aineiston vastauksista ilmensi sosiaalityöntekijöiden kokemia heikkoja tai olemattomia tilallisia vaikutusmahdollisuuksia. Vastaajat kertoivat organisaation asianmukaisten tilojen suoranaisestä puutteesta, mutta myös tilojen vähäisyydestä asiakas- ja työntekijämäärään nähden. Vaikka tiloja oli periaatteessa olemassa, käytännössä tilat olivat toisten työntekijöiden varaamia niissä yksiköissä, joissa tapaamistilat olivat työntekijöiden yhteiskäytössä. Eräs vastaaja koki, että vaikka tiloja olisi saatavilla, organisaation tapaamistilat olivat samankaltaisia eli asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta toimimattomia. Mikäli vähäisiä vaikutusmahdollisuuksia tiloihin oli, ne nähtiin mahdollisuudessa vaikuttaa tilan sisustuksellisiin ratkaisuihin – ainakin joiltakin osin. Seuraavissa sitaateissa ilmaistaan tilallisten vaikutusmahdollisuuksien puutetta:

”Huonot [valinnanmahdollisuudet], tiloja ei ole, ne ovat aivan liian pienet asiakas- ja työntekijämäärään nähden.” V2

”Eipä noita vaihtoehtoja juuri ole, kun vapaita huoneita ei aina edes ole.” V2

”[Vaikutusmahdollisuudet] melko vähäiset: tilat ovat hyvin varattuja.” V11

”Ei ole [vaikutusmahdollisuuksia]. Isossa, moniammatillisessa talossa on kourallinen eri näköisiä klinisiä toimistuhuoneita.” V6

”En näe kovinkaan paljon vaikutusmahdollisuuksia tilan valinnassa. Tilan sisustukseen saatan pystyä vaikuttamaan joiltakin osin.” V15

Heikoista ja olemattomista tilallisista vaikutusmahdollisuuksista raportoineet työntekijät ilmaisivat vastauksissaan tilasuunnittelun tärkeyden ja merkityksen vaikutusmahdollisuuksien puutteesta huolimatta – tai ehkä juuri sen vuoksi. Useat vastaavat osoittivat halukkuutta tilojen muokkaamiseen. Vastaajat toivoivat tilallisia vaikutusmahdollisuuksia itselleen, mutta myös palveluja käyttäville asiakkaille. Sairaalassa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostui jälleen terveydenhuollon ylivalta. Sosiaalityöntekijöiden tilalliset vaikutusmahdollisuudet nähtiin heikkoina

sairaalaosaston profiiliin ja asiakkaiden fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi. Myös aikuissosiaalityön vastauksissa huomioitiin terveydenhuollon henkilökunnan tarpeiden menevän sosiaalihuollon tarpeiden edelle.

Vaikutusmahdollisuutena jalkautuminen

Toisena alakategoriana esittelen kokemuksia, joissa sosiaalityöntekijät näkivät vaikutusmahdollisuutenaan tiloista jalkautumisen. Tässä alakategoriassa vaikutusmahdollisuudet organisaation tiloihin nähtiin heikkoina tai olemattomina. Tästä syystä jalkautuminen nähtiin sosiaalityöntekijän ainoana tilallisena vaikutusmahdollisuutena. Sosiaalityöntekijät kertoivat jalkautuvansa asiakkaiden koteihin, kahviloihin, kävelyille tai palveluntuottajien tiloihin. Jalkautuvaa sosiaalityötä raportoitiin toteutettavan aineistossa pääasiassa sairaalan sosiaalityössä sekä lastensuojelussa ja lastensuojelun jälkihuollossa. Vaihtoehtoiset tilat koettiin oman organisaation tiloja parempina ja toimivampina tapaamispaikkoina. Toisaalta organisaation ulkopuolelle jalkautuessa myös yhteistyökumppaneiden tilat koettiin tapaamisen luonteeseen ja tarpeisiin nähden puutteellisina, mikä heikensi entisestään sosiaalityöntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia miellyttävien tilojen toteutumisessa. Yhteistyökumppaneiden tapaamistiloja kuvattiin seuraavasti: *”Joskus yhteistyökumppaneiden tiloja lainatessa nekin pelkkiä ”koppeja” tai kolkkvoja huoneita, joissa vain muutama istumapaikka.”* V13 Seuraavat aineisto-otteet ilmentävät sosiaalityöntekijöiden kokemuksia organisaation ulkopuolelle jalkautumisesta:

”Ei minkäänlaisia [vaikutusmahdollisuuksia] ellet sitten voi tavata perhettä kotona.” V1

”Itse lähdenkin usein asiakkaan kanssa kävelyille, jos ei ole ihan pakko tehdä jotain yhdessä tietokoneella. Suosin myös kotikäyntejä, koska kivempi on mikä tahansa koti. Samoin mieluummin menen palveluntuottajien luokse kuin pyydän ketään omalle toimistolle.” V2

”Voin tavata asiakasta muuallakin kuin toimistossa, etänä, kahvilassa, kotona, kävelyllä, verkostotapaamisella. Vaihtoehtoja on, mutta toimistoon ja työtiloihin en voi vaikuttaa.” V5

”Mieluiten tapaan asiakasta hänen omassa kodissaan jos tämä suinkin vaan mahdollista. Olen myös ottanut käyttöön kahviloiden tarjoamia kokoustiloja, jotka ovat kodikkaampia, mieluuisampia ja rennompia muutenkin ympäristönä.” V13

Sosiaalityöntekijät kertoivat jalkautuvansa myös oman organisaation sisällä tilanteissa, joissa erilaisia tilavaihtoehtoja oli valittavissa. Oman organisaation sisällä jalkauduttiin eri kerroksiin, kun tapaamistilat olivat eri kerroksessa kuin oma työtila. Sairaalassa tehtävässä sosiaalityössä sosiaalityöntekijät jalkautuvat omista työhuoneistaan osaston muihin tiloihin tapaamaan asiakkaita. Sairaalassa potilaita tavattiin potilashuoneen ohella esimerkiksi päiväsalissa tai lämpimällä säällä

lasitetulla parvekkeella. Sairaalan sosiaalityöntekijä kuvasi organisaation sisällä jalkautumista seuraavasti:

”Kaikki vaihtoehdot ovat valittavissa, ohjaan potilasta tapaamishuoneen ulkopuolelle mikäli hän on ajankohtaisesti liikkumiskykyinen ja kaipaa keskustelussa yksityisyyttä.” V9

Hyvät tai erinomaiset tilalliset vaikutusmahdollisuudet

Seuraavaksi esittelen alakategorian, jossa työntekijät kokivat omaavansa hyvät tai erinomaiset tilalliset vaikutusmahdollisuudet. Nämä vastaukset olivat aineistossa selkeässä vähemmistössä. Erinomaisiin tilallisiin vaikutusmahdollisuuksiin liitettiin se, että vaihtoehtoisia tiloja on tarjolla riittävästi. Tila tarjosi käyttäjilleen joustavia mahdollisuuksia ja toimintavapauksia, kuten mahdollisuuden järjestää asiakkaille tarjoiluja ja toimivan teknologian. Vastauksissa painotettiin myös tapaamistilojen turvallisuuden toteutumista niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmista. Vaikka sosiaalityön fyysinen ympäristö on jäänyt työn käytännön ja tutkimuksen tarkastelussa paikoitellen sivummalle, turvallisuuteen on alettu kiinnittää huomiota entistä enemmän esimerkiksi työssä koetun väkivallan suhteen (ks. esim. Atkins 2013; Vartia-Väänänen & Pahkin 2016) sekä myös laajemmin työnsuojelullisten teemojen ja turvallisuuden tarpeiden huomioimisessa (TTK 2016).

Eräs vastaaja kertoi, että on saanut olla mukana suunnittelemassa ja sisustamassa tiloja, mikä on luonnollisesti lisännyt vastaajan tilallisia vaikutusmahdollisuuksia. Erinomaiset tilalliset vaikutusmahdollisuudet liitettiin olennaisesti niihin resursseihin, joita organisaatiolla on kohdistaa tapaamistilojen suunnitteluun ja vuorovaikutusta tukevien tilaratkaisujen toteuttamiseen. Näin ollen tilallisia vaikutusmahdollisuuksia ohjasivat vahvasti organisaation taloudelliset arvovalinnat. Aineistossa tuli esiin tilanne, jossa vastaaja vertaili nykyisen ja aiemman työorganisaationsa tilallisista vaikutusmahdollisuuksia. Edellisessä työpaikassa oli ollut mahdollista resursoida työpaikan viihtyvyyteen, mikä oli näkynyt positiivisesti asiakkaiden reaktioissa:

”Aiemmassa työpaikassa oli rahaa toimiston sisustamiseen ja sinne teetin suuren, rauhallisen maisemataulun ja hankin asiakkaan tuoliksi mukavan nojatuolin. Näistä tuli lähes poikkeuksetta asiakkailta kiitosta.” V8

Talousnäkökulma huomiointiin myös kommentissa, jossa vastaaja kertoi tilallisten vaikutusmahdollisuuksiensa lisääntyneen, kun hän oli käyttänyt omaa rahaansa tapaamistilan sisustamiseen. Vastauksessa näkyy julkisen ja yksityisen limittyminen, kodin ja konttorin yhteen nivoutuminen. Yleisesti konttori tai toimisto erotetaan hallinnollisesti yksityisestä tilasta nimenomaan talouden osalta (Eräsaari 1995, 149). Työntekijän valinta käyttää henkilökohtaisia varojaan toimistonsa sisustamiseen kuvaa sekin työntekijän tilallisia valinnan mahdollisuuksia,

vaikka työnantajan tai asiakkaiden velvoitetta ei tähän ole. Esimerkin voi ajatella heijastelevan myös työelämän uusia normeja yhä enemmän häilyvästä rajanvedosta työ- ja yksityiselämän välillä (ks. esim. Kinnunen ym. 2016).

Vaikutusmahdollisuuksia ohjaavat byrokratia ja resurssit

Aineistosta välittyi vahvasti se, kuinka sosiaalityöntekijät kokivat, ettei heillä ole tilallisia vaikutusmahdollisuuksia, sillä tiloja hallinnoidaan ylemmillä tahoilla. Viimeisenä esittelen alakategorian byrokratia ja resurssit ohjaamassa vaikutusmahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijät kokivat, että vastuu ja valinnanmahdollisuudet tilojen hallintaan ja muokkaamiseen ovat esihenkilöillä, jotka eivät lähtökohtaisesti ymmärrä sosiaalityön erityisiä tilallisia tarpeita. Esihenkilöiden nähtiin olevan vallassa ja konkreettisine vaikuttajina tilallisissa ratkaisuissa. Joissakin vastauksissa sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät esihenkilöt ja muu ylempi johto ole kiinnostuneita tilallisista ratkaisuista, vaikka tilallisten puutteiden on raportoitu olennaisesti haastavan asiakastyön tekemistä. Byrokratia nähtiin muutoksen ja vaikutusmahdollisuuksien esteenä. Seuraava sitaatti kuvaa työntekijän kokemusta siitä, kuinka organisaation tilallisia ratkaisuja ajavat ensisijaisesti taloudellisten resurssien puute ja tehokkuusajattelu:

”Esihenkilöt ei vissiin ymmärrä, mikä säätäminen siinä on, että aina joutuu etsimään uuden tapaamispaikan asiakkaille ja huolehtimaan, että kaikki toimii ja sujuu.” - Työntekijöiltä ei mielipiteitä kysytty. Resurssit ohjaa [tilaratkaisuja], eli toimistoihin laitetaan mielellään kaksi työntekijää tiloihin, joita ei ole tarkoitettu kahdelle alun perin. Laitetaan vaan sermi väliin ja siinä sitten koitatte tehdä töitä. Menkää puhumaan puhelimeen vaikka käytävälle tai vessaan.” V14

Edellisestä otteesta (V14) välittyy myös työntekijän kokemus siitä, kuinka toimimattomat tilat aiheuttavat eettistä stressiä, kun työtä ei voi tehdä ammattietiikan mukaisesti, vaan on tyydyttävä tilallisiin hätäratkaisuihin. Työntekijä päätyy pahimmillaan kokemaan ammatillista huonommuutta siitä, ettei asiakasvuorovaikutuksen kannalta toimivia tapaamistiloja ole. Eettinen stressi on yhteydessä organisaation rakenteisiin, toimintatapoihin ja arvoihin. Stressiä aiheuttava ristiriitatilanne syntyy, kun työntekijä ei syystä tai toisesta pysty toimimaan siten, kuten haluaisi tai tietäisi toimivansa oikein. Usein eettiset dilemmat aiheutuvat ammattikunnasta riippumatta puutteellisista resursseista, kuten talouden reunaehdoista, jotka estävät työntekijää toimimasta eettisesti vastuullisella tavalla. (Herttalampi 2022; Mauno ym. 2017.)

Seuraavassa aineisto-otteessa (V15) ilmentyy, kuinka äärimmillään tapaamistilojen toimimaton hallinto on johtanut tilanteeseen, jossa organisaation työntekijöiden käytössä on ollut usean vuoden ajan vain epävirallisia tapaamistiloja. Tiimin tiloissa tapahtuvia asiakastapaamisia on hoidettu

ilman varmuutta siitä, onko tiimillä oikeutta käyttää tilaa. Tapaamistiloja ohjaava byrokratia on aiheuttanut tiimille epätietoisuutta, mikä on mahdollisesti välittynyt myös asiakastyöhön sekä sosiaalityön asemaan ja koettuun arvostukseen organisaatiossa. Aineisto vahvistaa myös aiemmasta tutkimuksesta nousutta ymmärrystä siitä, kuinka fyysiset tilat itsessään eivät aina selitä asiakkaiden palvelukriittisyyttä. Usein haasteena ovat ne tilalliset käytännöt, koettu mielivalta ja puutteet informoinnissa, jotka asettavat asiakkaan, työntekijän ja koko organisaation epäedulliseen asemaan (Juhila 2018, 112). Seuraavassa otteessa kuvataan tilannetta, jossa byrokratia haastaa konkreettisesti tilallisia vaikutusmahdollisuuksia:

”Minun tiimini näkökulmasta organisaatiossani ei ole mahdollista valita erilaisista tilavaihtoehdoista. Se mitä tarjotaan, on pakko ottaa, koska muuta ei ole. Tämä huone joka meillä on asiakastapaamisiin, saimme sen meidän tiimimme viralliseen käyttöön vasta tänä keväänä. Toimistomme on ollut n. 8 vuotta tässä rakennuksessa. Olemme käyttäneet tilaa ”epävirallisesti” tähän asti emmekä ole tienneet, saammeko sitä käyttää. Tilanne on johtunut siitä, että prosessi tilojen varaamiseen takkuu eikä toimi.” V15

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä tutkielmassa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä sosiaalityön tapaamistilojen tilallisista ominaisuuksista asiakastyön ja asiakasvuorovaikutuksen näkökulmista. Tutkimuskysymysten kautta selvitettiin, millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät liittävät sosiaalityön organisatorisiin tapaamistiloihin, millaisia tilallisia tarpeita sosiaalityöntekijät nostavat esille sekä millaisina sosiaalityöntekijät kokevat tilalliset vaikutusmahdollisuutensa omassa organisaatiossaan. Aineisto kerättiin Facebook-ryhmästä, jonka jäsenet koostuvat sosiaalityöntekijöistä ja alan opiskelijoista. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä, jonka avulla luokiteltiin kategorioiksi sosiaalityöntekijöiden omakohtaisia kerronnallisia kokemuksia tapaamistiloista. Tutkimustulosten kautta korostui tapaamistilan keskeinen merkitys paitsi työn käytännön toteutumiselle, myös asiakasvuorovaikutuksen sujumiselle.

Aineiston sosiaalityöntekijät kuvasivat, kuinka tapaamistilan kautta määräytyy sosiaalityön rooli ja asema organisaatiossa sekä laajemmin osana palvelujärjestelmää. Tilallisissa ratkaisuisa korostui sosiaalityöntekijöiden kokema terveydenhuollon ylivalta suhteessa sosiaalihuollon asemaan etenkin terveysosiaalityössä, mutta myös aikuissosiaalityössä työskentelevien vastauksissa. Myös kansainvälisessä tutkimuksessa on huomioitu terveydenhuollon ylivalta terveysosiaalityön kontekstissa (ks. esim. Nathan & Webber 2010). Äärimmillään sosiaalihuollon epätarkoituksenmukaiset tilasijoittelut näkyivät tilanteessa, jossa asiakkaat eivät tienneet tulevansa tapaamaan sosiaalityöntekijää, sillä organisaation tapaamistila oli terveydenhuollon tilojen kanssa samassa rakennuksessa. Tilan merkitys tulee keskeisellä tavalla esille, kun tila aiheuttaa rooliepäselvyyksiä ja arvostuksen puutetta sekä tiloissa työskenteleville sosiaalityöntekijöille että sosiaalityön asiakkaille. Tilasijoittelut herättävät laajempaa pohdintaa sosiaalityön profession yhteiskunnallisesta asemasta ja arvostuksesta.

Useat sosiaalityöntekijät kertoivat, että heidän organisaatiossaan työturvallisuuteen on kiinnitetty liian vähän huomiota. Turvallisuuteen liittyvät tilalliset tarpeet koskivat huoneiden varapoistumisteitä ja turvallista huonekalujen sijoittelua. Puutteet edellä mainituissa johtivat äärimmillään sosiaalityöntekijöiden välttämiskäyttäytymiseen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tilan turvallisuustekijöiden puutteen vuoksi sosiaalityöntekijät saattoivat joutua välttämään arkoja puheenaiheita asiakkaan vihareaktioiden pelossa, mikä ei tukenut tarkoituksenmukaista ja tavoitteellista asiakasvuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijöiden kokemukseen puutteellisesta tilaturvallisuudesta on helppo yhtyä. Myös oman kokemukseni mukaan turvallisuusteema ja turvallisuutta tukevat käytännön tilajärjestelyt nousevat työpaikoilla esiin valitettavan usein lähinnä

kollegoiden kanssa käytävissä kahvipöytäkeskusteluissa. Vastuu työturvallisuuden toteutumisesta on lopulta kuitenkin työnantajalla. Työympäristön tulisi tukea henkilökunnan turvallisuutta toimivien hälytysjärjestelmien ja muiden turvallisuuden huomioivien tilaratkaisujen kautta (Atkins 2013, 88).

Sosiaalityöntekijät esittivät konkreettisia tilallisia puutteita myös tilan salassapidon ja luottamuksellisuuden mahdollistamisessa. Äärimmillään organisaation tapaamistiloista oli annettu varoitus aluehallintovirastosta, mikä sekään ei ollut tuonut muutosta tapaamistilan äänieristyksen parantamiseen. Salassapidon puutteilla nähtiin selkeät vaikutukset asiakasvuorovaikutukselle: asiakkaat saattoivat jättää asioita kertomatta, jos kokivat, että heidän puhettaan kuunnellaan. Kuten tutkimuksen teoriaosuudessa esitin, sosiaalityön vuorovaikutuksessa käsiteltävät asiat ovat arkaluontoisia, mikä asettaa edellytykset sosiaalityön tilaratkaisuille salassapitosäännökset ja tämän myötä myös henkisen turvallisuuden mahdollistavalle tapaamistilalle. Sosiaalityön vuorovaikutuksen kannalta ensiarvoisen tärkeää on huomioida avokonttoreiden ja muiden tilaratkaisujen mahdollistama asiakastyön luottamuksellisuus, salassapito ja yksityisyyden suoja, joita lainsäädäntö ja ammattietiikka edellyttävät (ks. esim. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §).

Tilallisia tarpeita ja merkityksiä tuotiin aineistossa esiin myös tilan sijainnin, koon ja tilan toiminnallisten tekijöiden kautta. Vastaajat kertoivat tapaamistiloista puuttuvan asianmukaiset työskentelyvälineet, kuten tietokoneet ja tulostimet. Myös tapaamistilan rikkinäiset huonekalut ja sisäilmaongelmat esitettiin tilan toiminnallisuuden haasteina. Kaikki aineistossa mainitut tilalliset tekijät kulminoituvat paitsi työn käytännön toteutumisen haasteisiin, myös sosiaalityöntekijöiden sekä asiakkaiden kokemaan arvostuksen ja kunnioituksen puutteeseen. On tärkeää pohtia, mitä tila viestii asiakkaalle ja työntekijälle heidän arvostaan, jos tapaamistila rakentuu rikkinäisistä huonekaluista, huonosta sisäilmasta ja toimimattomista työvälineistä. Tilan toiminnallisuus ja artefaktit heijastelevat tilan käyttäjien toimintamahdollisuuksia ja kunnioitusta, minkä kautta artefaktit saavat myös vuorovaikutuksellisia merkityksiä. On tärkeää huomioida, että tapaamistilat edustavat fyysisine piirteineen organisaatiota ja sen toimintaa, mutta myös organisaation yksittäisiä työntekijöitä.

Myös sosiaalityön niukkojen ja rajallisten resurssien osalta on syytä miettiä, kuinka tilaratkaisut vaikuttavat työn toteutumiseen. Ei ole tarkoituksenmukaista saati tehokasta, että asiakastapaamiselle varattu aika jää käyttämättä, kun asiakas ei tilojen esteellisyyden, heikon sijainnin tai tilallisten ratkaisujen epämukavuuden vuoksi saavu paikalle. Esteettömyyden tarpeet nousivat aineistossa myös turvallisuuteen liitettyinä tarpeina. Asiakkaiden näkökulmasta esiin nousi tarve tilan fyysiselle esteettömyydelle sekä kognitiiviselle ja psyykkiselle esteettömyydelle. Tilan esteettömyyden

moninainen ymmärtäminen on merkittävää, kun huomioidaan, että tilaratkaisujen kautta määritellään äärimmillään sitä, kuka tiloihin pääsee, ja kuka niissä pystyy olemaan (Lingsom 2012, 331). Tilaratkaisuilla ilmennetään tiloja käyttävien ihmisten arvostusta ja kunnioittamista, sekä säännellään osallistujien osallisuutta ja osallistumista.

Suurin osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä koki vaikutusmahdollisuutensa tilan hallintaan ja muokkaamiseen vähäisinä tai olemattomina. Haasteena koettiin puutteellinen resursointi, joka ei kohdistu sosiaalityön asiakasvuorovaikutusta – tai edes välttämättömiä tarpeita – tukeviin ratkaisuihin ja investointeihin. Aineiston tulokset ottavat osaa laajempaan keskusteluun sosiaalityöntekijöiden toimintamahdollisuuksista. Aiemmassa tutkimuksessa on osoitettu, että sosiaalityöntekijöiden henkilökohtainen valtaistuminen, kuten kokemus ammatissa saatuun arvostukseen ja omien vaikutusmahdollisuuksien kokemiseen on alhaisempaa kuin sairaanhoitajilla (Itzhaky ym. 2004). Maija Mänttari-van der Kuip (2015) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -pahoinvoinnin kokemuksia Suomen kontekstissa. Hän esittää, että työntekijöiden kokemukset puutteellisista toimintamahdollisuuksistaan ovat yhteydessä aikamme heikkoon talouspoliittiseen tilanteeseen ja vallitsevaan niukkuuden aikakauteen. Työhön kohdistuvat tehokkuus- ja säästöpainet estävät sosiaalityöntekijöitä tekemästä työtään ammattietiikkansa mukaisella tavalla, mikä heijastui negatiivisena asiana myös tämän tutkimuksen tuloksissa.

Aineiston vastauksissa korostui myös aiemman tutkimuksen ja tutkimuskirjallisuuden tuottama näkemys tilojen roolista toiminnan estäjänä tai mahdollistajana (ks. esim. Kinnunen ym. 2017). Äärimmillään aineiston sosiaalityöntekijät kertoivat, että toimimattomat tilat hidastavat tai käytännössä kokonaan estävät asiakastyön tekemisen, kun tapaamistiloja ei ole saatavilla tai asiakastyötä ei pysty syystä tai toisesta toteuttamaan organisaation tapaamistilassa. Kotikäynnit, kahvilat ja kävelyt luonnossa tuntuivat oman organisaation tiloja paremmilta paikoilta tavata asiakkaita. Kuten tutkimuksen teoriaosuudessa esitin, asiakkaiden luokse jalkautuminen on asiakastapaamisissa käynnissä oleva trendi ja usein myös asiakkaiden ja työntekijöiden oma toive työn tekemisen tavasta (Kivipelto 2016, 146). On kuitenkin eri asia tehdä työtä jalkautuvasti pakon sanelemana kuin asiakassuhteen osapuolien omasta toiveesta. Sosiaalityöntekijöiden tilalliset vaikutusmahdollisuudet ovat minimaaliset tilanteessa, jossa organisaation puutteelliset tilat suorastaan pakottavat työntekijät jalkautumaan asiakkaiden luokse. On myös selvää, että aina jalkautuminen ei ole mahdollista tai asiakassuhteen kannalta tarkoituksenmukaista. Näissä tilanteissa organisaatiolla on velvollisuus järjestää asiakkaan ja työntekijän tarpeiden mukainen asiakastapaamistila.

Tilan merkitys sosiaalityöntekijöiden ammatillisen toiminnan mahdollistajana ja estäjänä korostui aineistoon tuloksissa myös avokonttoriratkaisuissa. Vastaava ilmiö on huomioitu myös aiemmassa tilatutkimuksessa (ks. esim. Muurinen 2019a). Tässä tutkimuksessa aineiston sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä siitä, etteivät avokonttoriratkaisut tue asiakaslähtöisen ja tehokkaan asiakastyön tekemistä. Vastaajat raportoivat, ettei avokonttoreissa pysty hoitamaan pahimmillaan edes asiakaspuheluita ilman salassapidon vaarantumista. Avokonttorityö asettaa työntekijän jatkuvasti alttiiksi keskittymistä vaativan työn keskeytyksille. Kaikille yhteinen tila vähentää myös työntekijän kokemusta omasta asemastaan ja arvostuksesta organisaatiossa, kun tilaratkaisuja ohjaa ensisijaisesti talous- ja tehokkuusajattelu, eivätkä työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeet sekä toiveet.

Tämä tutkimus ei ole tyhjentävä katsaus sosiaalityön asiakastapaamistilan ja vuorovaikutuksen välisestä suhteesta. Sosiaalityön fyysisen ympäristön ja tapaamistilojen tarkastelu tarjoaa runsaat mahdollisuudet jatkotutkimukselle. Tässä tutkimuksessa sosiaalityön palveluita käyttävien asiakkaiden ääni kuuluu vain välillisesti työntekijöiden oletusten ja arvioiden kautta. Jatkotutkimuksessa olisi erityisen mielenkiintoista selvittää, kuinka sosiaalityön asiakkaat kokevat tapaamistilan vaikutukset vuorovaikutukselle. Kokevatko asiakkaat tapaamistilan merkityksen samanlaisena kuin tutkimuksen aineisto olettaa, ja herääkö asiakaskokemusten tarkastelussa uusia näkökulmia asiakkaiden tarpeiden kehittämiseksi? Sosiaalityöntekijät toivoivatkin aineistovastauksissaan asiakkaiden mukana oloa tilojen kehittämisessä, ja myös laajemmin on huomioitu asiakaskansalaisten merkitys yhteistoimijoina palvelujärjestelmän ja paikallisten asioiden ja kysymysten ratkaisussa (Närhi 2015). Asiakasnäkökulman huomioiminen on tärkeää niin tutkimuksen kuin työn käytännön kehittämisen näkökulmista. Asiakkaat ovat sosiaalityön keskiössä.

Tutkimuksen rajallisuuden vuoksi en päässyt tekemään kattavaa vertailua eri sosiaalityön sektoreiden tilallisten tarpeiden välillä. Vaikka erittelin ja esittelin tilallisia tarpeita asiakkaiden iän ja toimintakyvyn mukaan, eri asiakasryhmien välinen vertailu tilallisten tarpeiden osalta jäi hyvin pintapuoliseksi. Tapaamistilojen, ei-inhimillisten tekijöiden ja tutkittavien kokemusten tarkastelu on muutenkin vääjäämättä rajallista ja pelkistettyä. Jatkotutkimuksessa olisi mielekästä tehdä kattavampaa vertailua ja arviointia siitä, millaisia erityisiä vuorovaikutuksellisia tarpeita sosiaalityön hyvin erilaisten asiakasryhmien tarkastelussa nousee esiin. Esimerkiksi nuorten asiakkaiden tarpeiden tarkastelussa nousivat esiin asiakaskunnan sosiaaliset pelot ja sosiaalinen jännitys. Jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista selvittää tarkemmin, kuinka nuoret asiakkaat itse jäsentävät tilallisia tarpeitaan ja toiveitaan. Mainitsemisen arvoista on, että tässä tutkimuksessa vammaissosiaalityön asiakkaat ja heidän tilallisten tarpeidensa pohtiminen loistaa poissaolollaan.

Oletan, että asiakaskunnan tilallisissa tarpeissa korostuvat niin fyysiseen, kognitiiviseen kuin sosiaaliseen esteettömyyteen liittyvät asiakkaan osallisuutta rajoittavat tai mahdollistavat tilalliset tarpeet.

Olen edelleen vakuuttunut siitä, että tilan symboliset elementit ja yksityiskohdat ovat keskeisessä roolissa sosiaalityön tapaamistilan tunnelmassa ja tilan kokemisessa. Esimerkiksi aineistossakin esiin tullut ajatus kahvitarjoilujen järjestämisestä asiakkaalle kuvastaa symbolista tekoa, joka virittää vuorovaikutuksen osapuolia tietynlasiin tunnelmiin. Tilan symbolisten piirteiden tutkimusta kuitenkin haastaa olennaisesti se, että usein symbolit havaitaan intuitiivisesti, eivätkä ne tämän vuoksi ole aina helposti tunnistettavissa tai sanoitettavissa (Horelli 1981, 105). Kenties fyysisen ympäristön symboliset merkitykset olisi mahdollista tavoittaa paremmin toisenlaisella tutkimusasetelmalla. Symboliikka korostui aineistossa nähdäkseni myös luonnon elementeille annetuissa vuorovaikutusta rauhoittavissa merkityksissä. Kuten teoriaosuudessa esitin, luonnonmukaisuus on tila, johon ihmiset pyrkivät ja josta he nauttivat ja voimaantuvat myös rakennetuissa ympäristöissä. Tutkimustulosten pohjalta olisi tärkeää huomioida luonnon mahdollisuudet vuorovaikutusta tukevassa tilasuunnittelussa. Esimerkiksi tilan valoissa, äänissä, visuaalisuudessa ja materiaalivalinnoissa voisi hyödyntää enemmän luonnon elementtejä, jotka luovat turvallista ja rauhallista tilaa ja tätä kautta tukevat asiakasvuorovaikutusta.

Sosiaalityö elää ja toimii parhaillaan niukkuuden aikakaudella. Hyvinvointipalveluista kiristetään ja kansalaisten hyvinvoinnin toteuttamisen suhteen joudutaan ratkaisemaan haastavia arvovalintakysymyksiä. Sosiaalityön tilaratkaisut eivät ole prioriteettilistan kärjessä, eikä resursointi kohdistu aina ensimmäisenä sosiaalityön paikoin tunnistamattakin jääneisiin tilallisiin tarpeisiin. Se ei kuitenkaan poista tilallisten tarpeiden merkittävää roolia ja tärkeyttä sosiaalityön tavoitteellisessa ja tarkoituksenmukaisessa toteuttamisessa. Kokonaisuudessaan fyysinen ympäristö ja sosiaalityön paikanäkökulma on yhteiskunnallisten kriisien ja muutosten keskellä ajankohtaisempi kuin koskaan. Aineistoni tuki tutkimuksen lähtöajatusta siitä, että tilallisilla tekijöillä on keskeinen merkitys ja vaikutusta sosiaalityön kohtaamisissa. Tila ei tarjoa pelkästään raameja kohtaamiselle, vaan tilan toiminnallinen luonne voi joko estää tai mahdollistaa toimimisen tilassa. Toivon, että tämä tutkimus herättää osaltaan kiinnostuksen fyysisen ympäristön, sen luoman tunnelman, symbolien ja tilan toiminnallisten tarpeiden laajempaan tarkasteluun. Toivon myös, että keskustelu sosiaalityön tilaratkaisujen ympärillä saa uusia ulottuvuuksia. Sosiaalityön tapaamistiloilla on merkitystä.

Lähteet

- Addams, Jane (1910/1954) *Twenty years at Hull-House: With autobiographical notes*. New York: MacMillan Company.
- Akesson, Bree & Burns, Victoria & Hordyk, Shawn-Renee (2017) *The Place of Place in Social Work: Rethinking the Person-in-Environment Model in Social Work Education and Practice*. *Journal of Social Work Education* 53(3), 372–383.
- Alhanen, Kai (2007) *Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault'n filosofiassa*. Helsinki: Gaudemus.
- Atkins, Brian (2013) *Personal safety for social workers and health professionals*. Northwich England: Critical Pub. E-kirja.
- Banks, Sarah (2003) *From Oaths to Rulebooks: a Critical Examination of Codes of Ethics for the Social Professions*. *European Journal of Social Work* 6(2), 133–144.
- Barad, Karen (2003) *Posthumanist Performativity: Toward an Understanding of How Matter Comes to Matter*. *Journal of Women in Culture and Society* 28(3), 801–831.
- Bille, Mikkel (2015) *Lighting up cosy atmospheres in Denmark*. *Emotion, Space and Society* 15(5), 56–63.
- Burkitt, Ian (2016) *Relational agency: Relational sociology, agency and interaction*. *European Journal of Social Theory* 19(3), 322–339.
- Clark, Chris. L. & Asquith, Stewart (1985) *Social work and social philosophy: a guide for practice*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Collingridge, Mike & Miller, Seumas & Bowles, Wendy (2001) *Privacy and confidentiality in social work*. *Australian social work* 54(2), 3–13.
- Cornell, Kathryn L. (2006) *Person-In-Situation: History, Theory, and New Directions for Social Work Practice* 2006(6), 50–57.
- Cresswell, Tim (2004) *Place: A short introduction*. Malden: Blackwell Publishers.
- Cresswell Tim (2015) *Place: An Introduction. Second Edition*. Malden: Blackwell Publishers.
- Davidson, Joyce & Bondi, Liz & Smith, Mick (toim.) (2007) *Emotional geographies*. Aldershot: Ashgate.

- Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus. Print.
- Eräsaari, Leena (1999) Social Work "Through the Lens". Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Reconstructing social work research: Finnish methodological adaptations. University of Jyväskylä, Jyväskylä, 111–136.
- Eskola, Jari & Suoranta Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Fahnøe, Kristian (2018) Emotional geographies of urban homeless people's avoidance of places providing social services. *European Journal of Homelessness* 12(2), 15–34.
- Foucault, Michel (1981) *The History of Sexuality. Volume 1: An Introduction*. Harmondsworth: Penquin.
- Foucault, Michel [1982] (2003) "Space, Knowledge and Power" Teoksessa Neil Leach (toim.) *Rethinking Architecture. A Reader in Cultural Theory*. Lontoo: Routledge.
- Graneheim, Ulla H. & Lindgren, Britt-Marie & Lundman, Berit (2017) Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse education today* (56), 29–34.
- Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Jyväskylä: Gummerus, 177–222.
- Granfelt, Riitta (2022) Asumissosiaalinen työ marginalisaation vastaisena psykososiaalisena ja suhdeperustaisena työnä. Teoksessa Arja Jokinen & Suvi Raitakari & Johanna Ranta (toim.) *Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia jäsenyyksiä*. Tampere: Vastapaino, 233–268.
- Granfelt, Riitta & Kiuru, Hanna (2023) Psykososiaalinen käsitteenä ja haavoittuvien elämäntapojen kehyksenä. *Janus* 31(2), 163–181.
- Gutheil, Irene (1996) Using the Agency's Physical Environment as a Practice Tool. *Smith College Studies in Social Work* 66(2), 185–199.
- Haavisto, Kari & Kananoja, Aulikki (2017) Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus. Teoksessa Aulikki Kananoja & Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Tallinna: Tietosanoma, 144–155.

- Haraway, Donna (2003) Manifesti kyborgueille: tiede, teknologia ja sosialistinen feminismi 1980-luvulla. Teoksessa Yrjö Haila & Ville Lähde (toim.) Luonnon politiikka. Tampere: Vastapaino, 208–265.
- Hasenfeld, Yeheskel (1987) Power in social work practice. *The Social Service Review* (Chicago) 61(3), 469–483.
- Heikkinen, Riitta-Liisa & Laine, Timo (1997) Tutkimuksen polulla. Teoksessa Riitta-Liisa Laine & Timo Laine & Tuula Keskinen (toim.) Hoitava kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä, 18–23.
- Heinonen, Jari (2012) Miesten kokemuksia köyhyydestä ja asiakkuudesta. Teoksessa Katja Forssen & Irene Roivainen & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? EU: UNIPress, 197–222.
- Heritage, John (1997) Conversation analysis and institutional talk: analyzing data. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Analysis: Issues of theory and method*. London: Sage, 222–245.
- Herttalampi, Mari (2022) Työhyvinvointia tukeva organisaatiokulttuuri: Keskiössä arvot. Luentodiat 23.2.2022 kurssilla ”Työ- ja organisaatiopsykologia”. Psykologian oppiaine, Tampereen yliopisto.
- Hicks, Dan (2010) The Material-Cultural Turn: Event and Effect. Teoksessa Dan Hicks & Mary C. Beaudry (toim.) *The Oxford Handbook of Material Culture Studies*. Oxford: Oxford University Press, 25–98.
- Hicks, Stephen (2020) ”The feel of the place”: Investigating atmosphere with the residents of a modernist housing estate. *Qualitative Social Work* 19(3), 460–480.
- Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 315–337.
- Holloway, Lewis & Hubbard, Phil (2013) *People and place: The extraordinary geographies of everyday life*. London: Routledge.
- Horelli, Liisa (1981) *Ympäristopsykologia*. Weilin + Göös: Espoo.
- Høybye Mortensen, Matilde (2014) Social work and artefacts: Social workers’ use of objects in client relations. *European Journal of Social Work* 18(5), 703–717.

- Huhtinen, Aki-Mauri & Tuominen, Juha (2020) Fenomenologia. Ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 286–298. E-kirja.
- Hänninen, Katja & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 148–164.
- Inri, Sari & Meskus, Mianna & Oikkonen, Venla (2014) Teknotieteen, sukupuolen ja materiaalisuuden muunnelmat. Teoksessa Sari Inri & Mianna Meskus & Venla Oikkonen (toim.) Muokattu elämä: teknotiede, sukupuoli ja materiaalisuus. Tampere: Vastapaino, 7–48.
- Itzhaky, Haya & Gerber, Pinchas & Dekel, Rachel (2004) Empowerment, skills, and values: a comparative study of nurses and social workers. *International journal of nursing studies* 41(4), 447–455.
- Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Tampere: Vastapaino, 227–264.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Jokinen Arja (2023) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat - Tietoaarkisto (tuni.fi) Viitattu 19.9.2023.
- Juhila, Kirsi (2009) Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus, 47–66.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher & Raitakari, Suvi (2016) Interaction during mental health floating support home visits: Managing host-guest and professional-client identities in home-spaces. *Social and Cultural Geography* 17(1), 101–119.
- Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

- Juhila, Kirsi (2022) Kotikäyntityön käytännöt ja vuorovaikutus. Luento ja diat Juhila, Kirsi & GEOKOTI–hanke ja Margi-tutkimusryhmä. Luentoesitys kurssilla ”Osallisuudet, oikeudet ja vastuut aikuissosiaalityössä”. Sosiaalityön oppiaine, Tampereen yliopisto.
- Juhila, Kirsi & Ranta, Johanna & Holmberg, Suvi (2022) Kotiin paikantuvan tutkimuksen metodologisia lähtökohtia. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus. Tampere: Tampere University Press, 85–120.
- Juhila, Kirsi (2023) Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/>. Viitattu 12.9.2023.
- Kaisto, Jani & Pyykkönen, Miikka (2010) Johdanto: hallinnan analytiikan suuntaviivoja. Teoksessa Jani Kaisto & Miikka Pyykkönen (toim.) Hallintavalta: sosiaalisen, politiikan ja talouden kysymyksiä. Helsinki: Gaudeamus, 7–24.
- Kinnunen, Merja & Lempiäinen Kirsti & Peteri Virve (2017) Konttorista monitilatoimistoksi. Työn tilojen etnografinen analyysi. *Sociologia* 2017(2), 110–127.
- Kinnunen, Ulla & Rantanen, Johanna & de Bloom, Jessica & Mauno, Saija & Feldt, Taru & Korpela, Kalevi (2016) Työn ominaisuuksien merkitys työn ja yksityiselämän välisen rajan hallinnassa. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 14(3), 243–256.
- Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa Sanna Blomgren & Jouko Karjalainen & Pekka Karjalainen & Minna Kivipelto & Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 4, 137–156.
- Kosonen, Miia & Laaksonen, Salla-Maaria & Rydenfelt, Henrik & Terkamo-Moisio, Anja (2018) Sosiaalinen media ja tutkijan etiikka. *Media & viestintä* 41(1), 117–124.
- Latomaa, Timo (2008) Ymmärtävä psykologia: Psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 17–85.
- Latour, Bruno (1988) Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer. *Social Problems* 35(3), 298–310.

- Leino-Holm, Minka (2022) ”SO sotessa” – Haasteita ja mahdollisuuksia. Ajatelmia sosiaalihuollon roolista sotessa. 9.9.2022 pidetyn luennon luentodiat kurssilla ”SOTE-uudistus ja kuntalaisten hyvinvointi”. Sosiaalityön oppiaine, Tampereen yliopisto.
- Ley, David (1981) Behavioural geography and philosophies of meanings. Teoksessa Kevin R. Cox & Reginald G. Golledge (toim.) Behavioural problems in geography revisited. London: Methuen, 209–230.
- Lindqvist, Arja (2023) Sijaistraumatisoitumisen ehkäisystä pähkinänkuoressa. TTK Traumatoterapiakeskuksen verkkosivuilla julkaistu artikkeli. Sijaistraumatisoitumisen ehkäisystä pähkinänkuoressa - Traumatoterapiakeskus Viitattu 29.9.2023.
- Lingsom, Susan (2012) Public Space and Impairment: an Introspective Case Study of Disabling and Enabling Experiences. Scandinavian Journal of Disability Research 14(4), 327–339.
- Mauno, Saija & Huhtala, Mari & Kinnunen, Ulla (2017) Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa Anne Mäkikangas & Saija Mauno & Taru Feldt (toim.) Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja.
- Muurinen, Heidi (2019a) Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä: Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta. Yhteiskuntapolitiikka 2019(1), 29–40.
- Muurinen, Heidi (2019b) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2019(2). Helsinki: Socca. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305215/Pragmati.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 17.3.2023.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2015) Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus vol. 23(3) 2015, 329–335.
- Nathan, Jack & Webber, Martin (2010) Mental Health Social Work and The Bureau-Medicalisation Of Mental Health Care: Identity In A Changing World, Journal of Social Work Practice, 24(1), 15–28.
- Niemelä, Pauli (1993) Sosiaalipolitiikka sosiaalietiikan toteuttajana. Teoksessa Juha Hämäläinen & Pauli Niemelä (toim.) Sosiaalialan etiikka. Helsinki: WSOY, 119–140.

- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Närhi, Kati & Matthies, Aila-Leena (2015) Conceptual and historical analysis of ecological social work. Teoksessa Jennifer McKinnon & Margaret Alston (toim.) Ecological social work: toward sustainability. Palgrave Macmillan. Forthcoming.
- Närhi, Kati (2015) Ekososiaalinen viitekehys sosiaalityössä. *Janus* vol. 23(3), 322–328.
- Payne, Malcolm (1996) *What is Professional Social Work?* Birginnham: Venture Press.
- Perttula, Juha (2008) Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115–158.
- Peteri, Virve (2014) ”Muotoiltuja toimijoita: Tapaustutkimus toimistotuolista.” *Sosiologia* 51(4), 317–333.
- Peteri, Virve (2023a) Aineellisen todellisuuden analyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Aineellisen todellisuuden analyysi - Tietoaarkisto (tuni.fi) Viitattu 29.3.2023.
- Peteri, Virve (2023b) Työtilat ja niiden muutos – miten ja mitä ajatella tilasta. Luentodiat 9.3.2023. Aalto-yliopisto, Helsinki.
- Puurunen, Piia (2002) Jane Addams - yhteisöllisen sosiaalityön pioneeri. *Sosiaalipedagogiikka* 3(2), 121–131.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (2020) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät (toim.) Anu Puusa & Pauli Juuti. Tallinna: Gaudeamus. 173–176.
- Pösö, Tarja & Forsman, Sinikka (2013) Messages to Social Work Education: What Makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare? *Social Work Education* 32(5), 650–661.
- Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2022) Kotikäänne: Hyvinvointipalvelujan ja -työn muutos. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus. Tampere: Tampere University Press, 25–58.

- Ranta, Johanna (2020) Suhteellisen toimijuuden rakentuminen matalan kynnyksen kohtaamisissa. Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopiston väitöskirjat 279.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Roivainen, Irene & Jalonen, Johanna (2012) Köyhyys, palvelujärjestelmä ja yksinhuoltajanaisten kokemukset. Teoksessa Katja Forssen & Irene Roivainen & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? EU: UNIPress, 151–174.
- Ruch, Gillian (2005) Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work. *Child & Family Social Work*, 10, 111–123.
- Salonen, Kirsi (2005) Mieli ja maisemat. Eko- ja ympäristöpsykologian näkökulma. Helsinki: Edita.
- Saurama, Eira & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Ellibs. E-kirja.
- Scholar, Helen (2017) The neglected paraphernalia of practise? Objects and artefacts in social work identity, practice and research. *Qualitative Social Work* 16(5), 631–648.
- Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Painokaari Oy, Helsinki.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- 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* 24(1), 86–94.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet M. (2008) Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Los Angeles: SAGE Publications Inc. E-kirja.
- Suoninen, Eero & Jokinen, Arja (2005) Persuasion in Social Work Interviewing. *Qualitative Social Work* 4(4), 469–487.
- Talentia (2022) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Heikkinen, Alpo (toim.). PunaMusta Oy.
- Tapaninen, Annikka & Kauppinen, Tapani & Kivinen, Kirsti & Kotilainen, Helinä & Kurenniemi, Marja & Pajukoski, Marja (2002) Ympäristö ja hyvinvointi. Helsinki: WSOY.

- TENK (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Julkaisuja 3. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Thompson, Neil & Murphy, Michael & Stradling, Steve (1994) *Dealing with Stress*. Basingstoke: Macmillan.
- Toikko, Timo (1997) Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus* (2), 169–185.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Työturvallisuuskeskus, TTK (2016) *Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi*. Helsinki: Otava.
- Työturvallisuuslaki 738/2002.
- Vartia-Väänänen, Maarit & Pahkin, Krista (2016) *Työväkivalta ja sen uhka -selvitys*. Talentia.
- Vilkko, Anni (2010) Eletyn tilan kertominen. Teoksessa Anni Vilkko, Asko Suikkanen & Johanna Järvinen-Tassopoulus (toim.) *Kotia paikantamassa*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 35–58.
- Vilnai-Yavetz, Iris & Rafaeli, Anat (2006) *Managing artifacts to avoid artifact myopia*. Teoksessa Anat Rafaeli & Michael P Pratt (toim.) *Artifacts and Organisations: Beyond Mere Symbolism*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 9–22.
- Vuori, Jaana (2023) *Laadullinen sisällönanalyysi*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Laadullinen sisällönanalyysi - Tietoaarkisto (tuni.fi) Viitattu 27.3.2023.
- Woodward, Ian (2007) *Understanding Material Culture*. London: Sage.

Liite 1. Kirjoituspyyntö

Hei sinä sosiaalityöntekijä tai sosiaalityön opiskelija!

Opiskelen sosiaalityötä Tampereen yliopistossa ja **pyydän sinua osallistumaan kirjoituskyselyyn**, jolla kerään aineistoa pro gradu -tutkielmaani. **Tutkielman tarkoituksena** on selvittää sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakastyön tapaamistiloista ja niiden merkityksestä asiakasvuorovaikutukseen. Olen kiinnostunut siitä, kuinka sosiaalityöntekijät näkevät tapaamistilan ja fyysisen ympäristön merkityksen asiakasvuorovaikutuksessa ja millaisia tarpeita tapaamistiloihin liittyen on. Lisäksi tutkin, kokevatko sosiaalityöntekijät voivansa vaikuttaa asiakasvuorovaikutuksen kannalta toimimattomiin tilaratkaisuihin.

Olen todella kiitollinen jokaisesta vastauksesta. Linkin takaa löytyy kysely ja lisää tietoa tutkimuksesta.

Linkki kyselyyn löytyy täältä: <https://forms.office.com/e/yzsLQsJCze>

Ystävällisin terveisin,

Julia Heikkilä

sosiaalityön maisteriopiskelija

Liite 2. Kyselykaavake

Kyselykaavake sosiaalityön tapaamistiloista

Tällä kyselykaavakkeella kerätään aineisto Tampereen yliopiston pro gradu -tutkielmaan. Tutkielman tarkoituksena on kerätä sosiaalityöntekijöiden tuottamaa tietoa asiakastapaamistilojen merkityksestä asiakasvuorovaikutukselle. Tutkimuksessa selvitetään, millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta niille organisaation tiloille, joissa asiakkaita tavataan. Tapaamistilaksi mielletään tutkimuksessa viranomaisen hallinnoima institutionaalinen tila, jossa asiakasta tavataan sosiaalipalvelun merkeissä. Voit pohtia vastatessasi tavanomaisinta organisaatiosi tilaa, jossa tapaavat asiakasta. Kotikäynnit ja jalkautuvan sosiaalityön paikat rajataan tarkastelun ulkopuolelle.

Sosiaalityö on suhdeperustaista työtä, jonka keskiössä on toimiva vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksessa käsitellään asiakkaiden arkaluonteisia asioita historian, nykyhetken ja tulevaisuuden aikaperspektiivien kautta. Asiakkuudessa käsiteltävien asioiden arkaluontoisuus tekee sosiaalityön asiakasvuorovaikutuksesta erityistä. Pyydän sinua pohtimaan niitä tilallisia ja fyysisen ympäristön tuottamia tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityön tapaamisen asiakasvuorovaikutukseen.

Vastaamalla tähän kyselylomakkeeseen annat suostumuksesi tietojen käsittelyyn ja tutkimukseen osallistumiseen. Kaikkea antamaasi tietoa käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti. Ethän käytä vastatessasi tarkkoja tunnistetietoja esimerkiksi itsestäsi tai organisaatiosta, jossa työskentelet. Kyselyvastaukset tallennetaan tutkimuskäyttöä varten ja kyselyaineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Pyydän sinua kirjoittamaan vapaasti kokemuksistasi alla esitettyjen vastausta ohjaavien apukysymysten pohjalta. Toivon, että vastaat mahdollisimman laajasti.

Kiitos jo etukäteen lomakkeen täyttämisestä ja tutkimukseen osallistumisesta!

Tutkimuksen tietosuojaselosteen löydät täältä: https://tuni-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/julia_heikkila_tuni_fi/EcA0mjG8pelGtYq0L4xbTqUBsm24radL9-8m0bwSbSxuzA?e=eFmgVR

Mikäli sinulla tulee jotakin kysyttävää tutkimukseen liittyen, olethan yhteydessä: julia.heikkila@tuni.fi

Tutkielman ohjaajana toimii Arja Jokinen, Tampereen yliopisto

Kirjoituspyynnön kysymykset:

1. Osallistun tutkimukseen * (Kyllä/Ei)
2. Annan suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn ja vastausten käyttöön tutkimuksessa * (Kyllä/Ei)
3. Millä sosiaalityön sektorilla työskentelet (aikuissosiaalityö, lastensuojelu, terveysosiaalityö...?) *
4. Kuinka kauan olet työskennellyt sosiaalityöntekijänä? *
5. Mikä on koulutustaustasi? (Valmistunut sosiaalityöntekijä/Sosiaalityön opiskelija/Muu)
6. Kuvaile tavanomaisinta asiakastapaamistilaasi tai -tilojasi, jos tapaat asiakkaita useammassa eri paikassa (esimerkiksi koko, sijainti rakennuksessa, toimivuus...) *
7. Millainen on mielestäsi tapaamistilan tunnelma (esimerkiksi huonekalut, valaistus, tuoksu, värit jne...) *
8. Millaisia merkityksiä asiakastapaamistila ja fyysinen ympäristö saavat kokemuksesi mukaan asiakasvuorovaikutuksessa? Mitkä asiat tapaamistilassa tukevat tai haastavat vuorovaikutusta? *
9. Millainen olisi mielestäsi ihanteellinen asiakastapaamistila? *
10. Millaisia tilaan liittyviä tarpeita asiakasryhmälläsi on? *
11. Jos organisaatiossasi on mahdollista valita erilaisista tilavaihtoehdoista, mitkä asiat ja tarpeet ohjaavat asiakastapaamistilan valintaa? *
12. Millaisina näet omat vaikutusmahdollisuutesi tapaamistilan valinnassa? *
13. Miten kehittäisit nykyisiä asiakastapaamistiloja ja miksi? *

*pakollinen vastaus

Rekisterin nimi	Sosiaalityön fyysinen ympäristö osana asiakastyötä: Työntekijöiden näkemyksiä sosiaalityön tapaamistilojen merkityksestä asiakasvuorovaikutukselle [pro gradu - tutkielma]
Päiväys	5.5.2023
Rekisterinpitäjä(t)	Julia Heikkilä
Ohjaaja tai oppilaitoksen yhteyshenkilö	Arja Jokinen
Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste	<p>Henkilötietojasi käsitellään sosiaalityön tapaamistiloihin liittyvässä opinnäytetutkimuksessa. Aineiston avulla pyritään selvittämään, millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat sosiaalityön tapaamistiloille asiakasvuorovaikutuksen näkökulmasta sekä kokevatko sosiaalityöntekijät mahdollisuutta vaikuttaa tapaamistiloihin. Aineisto kerätään kyselylomakkeella, jossa vastaajaa ohjataan apukysymysten kautta.</p> <p>Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojen käsittelyperusteena on:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> suostumus</p> <p>Suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle sähköpostiosoitteeseen julia.heikkila@tuni.fi.</p>
Henkilötietojen säilytysaika	<p>Aineisto säilytetään aineiston kerääjän pro gradu -tutkimusta varten. Opinnäytteen valmistuttua aineisto ja henkilötiedot tuhoataan. Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika 12/2023.</p> <p>Siltä osin kuin ohjaajalla on pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten, ohjaajat ja tarkastajat käsittelevät henkilötietoja ainoastaan niin kauan kuin on tarpeellista työn hyväksymistä varten.</p>
Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet	<ul style="list-style-type: none"> - Ajallinen työkokemus - Työskentelysektori - Kyselykaavakkeella selvitettävät tiedot organisaation tilaratkaisuista asiakasta tavattaessa - Vastaajan oma kokemus organisaation tilaratkaisuista - Vastaajan oma kokemus tilallisista vaikutusmahdollisuuksista asiakastapaamisten suunnittelussa ja toteuttamisessa <p>Tiedot kerätään tutkittavilta itseltään.</p>

Henkilötietojen vastaanottajat	Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille.
Rekisterin suojauksen periaatteet	Digitaalinen aineisto suojataan käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja siihen liittyvällä kaksivaiheisella käyttäjän tunnistuksella (MFA). Aineisto säilytetään Tampereen yliopiston pilvipalvelussa tämän pro gradu -tutkielman tekemisen ajan. Aineistosta poistetaan suorat tunnistetiedot.
Rekisteröidyn oikeudet	Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi), rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään julia.heikkila@tuni.fi .
Oikeus valittaa viranomaiselle	Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä: tietosuoja.fi / sähköposti: tietosuoja@om.fi